

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal**

Székhelye: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

Törzskönyvi azonosító szám (PIR): 789938

Adószáma: 15789934-2-51

KSH besorolási száma: 15789934-8411-311-01

Képviselőjében eljár: **Rási Kálmán** pénzügyőr ezredes, a NAV Központi Irányítás főigazgatója
jogkörében eljáró **főigazgató-helyettes**

mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a **Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1037 Budapest, Kiscelli u 102.

Cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék-száma: 01-09-164361

Adószáma: 10708754-2-41

KSH besorolási száma: 10708754-6201-113-01

Számlavezető pénzintézet: MKB Bank Zrt.

Számlaszáma: 10300002-20347563-00003285

Képviselőjében eljár: Formanek Gyula ügyvezető

mint szolgáltató, (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

a Megrendelő és Szolgáltató továbbiakban együttesen: **„Felek”**

között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételek szerint.

1. Előzmény és a Szerződés célja

A Pillér Kft. 100%-os állami tulajdonban lévő gazdasági társaság, amely felett a tulajdonosi jogok és kötelezettségek összességét a Megrendelő gyakorolja.

A NAV vezetője 2016. május 25. napján kelt 5020/2016/VEZ számú körlevélben a NAV Informatikai Intézete (a továbbiakban: INIT) központi üzemeltetési feladatokat ellátó szervezeti egységeinek átszervezését rendelte el, melynek alapján az INIT központi üzemeltetési feladatai a Szolgáltatóhoz kerültek át. Fentiekre tekintettel, valamint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (8) bekezdés k) pontjára, valamint a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvény (Adatvagyon tv.) 2. § (2) bekezdésére, továbbá a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet mellékletének 20. pontjára, a Felek az informatikai szolgáltatások tekintetében egymással 2016. december 29-én Informatikai Szolgáltatási Szerződést kötöttek 2017. január 1. napjától

2017. július 31. napjáig terjedő határozott időtartamra (INF-093/2016.), majd 2018. április 24-től 2019. április 23-ig terjedő határozott időtartamra (INF-060/2018.).

Figyelemmel arra, hogy a fenti Informatikai Szolgáltatási Szerződésben igénybe vett szolgáltatásokra a Megrendelő továbbra is igényt tart, ezért a Felek új, határozott időtartamú Informatikai Szolgáltatási Szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötnek.

2. Szerződés tárgya

- 2.1.** Szolgáltató a Megrendelő részére folyamatos és teljes körű központi üzemeltetési Szolgáltatást nyújt a Tevékenység Jegyzékben (1. melléklet) felsorolt elemi tevékenységekből felépülő, a Szolgáltatás Jegyzékben (2. melléklet) meghatározott szolgáltatás tartalommal, amennyiben a szerződés időbeli hatálya alatt Megrendelő részéről az adott Szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtására vonatkozó igény felmerül, illetve jogszabály a Szolgáltatás keretében elvégzendő feladatokat Megrendelő számára kötelezővé teszi, vagy egyébként Megrendelő tevékenységéhez szükségszerűen kapcsolódnak.
- 2.2.** Megrendelő a Szolgáltató jelen Szerződésen kívüli szabad kapacitása terhére a 1. melléklet szerinti Tevékenység Jegyzék elemi tevékenységeiből összeállított, a 2. mellékletben nem szereplő Szolgáltatást is megrendelhet, valamint a meglévő Szolgáltatásra vonatkozó új, egyedi Szolgáltatási Szint Megállapodást is köthet az egyes Szolgáltatásokhoz rendelt Új Tevékenység Adatlapokkal a 7.1.1.2. pontban feltüntetett, lehívható költségkeret terhére. A megrendelés folyamatát a Szerződés tartalmazza.

3. Definíciók

- 3.1.** Felek megállapodnak, hogy vitás esetekben a jelen címben nem definiált informatikai fogalmak meghatározásánál és a viták eldöntésénél az ITIL V3 verziójának fogalmi meghatározásait veszik alapul.
- 3.2.** Jelen Szerződés és mellékletei alkalmazásában:
 - 1.** „**Alkalmazás**” egy adott felhasználói programrendszer és a hozzátartozó dokumentáció. Az adott programrendszer neve alatt nyújtott komplex informatikai szolgáltatások összességét is jelenti.
 - 2.** „**Alvállalkozó**” a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló és a Szerződés teljesítésében bármely jogcímen (alvállalkozás, megbízás, teljesítési segéd stb.) közreműködő gazdasági társaság vagy természetes személy.
 - 3.** „**Bejelentés**” a Megrendelő vagy a Felhasználó által a Megrendelő Bejelentéskezelő Rendszerében – annak elérhetetlensége esetén (utólagos rögzítési kötelezettséggel a Bejelentéskezelő Rendszerben) a Szolgáltató kapcsolattartásra kijelölt Ügyfélszolgálatán – tett értesítés a Szolgáltatás, Alkalmazás vagy Rendszer kapcsán annak hibás működéséről, adatközlés kérésről, használattal kapcsolatos segítségkérésről, új felhasználói vagy megrendelési igényről. Szolgáltató által rögzített olyan Észlelés, mely a Bejelentéskezelő Rendszerben kezelhető.

4. **„Bejelentéskezelő Rendszer”** az esetleges hibák, észrevételek, szolgáltatáskérések, változtatáskérések hatékony teljesítése érdekében alkalmazott, Megrendelő olyan központi rendszere, amely a szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések rögzítésére és kezelésére szolgál.

Bejelentéskezelő rendszerek:

- a) Informatikai Szolgáltatások Jegyzéke rendszer (a továbbiakban: ISZJ)
 - b) Service Manager rendszer (a továbbiakban: SM)
- Elérhetőség: ISZJ: <http://smiszj.apeh.local/>
SM: <https://svnweb.apeh.local/sm/index.do>

5. **„Bejelentő”** a Bejelentést tevő Megrendelő vagy Felhasználó.
6. **„Berendezés”** az az Informatikai Eszköz, gép, hardver, amely a Felhasználó/Szolgáltató által önállóan is használható.
7. **„Besorolási szintek”** a Szolgáltatási Szintek megállapításánál figyelembe veendő paraméterek.
8. **„Bizalmas Információ”** valamely Fél tevékenységével, szerződéseivel vagy szervezetével kapcsolatos kereskedelmi, pénzügyi, adóhatósági, műszaki vagy egyéb, bármilyen formában létező vagy abból levezethető információ (ideértve többek között a Megrendelő által kezelt közérdekű adatokat, személyes adatokat és közérdekből nyilvános adatok összességét, illetve egyéb rajzokat, dokumentumokat, ismereteket, know-how-t, üzleti titkot és számítógéppel olvasható anyagokat), amelyet a másik Féllel a Szerződéssel kapcsolatban közölt, vagy amely a másik Félnek a Szerződés megkötésével, teljesítésével vagy annak teljesítése során tudomására jutott.
9. **„Desktop”** a Felhasználó által használt munkaállomás.
10. **„Dokumentáció”** az informatikai rendszer működtetéséhez szükséges leírások, felhasználói kézikönyvek, logikai ábrák összessége.
11. **„Elérhetőség”** a Szolgáltató kapcsolattartásra kijelölt Ügyfélszolgálat, vagy a Szolgáltatásban érintett kapcsolattartók telefonszáma, e-mail címe.
12. **„Előfordulás”** az Incidens életciklusának első állomása, amikor egy hiba vagy bármilyen más esemény egy szolgáltatásban kiesést vagy zavart okoz.
13. **„Elvárt Rendelkezésre Állás”** %-os mérték, melynél a Rendelkezésre Állás előre meghatározott működési időszaka esetében
- a) hónap alatt a megelőző 30 napot (a naptári hó utolsó napján a tárgy hó napjait)
 - b) naptári hónap alatt a tárgy hó napjait
 - c) év alatt a megelőző 365 napot (a naptári év utolsó napján a tárgy év napjait)
 - d) naptári év alatt a tárgy év napjait
 - e) tört naptári hónap esetén az adott tört hónap naptári napjait.
 - f) tört naptári év esetén az adott tört év naptári napjait

kell érteni.

14. **„Észlelés”** az Incidens életciklusának második állomása, amikor a szolgáltatási kiesés vagy zavar ismertté/bejelentetté válik a Szolgáltató számára.
15. **„Felhasználó”** Szolgáltatás, Alkalmazás vagy Rendszer igénybe vevője, Megrendelő érdekkörébe tartozó, a szolgáltatást, alkalmazást vagy rendszert használó és ahhoz megfelelő jogosultsággal rendelkező személy vagy szervezet.
16. **„Felhasználás mértéke”** egy adott Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer igénybevételének mérhető értékekkel kifejezett mennyiségi mutatója. Ilyen érték lehet a Felhasználók száma is.
17. **„Folyamat”** egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át. Elsősorban a Szerződés szerinti IT szolgáltatásmenedzsment alá tartozó eljárásokat értjük.
18. **„Funkció”** egy Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer szándékolt célja, amely szakmai és üzleti tranzakció egészét vagy részét képezi.
19. **„Hatókör”** általánosan az a kiterjedés, amelyre egy folyamat vagy eljárás érvényes.
20. **„Hiba”** az a feltétel, amely előidézi egy funkcionális egység képtelenségét a megkívánt funkció ellátására. Műszaki fogalom, ami nem jelenti automatikusan a Szolgáltatási Szint Megállapodásban rögzítettek megsértését.
21. **„Hibaelhárítás”** a felmerült hibák elhárítására vonatkozó eljárás és annak feltételei (pl. a Szolgáltatások igénybevételének Szolgáltatás Adatapjain meghatározott határidők).
22. **„Hibás Teljesítés”** a Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése, a Szolgáltatási Szint Megállapodásokban (SLA) rögzített Szolgáltatási Szintek közül egy vagy több olyan megsértése, ami Szolgáltató nem megfelelő teljesítésére vezethető vissza. Jelen szerződés tekintetében nem tekintendő Hibás Teljesítésnek az, ha az adott szolgáltatás kapcsán Megrendelőnek külső, harmadik személlyel szerződése van, Szolgáltató a bejelentést a harmadik személy felé időben megteszi, és a harmadik személy tevékenységére (annak hiányára) vezethető vissza a nem megfelelő teljesítés.
23. **„Hibatűrés”** a Szolgáltatás azon képessége, hogy folytatódik, amikor egy meghibásodás bekövetkezik.
24. **„Incidens”** a Szolgáltatás szokásos működésének részét nem képező esemény, amely a Szolgáltatások minőségében csökkenést vagy szakadást okoz vagy okozhat. Életciklusai: 1) Előfordulás 2) Észlelés 3) Javítás 4) Visszaállítás 5) Szolgáltatás Helyreállítás
25. **„Incidens Felügyelet”** az Incidensek azonosításának, feljegyzésének, osztályozásának és elhárítása figyelemmel kísérésének folyamata addig, amíg az érintett Szolgáltatást helyre nem

állítják a Szerződésben foglaltak szerint. Az Incidens Felügyeletet a Szolgáltató Ügyfélszolgálatát látja el.

26. **„Informatikaszigálátás-folytonosságí terv”** amely informatikai katasztrófa esetén biztosítani tudja az Informatikai Szígláltatások hatékony helyreállítást.
27. **„Informatikai Szígláltatás”** szígláltatási tevékenység az informatika területén. Tartalmazza az új informatikai rendszerek létrehozására irányuló szígláltatásokat (pl. rendszerintegráció, alkalmazásfejlesztés és –integráció, számítógép- és hálózatintegráció), valamint az informatikai tanácsadás és oktatás tevékenységeit is.
28. **„Informatikaszigálátás”** létező informatikai rendszerek működtetésének és hozzáférhetőségük biztosításának tevékenységköre. Szűkebb, mint az Informatikai Szígláltatások tevékenységköre.
29. **„Informatikai Eszközök”** a Megrendelő által üzemeltetésre átadott és a Szígláltató által biztosított informatikai berendezések és kapcsolódó eszközök összessége, valamint a hardvereken futtatott szíglftverek, alkalmazások és az eszközök elhelyezését biztosító géptermi infrastruktúra, amelyeket a Szígláltató a Szígláltatások nyújtása során használ.
30. **Image:** A számítástechnikában értelmezetten egy számítógépes rendszer teljes állapotának file-ban tárolható példánya. A rendszer az image alapján állítható vissza az eredetivel minden szempontból megegyező állapotában (pl. biztonsági mentésből).
31. **„Személyes informatikai eszközök”** a napi munkavégzéshez szükséges, Szígláltató által biztosított személyes használatú hardver elemek (pl. PC-k, tartozékok).
32. **„Elhelyezési infrastruktúra”** a Megrendelő által Szígláltató részére helyiség bérleti díj fejében biztosított, a napi munkavégzéshez szükséges munkaterületek (irodák, közösségi és kommunális helyiségek) – nem ide értve a géptermi területeket.
33. **„Integritás”** az adatok teljessége és épsége. Ezek fenntartása megkívánja az adatok védelmét a nem engedélyezett változástól. Ugyancsak jelenti az adatok konzisztenciáját és az adatkapcsolatokat egy adatbázisban (hivatkozási integritás).
34. **„Ismert hiba”** olyan probléma, amelynek dokumentált a kiváltó oka, ismert a hatása és van kerülő megoldása. Az ismert hibákat a Problémamenedzsment azonosítja és kezeli a teljes életcikluson keresztül.
35. **„ITIL („IT Infrastructure Library, IT-infrastruktúra könyvtára) az IT-szigálátatás menedzsment számára jól bevált gyakorlatot leíró útmutatók gyűjteménye.**
36. **„Javítás”** a hiba tényleges kijavítása. Az Incidens életciklusának harmadik fázisa.

37. **„Javítási idő”** a hiba tényleges kijavításának megkezdésétől annak befejezéséig eltelt időtartam. A Javítási idő a tágabb értelmű Szolgáltatás Helyreállítási Időn (Recovery Time) belüli szűkebb időintervallum.
38. **„Jelentés/ Havi Jelentés”** a Szerződésben meghatározott tartalommal és gyakorisággal a Szolgáltató által a Szolgáltatás teljesítéséről elkészítendő és a Megrendelő részére elektronikus formában átadandó dokumentum. Nem azonos a Teljesítésigazolással.
39. **„Jellemző (Attribútum)”** egy konfigurációs elem leíró információi, mint például a gyártmány/modellszám, verziószám, szállító, vásárlási szerződés szám, kibocsátási szám, adatformátum, szerep vagy kapcsolat, amelyeket a konfigurációkezelési adatbázisban (CMDB) tartanak nyilván.
40. **„Kiadás”** olyan hardver, szoftver, dokumentáció, folyamatok vagy más komponensek összessége, amelyek szükségesek egy vagy több jóváhagyott változtatás megvalósításához egy IT szolgáltatásban. Egy kiadás tartalmának felügyelete, tesztelése és üzembe állítása egyetlen eszközként történik.
41. **„Kiadásmenedzsment (Kiadáskezelés)”** az a folyamat, amely a kiadások tesztkörnyezetből üzemi környezetbe való átvitelének tervezéséért, ütemezéséért és felügyeletéért felelős. A kiadásmenedzsment fő célja az, hogy az üzemi környezet épsége megőrződjék, és hogy megfelelő komponensek kerüljenek kiadásra. A kiadásmenedzsment része a kiadás- és üzembeállítás folyamatnak.
42. **„Kiemelt Alkalmazás”** nagy üzleti jelentőséggel bíró és volumenében is a nagyobbak közé sorolható Alkalmazás, amely a Szolgáltatás Jegyzékben jelölésre kerül.
43. **„Know-how”** Szellemi Alkotások, az eljárások részletei, ezek fejlesztésével, minőségellenőrzésével kapcsolatos adatok, folyamatok, leírások, utasítások, rajzok, kézikönyvek, adathordozók, tesztek eredményei, feljegyzések, szakértelem, módszerek, nem szabadalmaztatott műszaki és egyéb megoldások, információk, felfedezések, újítások, ötletek, elképzelések, képletek, specifikációk, a tesztek során alkalmazott eljárások és a kísérleti teszteredmények.
44. **„Konfigurációmenedzsment (Konfigurációkezelés)”** a Konfigurációs Elem tervezésének, azonosításának, felügyeletének és ellenőrzésének folyamata egy Szolgáltatáson belül, állapotuk feljegyzése és jelentése, és a Változáskezelés támogatására annak felmérése, hogy az elemek megváltoztatásának milyen potenciális informatikai hatása van.
45. **„Konfigurációs Elem”** Bármelyik komponens, amelyiket felügyelni kell valamilyen Informatikaszolgáltatás nyújtása érdekében. Tipikusan a konfigurációs elemek körébe tartoznak a hardver-, szoftvereszközök, az épületek, személyek és formális dokumentumok, SLA-k.
46. **„Konfiguráció Nyilvántartás”** a Szolgáltató üzemeltetésében lévő munkaállomások, szerverek, hálózati eszközök hardver elemeiről és szoftver paramétereiről vezetett nyilvántartás.

47. **„KPI”** Key Performance Indicator vagy Kulcs Teljesítmény Mutató, melyek folyamatosan mérik egy-egy tevékenység, folyamat jellemző tulajdonságait, melyek fontos szerepet játszanak egy-egy informatikai szolgáltatás megbízható, magas színvonalú biztosításában.
48. **„Licence”** egy adott program, alkalmazás felhasználási joga.
49. **„Megállapodás”** a Felek közti írásbeli megegyezés.
50. **„Megengedett Szolgáltatás Kiesés”** a Tervezett Leállást és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, számára fel nem róható okból történő Szolgáltatás Kiesés.
51. **„Megrendelés”** a 7.1.1.2. pontban feltüntetett, lehívható költségkeret terhére történő Bejelentés a Szolgáltató felé.
52. **„Megrendelő”** az a jogi személy, aki a Szerződés alapján az Informatikai Szolgáltatási Szerződés megkötésére jogosult és számára önálló számlát bocsát ki a Szolgáltató.
53. **„Megrendelő Adatai”**
- a) a Megrendelő által a Szerződés hatálybalépése napjáig az Informatikai Tevékenységhez használt és az Informatikai Eszközökre vonatkozó valamennyi dokumentum, terv, rajz, kézikönyv, szabályzat, specifikáció, folyamatábra és más, a Megrendelő birtokában lévő adat és információ, amelyek a Szolgáltatások nyújtásához szükségesek, és amelyeket a Megrendelő a Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtásához a Szerződés hatálybalépése napján átad, vagy azokhoz hozzáférést biztosít;
 - b) azok az adatok, amelyek a Szerződéses időszakban a Szolgáltatás ellátásával vagy elláthatóságával kapcsolatban a Megrendelő birtokába kerülnek (pl. releváns beszerzések státuszai, support szerződések státuszai vagy ezek megkötésére vonatkozóan tett megrendelői lépések); ezeket az adatokat a Megrendelő - a Szolgáltató kérésére - 3 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja;
 - c) azok az adatok, dokumentációk, amelyek a mellékletek alapján a Szolgáltatás igénybevételére vagy azzal összefüggésben a Megrendelő birtokában vannak, vagy a szerződés hatálya alatt Megrendelő birtokába kerülnek;
 - d) a Szolgáltatónál keletkező minden olyan információ (forrás szinten és bármilyen feldolgozott formában), mely a Szolgáltatások során, azzal közvetve vagy közvetett módon keletkezik; Szolgáltató ezeket köteles Megrendelőnek a keletkezést követően haladéktalanul átadni.
54. **„Megrendelő Által Biztosítandó Feltételek”** a Szerződésben és annak mellékleteiben meghatározott minden olyan feltétel, amelyet a Megrendelő a Szolgáltatónak biztosít, így a Megrendelő által elvégzendő feladatok, tevékenységek és a nyújtandó Megtartott Szolgáltatások, a Megrendelői Adatok, amelyek előfeltételei a Szolgáltató általi Szolgáltatások nyújtásának. A Szerződésben nem szereplő, de a Szolgáltatáshoz szükséges egyéb paramétereikről a Felek külön megállapodásban rendelkeznek és állapodnak meg.
55. **„Megrendelő Személyzete”** a Megrendelő részéről bármely jogcímen közreműködő személyek (pl. Megrendelő foglalkoztatottjai vagy megbízottjai).

56. **„Megrendelő Szellemi Alkotásai”** mindazon szellemi Alkotások, amelyek Megrendelő tulajdonában állnak, vagy amelyek használatára Megrendelő felhasználási joggal rendelkezik, és amelyekre Megrendelő a Szerződésben meghatározott módon és feltételek szerint felhasználási jogot enged a Szolgáltató részére.
57. **„Megrendelő Telephelyei”** a Megrendelő által használt irodák és teljesítési helyként a távmunkában otthon dolgozó megrendelői foglalkoztatottak lakása, ahol az Informatikai Szolgáltatásokat a Megrendelő a Szolgáltatótól igénybe veszi.
58. **„Megtartott Szolgáltatások”** a Szerződésben és annak Adatlapjaiban meghatározott, a Felek által rendszeresen és szükség szerint kiegészített és módosított Megrendelői szolgáltatások és tevékenységek, amelyeket a Megrendelő köteles teljesíteni a Szolgáltatónak. Pl. Megrendelő által kötött support szerződések. Lásd még: Megrendelő Által Biztosítandó Feltételek.
59. **„Módosítási javaslat”** a Szerződés módosítására tett írásos kezdeményezés, ami nem minősül változáskezelésnek.
60. **„Munkanap”** a Magyarország hivatalos munkaszüneti- és pihenőnapjai kivételével valamennyi nap.
61. **„Nem a Szolgáltató által üzemeltetett alkalmazások”** a Szerződés tárgykörébe nem tartozó, a Megrendelő vagy harmadik fél által üzemeltetett alkalmazások.
62. **„Objektum”** az Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer eleme, amely adott Incidens kapcsán beazonosítható.
63. **„Prioritási Kategóriák”** az Ügyfélszolgálati (Service Desk) bejelentések kategóriákba sorolása az érintett Szolgáltatás és a Felhasználó, informatikai vagy üzleti kapcsolattartó besorolási szintjének, valamint a Hiba kiterjedtsége alapján.
64. **„Probléma”** egy vagy több Incidens kiváltó oka. Az ok általában nem ismert az Incidens Észlelése idején. A Problémamenedzsment felelős a további vizsgálatokért.
65. **„Problémamenedzsment”** az a folyamat, amelyik az összes probléma életciklusának felügyeletéért felelős. A Problémamenedzsment fő célja az Incidensek bekövetkezésének megelőzése és a meg nem előzhető Incidensek hatásának minimalizálása. A lényeges folyamat a tényleges és potenciális meghibásodások eredeti okát felismeri.
66. **„Reakcióidő” (Response Time)** egy Incidens Észlelésétől a Javítás megkezdéséig eltelt idő.
67. **„Reagáló képesség”** általában egy bizonyos külső jelzés megválaszolásához szükséges idő összehasonlító mérése. A mérés lehet egy informatikai rendszer válaszána sebessége egy Felhasználó tevékenységére, de egyformán használható egy szervezet viselkedésének megítélésére is, pl. egy Incidenst vagy Változáskérélmert illetően.

68. **„Rendelkezésre Állás”** a Szerződésben, Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban meghatározott számítási mód alapján, a Szolgáltatás – egy előre meghatározott működési időszakában mért, a Megengedett Szolgáltatás Kiesésekkel növelt – elérhetősége százalékos mértéke. Amennyiben a Szolgáltatási Szint megállapodások másképpen nem rendelkeznek, a meghatározott működési időszak alatt naptári hónapot és naptári évet kell érteni. Lásd még: Elvárt Rendelkezésre Állás.
69. **„Rendszer”** Programokat, Szolgáltatásokat és a Megrendelő számára nyújtott tételeket is magába foglaló, hardver és szoftver elemeket tartalmazó komplexum, amelynek a Rendszerleírásban feltüntetett jellemzőkkel kell rendelkeznie.
70. **„Rendszergazda (rendszeradminisztrátor)”** a Szolgáltató munkatársa, akinek elsődleges felelőssége az Alkalmazás/Rendszer felügyelete, beleértve a megtervezését, fejlesztését és követését.
71. **„Rendszerleírás”** Megrendelő Adata, amely az adott Rendszerhez kötődik.
72. **„SLA” (Service Level Agreement)** lásd Szolgáltatási Szint Megállapodás.
73. **„Szellemi Alkotások”** a szerzői jogi és iparjogvédelem alatt álló alkotásokat, többek között, de nem kizárólag a szoftvert, szabadalmat, védjegyet, mintákat, kereskedelmi neveket értjük, függetlenül attól, hogy ezek bármelyike bejegyzett vagy sem.
74. **„Szoftverhiba”** az a feltétel, amely előidézi egy szoftver képtelenségét a megkívánt funkció elvárt szinten történő ellátására. Gyakran „SIR”-nek (System Investigation Request), vagy „Bug”-nak nevezik.
75. **„Szolgáltatás”** a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, rögzített, a Tevékenység Jegyzékből összeállított, Tevékenység Csoportokból álló tevékenységek összessége. A Szolgáltatás ismertetése kiterjed a Szolgáltatás leírására és annak Megrendelő általi igénybevétele feltételeire, a díjkalkuláció módjára, a jellemző mennyiségi mutatókra, a szolgáltatás nyújtása érdekében igénybe vett tevékenységekre, a Szolgáltató jogosultságaira és kötelezettségeire, a Szolgáltatásra vonatkozó SLA-ra.
- A Szolgáltatás előírásai vonatkoznak a hozzá tartozó Adatlap(ok)ra is. A Szolgáltatások kategóriákba soroltak az Elvárt Rendelkezésre Állás függvényében:
- a) Kiemelt
 - b) Fokozott
 - c) Alap
76. **„Lehívható költségkeret”** a szerződéses időszakban jelentkező új, többletfeladatok ellátásának fedezetéül szolgáló elkülönített költségkeret.
77. **„Szolgáltatás Adatlap” (Adatlap)** a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, rögzített, egy adott Szolgáltatáshoz tartozó egyedi Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA), mely tartalmazza az adott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétereit, feltételeit, a tervezett felhasználás mértékét. Típusai:

a) **Folyamatos Tevékenység Adatlap**

A Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, folyamatosan igénybe vett/vehető Szolgáltatást leíró Adatlap.

b) **Egységáras Adatlap**

A Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, eseti módon lehívható Szolgáltatást leíró Adatlap. A Szolgáltatást annak mennyiségi mutatója alapján, meghatározott maximált felhasználási szintig Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján, a bejelentésben szereplő határidővel végzi el, a 7.1.1.2. pontban feltüntetett, lehívható költségkeret terhére.

Amennyiben a lehívható költségkeret kimerül, a Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján elvégzendő Szolgáltatás ellátására nem kötelezhető, a Szolgáltatás elmaradása Szolgáltatónak nem róható fel.

c) **Új Tevékenység Adatlap**

A szerződés időtartama alatt keletkezett bármely, a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, vagy a Tevékenység Jegyzék elemi tevékenységeiből összeállított új Szolgáltatást leíró Adatlap. Az Új Tevékenység Adatlaphoz kapcsolódó szolgáltatás árát Szolgáltató ajánlata alapján Megrendelő fogadja el. A Szolgáltatás lehet átalánydíjas és egységáras típusú is.

Az ilyen Adatlaphoz tartozó szolgáltatás ellentételezése a 7.1.1.2. és 7.1.2.1. pontokban feltüntetett, lehívható költségkeret terhére történik.

Amennyiben a Felek a Szolgáltatás díjában nem tudnak megegyezni, vagy a Szolgáltatás ellátásának fedezetül szolgáló lehívható költségkeret kimerül, Szolgáltató az adott Új Tevékenység Adatlaphoz kapcsolódóan elvégzendő Szolgáltatás ellátására nem kötelezhető, a Szolgáltatás elmaradása Szolgáltatónak nem róható fel.

78. „**Szolgáltatásgazda**” Szolgáltató vezető munkatársa, aki a szolgáltatás nyújtásáért, azok változásaiért, fejlesztéséért a Szolgáltatásmenedzser szervezeti vezetőjeként felel.
79. „**Szolgáltatási Idő**” (**Service Time**) az az időszak, amely alatt egy bizonyos informatikai szolgáltatás a Szerződés szerint teljes mértékben elérhető úgy, ahogyan azt az Adatlapokban meghatározták.
80. „**Szolgáltatás Jegyzék**” a Szolgáltató által készített dokumentum, mely áttekintést nyújt üzleti értelemben mindazon üzleti és infrastruktúra-szolgáltatásokról, amelyeket Szolgáltató komplexen végez.
81. „**Szolgáltatás Kiesés**” az a szolgáltatási hiányosság, valamint annak teljes időtartama, amikor a Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens nem működik vagy nem érhető el Megrendelő számára a megállapított Szolgáltatási Időben. (Az Észlelés időpontjától számítva megegyezik a Szolgáltatás Helyreállítási Idővel, Recovery Time.) A Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens meghibásodásától a normális működés újraindulásáig tart és nem kell beszámítani a Szolgáltatási Időn kívülre eső időtartamot. **Fajtái:**

- a) **Elhanyagolható Kiesés:** legfeljebb 100 felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy legfeljebb 10 felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.

- b) **Elviselhető Kiesés:** 100-nál több, de legfeljebb 1.000 felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy 10-nél több, de legfeljebb 100 felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.
- c) **Súlyos Kiesés:** 1.000-nél több felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy 100-nál több felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.
82. **„Szolgáltatás Helyreállítás”** a normális működés újraindulása. Az Incidens életciklusának záró ötödik fázisa.
83. **„Szolgáltatás Helyreállítási Idő” (Recovery Time)** a Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens meghibásodásának Észlelésétől a normális működés újraindulásáig tart és nem kell beszámítani a Szolgáltatási Időn kívülre eső időtartamot.
84. **„Szolgáltatásmenedzser”** a Szolgáltató munkatársa, aki egy adott Szolgáltatás folyamatos napi működéséért minden tekintetben felel.
85. **„Szolgáltatás Menedzsment Rendszer (SZMR)”** a Szolgáltató által üzemeltetett, szolgáltatás menedzsment folyamatokat és ügyfélszolgálati tevékenységet támogató, különböző adatbázisokat tartalmazó informatikai alkalmazás, amely:
- a) tartalmazza a Megrendelővel kötött szerződések kapcsán keletkezett Szolgáltatási Szint Megállapodásokat,
 - b) tartalmazza a Szolgáltató által kezelt konfigurációs elemek adatbázisát,
 - c) alkalmas a bejelentések fogadására, a bejelentésekhez kapcsolódó munkafolyamatok követésére, adminisztrálására,
 - d) alkalmas a bejelentésekhez kapcsolódó SLA szintek mérésére,
 - e) kiszolgálja a teljesítésigazolások előállítását a Teljesítésigazolási Rendszert
 - f) tudásbázist tartalmaz az ismert hibákról és megoldásokról.
86. **„Szolgáltatási Szint”** az Informatikaszolgáltatás minőségére és színvonalára utaló mértékegység. Az egyes szolgáltatások meghatározását és szolgáltatási kategóriába sorolását a 2. melléklet (Szolgáltatás Jegyzék) tartalmazza.
87. **„Szolgáltatási Szint Megállapodás” (Service Level Agreement, SLA)** a Szolgáltatásokra vonatkozóan meghatározott követelmények összessége, melyet a Szerződés, a Szolgáltatási Jegyzék és az Adatlapok tartalmaznak. Amennyiben egy adott Adatlapban a hozzá kapcsolódó Szolgáltatási Jegyzékben szereplő Szolgáltatás, valamint a Szerződés előírásától eltérő előírás szerepel, úgy azt kell figyelembe venni.
- Az SLA alapvetően a szolgáltatást felépítő alaptevékenységekkel kapcsolatos mérhető követelményeket tartalmazza. Az SLA-nak minden esetben tartalmaznia kell a Szolgáltatási Időt, a Reakció Időt, a Szolgáltatás Helyreállítási Időtartamot (Recovery Time).
- a) **Első generációs SLA:** IT működést mutató mérőszám, ami egyszerű technikai méréssel is megállapítható. Az első generációs SLA-k minden esetben a szolgáltatás alapelemét jelentő tevékenységhez kapcsolódóan kerülnek meghatározásra.
(pl.: szerver rendelkezésre állás)

- b) **Második generációs vagy származtatott SLA:** üzleti szolgáltatás, egy komplex szolgáltatás mérőszáma, amely az első generációs SLA-k vagy más mérőszámok alapján határozható meg.
(pl.: munkaállomás rendelkezésre állás. Összetevői: szerver, alkalmazás, hálózat, desktop)
88. **„Szolgáltatás Összetevő (Szolgáltatás Komponens)”** egy komplex informatikai szolgáltatás csomag adott komponense, amely szervesen része az egész csomagnak. Hívjuk Tevékenységnek is.
89. **„Szolgáltatásvezetés”** a többoldalú együttműködés egyik irányítási szintje. Elsődleges feladata a szolgáltatások operatív szintű irányítása. Rendszeresen ülésező, szakmai döntéseket hozó bizottság.
90. **„Szolgáltatások Specifikációja”** a Szolgáltatás Jegyzékben és az Adatlapokon meghatározott minden egyes Szolgáltatás és annak elemei meghatározása, leírása, működési jellemzői, a Szolgáltatás összetevői, a teljesítmény- és minőségi mérőszámok, valamint a Szolgáltatás egysége külön-külön és együttesen is.
91. **„Szolgáltató Eszközei”** a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által bérelt, vagy a Szolgáltatások nyújtása során használt anyagok, berendezések, felszerelések, eszközök és termékek.
92. **„Szolgáltató Személyzet”** a Szolgáltató részéről a Szolgáltatások nyújtását bármely jogcímen ellátó személyek (pl. a Szolgáltató munkavállalói vagy az Alvállalkozói).
93. **„Szolgáltató Szellemi Alkotásai”** mindazon Szellemi Alkotások, amelyek vagy a Szolgáltató tulajdonában vannak, vagy – a Megrendelői Szellemi Alkotások kivételével – amelyek használatára a Szolgáltató licenccel rendelkezik, és amelyeket a Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban használ. Azon új Szellemi Alkotások is, amelyek a Szerződés tartama alatt keletkeztek a Szolgáltatások nyújtása során, és amelyekre a Szolgáltató rendelkezik vagyoni jogokkal, vagy licenccel.
94. **„Szolgáltatás Telephelyei”** a Szolgáltató azon telephelyei, ahol vagy ahonnan a Szolgáltatásokat nyújtják.
95. **„Távoli javítások”** azoknak az Incidenseknek vagy Problémáknak a javításai, amelyeket azok helyszínére való kiszállás nélkül, más helyszínen végzett el a Szolgáltató Személyzete.
96. **„Teljesítésigazolás”** a Szerződésben meghatározott tartalommal és gyakorisággal a Szolgáltató által a Szolgáltatás teljesítéséről elkészítendő és a Megrendelő részére papír alapon átadandó dokumentum.
97. **„Teljesítésigazolási Rendszer, TIR”** Szolgáltató által létrehozott, az elektronikus Havi Jelentések, valamint a papír alapú Teljesítésigazolások előállítását, a szolgáltatási díjak közlését, valamint a teljesítésigazolás folyamatának támogatását végző informatikai rendszer.
98. **„Tervezett Leállás”** a Szerződésben meghatározott feltételek szerinti Megengedett Szolgáltatás Kiesés.
99. **„Tevékenység”** egy Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által végzett – elsősorban technológiai alapú – elemi cselekvés, amelyekből bármely informatikai szolgáltatás, alkalmazás felépíthető, és amely tevékenységek az alapjai az SLA-k meghatározásának. Pl. hardver és

szoftver eszközök biztosítása és működtetése; alkalmazások karbantartása, fejlesztése és üzemeltetése.

100. **„Tevékenység Csoport”** több hasonló, bizonyos szempontok szerint egy csoportba sorolt szolgáltatás-összetevők közös neve.
101. **„Tevékenység Jegyzék”** a Szolgáltató által készített dokumentum, mely áttekintést nyújt üzleti értelemben mindazon tevékenységről, melyeket komplex üzleti és infrastruktúra-szolgáltatása során végez.
102. **„Ügyfélszolgálat”** (Helpdesk, ITIL: Service Desk) Szolgáltató 7x24 órás információs és segítségnyújtó szolgáltatása a Megrendelő részére telefonszám, honlap, vagy e-mail segítségével.
Szolgáltató és a Megrendelő, Felhasználók közötti kapcsolat központja. Incidensekkel és szolgáltatáskérésekkel foglalkozik, továbbá kezeli a kommunikációt.
103. **„Üzleti tulajdonos”** egy szolgáltatás/alkalmazás megrendelője és birtokosa. Általában annak a szervezeti egységnek a vezetője, mely szervezeti egység működését az adott szolgáltatás vagy alkalmazás leginkább támogatja.
104. **„Változáskezelési eljárás”** szabályozza egy megállapodás megkötését követően a teljesítés során előforduló új igények, kérések teljesítésének módját és kereteit.
105. **„Változtatás”** adott Szolgáltatás a Változtatási Kérelem vagy Változtatási Javaslat alapján – a Szerződésben meghatározott eljárással – megvalósított módosítása, fejlesztése, kiegészítése, illetve bővítése vagy csökkentése.
106. **„Változtatási Javaslat”** egy Változtatás Szolgáltató általi kezdeményezése.
107. **„Változtatási Kérelem”** (Change Request, CR, Request for Change – RFC) egy Változtatás Megrendelő általi megrendelése az informatikai infrastruktúra bármely összetevőjének vagy az Informatikaszolgáltatás bármely jellegének megváltoztatására. Lehet egy dokumentum vagy egy feljegyzés, amelyben szerepel a javasolt változtatás természete, részletei, igazolása és engedélyezése. Amennyiben a Változtatási Kérelem jelen szerződésben rögzített elvárt szolgáltatás tartalmat vagy paramétert érint (pl. SLA), akkor a változtatás bevezetése Felek előzetes megállapodásához kötött.
108. **„Változtatások követése”** a Szolgáltatási Szint Megállapodásokban év közben bekövetkezett – szerződésben engedélyezett – Változtatások nyilvántartása.
109. **„Változtatáskezelés”** az a folyamat, amely az informatikai infrastruktúrán végrehajtandó változtatási igények (Kérelmek és Javaslatok) felügyeletéért és menedzseléséért, illetve az Informatikaszolgáltatás bármely jellegéért felelős, hogy támogassa az üzleti előnyöket a szolgáltatások megszakítása kockázatának csökkentésével. A Változtatáskezelés felügyeli és menedzseli is a Változtatások végrehajtását, amelyek jóváhagyásra kerültek.

110. **„Verzióváltás”** egy adott szoftver Alkalmazás újabb verziójának telepítése az adott hardver környezetre. Lásd még: Kiadás, Kiadásmenedzsment.
111. **„Végfelhasználó (User)”** egy üzleti folyamatot támogató informatikai szolgáltatást igénybe vevő személy, aki általában egy munkaállomás előtt dolgozik vagy egy kibocsátott terméknek (output) ő a címzettje.
112. **„Visszaállítás”** a meghibásodást és a javítást követően a meghibásodott konfigurációs elem visszaállítása az éles infrastruktúrába. Ez tartalmazhatja az adatok helyreállítását az utolsó ismert, helyreállítható állapotban. A Szolgáltatás helyreállítását megelőző lépések lehetnek például: tesztelés, a tranzakciók újrafuttatása és a Felhasználók értesítése. A Visszaállítás az Incidens életciklusának utolsó előtti, negyedik fázisa.
113. **„Visszaigazolási idő (Acknowledge Time)”** a Bejelentés (Incidens) időpontjától a Bejelentés rögzítéséig és a Felhasználó felé történő visszaigazolásig eltelt idő. Ügyfélszolgálatok reakcióidejét mutató mérőszám.
114. **„FTE érték” Full Time Equivalent:** az a szám, amellyel mérőnap dimenzióban kifejezhető az, hogy egy adott szolgáltatás típus, vagy a teljes szolgáltatási paletta teljesítéséhez napi/havi/éves szinten milyen mennyiségű erőforrást kell igénybe venni (beleértve a rendelkezésre állásokat, túlmunkákat, hétvégi és ünnepi munkavégzéseket is).

4. A Szerződés hatálya

A Szerződés 2019. június 24. napján lép hatályba, és 2020. november 30-ig szóló határozott időtartamra jön létre. A szerződés tehát 17,23333333333333 hónap időtartamra jön létre.

5. Szolgáltatások és igénybevételek

5.1. Szolgáltató tevékenységei

Szolgáltató feladatellátását az Adatlapokon meghatározott tevékenységek ellátásával végzi a Szerződés időtartama alatt.

5.1.1. Folyamatos Tevékenység Adatlap

Az Adatlaphoz tartozó folyamatos, vagy ismétlődő (rendszeres) tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő külön jelzése nélkül végzi.

5.1.2. Egységáras Adatlap

Az Adatlapon szereplő eseti tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján, a bejelentésben szereplő határidővel végzi el.

5.1.3. Új Tevékenység Adatlap

Az Új Tevékenység Adatlapok a Folyamatos Tevékenység Adatlapokkal, illetve az Egységáras Tevékenység Adatlapokkal a szerződés megkötésének pillanatában még nem lefedett, a szerződéses időszakban jelentkező új, többletfeladatok ellátásának szerződéses megalapozottságát szolgálják. Megrendelő Bejelentése alapján a Szolgáltató az Új Tevékenység Adatlap kitöltésével ajánlatot tesz a kért Szolgáltatásra. Az ajánlat Szolgáltató számára ajánlati kötöttséget jelent, annak alapján a Megrendelő – döntése szerint – a Szolgáltatást az Új Tevékenység Adatlapon megrendelheti, amennyiben a tevékenység finanszírozására a 0. pontban feltüntetett, lehívható költségkeret még fedezetül szolgál. Az Új Tevékenység Adatlap kizárólag a Szerződés 6.2.2. pontjában megjelölt, Megrendelő részéről a Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó személy aláírásával, Szolgáltató részéről a Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó személy aláírásával érvényes.

5.2. Szolgáltatás nyújtás paraméterei

5.2.1. Rendelkezésre Állás számítása

A Szolgáltatási Idő azon része, amikor nincs Szolgáltatás Kiesés. Megadása százalékos mértékben történik a következő képlet alapján:

$$\text{Rendelkezésre Állás (\%)} = \frac{\text{Szolgáltatási Idő} - \text{Szolgáltatás Kiesés}}{\text{Szolgáltatási idő}} \times 100$$

Nem számít Szolgáltatás Kiesésnek a Megengedett Szolgáltatás Kiesés, ezen belül a Tervezett Leállás időtartama.

5.2.2. Tervezett Leállás feltételei

Az Informatikai Szolgáltatások fejlesztése, megújítása, bővítése, szűkítése, hardver csere, szoftver csere, illetve megelőző és fenntartó karbantartások végzése céljából Szolgáltató jogosult a Felek által szolgáltatásonként/feladatonként/alkalmazásonként, az Adatlapokon definiált, egyeztetett időtartamokra és ütemezésben (a továbbiakban együtt: időintervallum) a Szolgáltatást felfüggeszteni.

A Szolgáltatás felfüggesztésével járó munkavégzéseket a Szolgáltató

- a) általában a Szolgáltatási Időn kívül, vagy
- b) ha az a Szolgáltatási Időn belülre esik, az alábbi feltételekkel végezheti:
 - ba) Szolgáltató azt 2 (kettő) héttel korábban előre írásban bejelentette és ahhoz a Megrendelő hozzájárult. A Tervezett Leálláshoz való hozzájárulást a Megrendelő indokolás nélkül megtagadhatja.
 - bb) Adatbázis karbantartások esetén (alap időigény 1*12 órás időablak havonta) Szolgáltató azt 5 (öt) munkanappal korábban előre írásban bejelentette és ahhoz a Megrendelő hozzájárult. Megrendelő vállalja, hogy 3 (három) munkanapon belül visszajelez a Szolgáltató által jelzett karbantartási időablak igényre. A Megrendelő az általa kiadott érvényes engedély esetén is visszavonhatja azt, és kérheti a karbantartási időablak elhalasztását a Felek közötti egyeztetett új időpont kijelölésével.

Szolgáltató a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő és a Szolgáltatás Adatlapokon részletezett egyedi szolgáltatásokat – amennyiben az Adatlapok másképpen nem szabályozzák, úgy – naptári havi viszonylatban legfeljebb 1 (egy), naptári éves viszonylatban legfeljebb 6 (hat) alkalommal a Megrendelővel előre egyeztetett időpontban és időtartamban felfüggesztheti.

Amennyiben a munkavégzés a Felek által előre meghatározott időintervallumtól eltér, vagy Szolgáltató túllépi a havi keretszámot, Szolgáltató köteles a Felek által egyeztetett időintervallumtól eltérő időt Szolgáltatás Kiesésként rögzíteni, azzal, hogy az időintervallumon kívül eső időre megfelelően alkalmazandóak a Szerződésben meghatározott kikötések, szankciók.

5.2.3. Szolgáltatási Szint összefoglaló táblázat

Szolgáltatás kategória	Reakcióidő	Szolgáltatás Helyreállítási idő			Elvárt Rendelkezésre Állás	
		Elhanyagolható Kiesés	Elviselhető Kiesés	Súlyos Kiesés	Naptári Havi	Naptári Éves
Kiemelt	0,5 óra	4 óra	4 óra	4 óra	99%	99,5%
Fokozott	1 óra	12 óra	12 óra	4 óra	97%	98%
Alap	1 óra	24 óra	12 óra	4 óra	95%	97%

1. táblázat

Az időtartamok maximumként, a %-os mértékek minimumként értendők.

Az 1. táblázat és az egyes Szolgáltatási Adatlapok esetleges eltérése esetén a Szolgáltatási Adatlapban foglaltak az irányadók.

6. Felek jogai és kötelezettségei, együttműködése

6.1. Jogok és kötelezettségek

6.1.1. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- a) Szolgáltató köteles a Szerződés teljes időtartama alatt a Szolgáltatásokat a Szerződés és mellékletei, ezen belül kiemelten a Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban foglaltak – az SLA-k – rendelkezései szerint, megfelelő szakértelemmel, gondossággal és tapasztalattal folyamatosan, magas színvonalon nyújtani.
- b) Szolgáltató köteles a Rendelkezésre Állásra és Elvárt Rendelkezésre Állásra vonatkozó követelményeknek megfelelni.
- c) Szolgáltató köteles biztosítani a Megrendelő számára a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan igénybevételét.
- d) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokat minden alkalmazandó jogszabálynak megfelelően nyújtani, továbbá a Szolgáltatásoknak meg kell felelniük a Megrendelő informatikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó konkrét eljárásainak és szabályozásának (ideértve a vonatkozó biztonsági előírásokat), azzal a feltétellel, hogy ezekről az eljárásokról és kötelezettségekről a Megrendelő megfelelő időben előre értesíti a Szolgáltatót.
- e) Szolgáltató köteles teljesíteni az adatszolgáltatási, dokumentációs és jelentéskészítési kötelezettségét a Szerződésben, valamint a Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban meghatározottak szerint.
- f) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokra vonatkozó információkat a Megrendelő rendelkezésére bocsátani.
- g) Szolgáltató a Megrendelő előzetes, a kitűzött időpontot megelőzően legalább 7 (hét) nappal történő értesítése esetén köteles lehetővé tenni Megrendelő számára, hogy munkanapokon a Szolgáltató szolgáltatási helyein ellenőrizze a Szolgáltató által a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban vezetett nyilvántartásokat és dokumentációkat.
- h) Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésszerű teljesítés és az új igények kielégítése érdekében együttműködik minden, a Megrendelő számára szolgáltatást nyújtó harmadik féllel, szolgáltatóval. Az együttműködés feltételeit a Megrendelőnek kell megteremtenie és biztosítania, a különböző szerződő felek tevékenységét összehangolnia.
- i) Szolgáltató szorosan együttműködik Megrendelővel a Szolgáltatások nyújtása és igénybevétele során.
- j) A Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához Alvállalkozókat vehet igénybe, melyeket szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési eljárás keretében kell kiválasztani. Szolgáltató biztosítja Megrendelő számára a követelmények meghatározásában, az alvállalkozó kiválasztási folyamatban történő részvételt. Szolgáltató az Alvállalkozó igénybevétele során köteles figyelembe venni a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvényt, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit.

- k) Amennyiben Szolgáltató bizonyos feladatokkal Alvállalkozókat bíz meg, ez nem mentesíti Szolgáltatót a Szerződés szerinti felelőssége és kötelezettsége alól, és Szolgáltató az Alvállalkozói teljesítésért teljes mértékben felel, úgy, mintha az Alvállalkozók által nyújtott Szolgáltatásokat maga nyújtotta volna.
- l) Abban az esetben, ha a Szolgáltató valamely munkavállalója, illetve Szolgáltató részéről a teljesítésben közreműködő egyéb személy a Szerződés szerinti feladatok határidőben vagy megfelelő színvonalon történő elvégzését akadályozza, vagy más módon veszélyezteti, Megrendelő írásban kérheti, hogy e személy a Szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Szolgáltató az indokolt kérésnek legfeljebb 8 (nyolc) munkanapon belül köteles eleget tenni és szükség esetén más alkalmas személyt munkába állítani. A cserére vonatkozó indítványt a Megrendelő csak alapos okkal terjeszthet elő.
- m) Szolgáltató vállalja, hogy külön megállapodás esetén Megrendelő által biztosított irodában saját költségén, saját Személyzetet tart fenn a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások magasabb szinten történő nyújtása érdekében.
- n) Szolgáltató köteles a Megrendelő előzetes felhívása alapján Megrendelő szerver és eszközpark állományának leltári számbavételezéséhez rendelkezésre állni és a Szerződés 6.2.2 pontjában megjelölt szakmai kapcsolattartó jelenlétét biztosítani.
- o) A Szolgáltató vállalja, hogy az informatikai tárgyú belső irányító eszközeit a Megrendelő informatikai szakterülete személyi állományába tartozó foglalkoztatottjai részére elérhetővé teszi.

6.1.2. Megrendelő jogai és kötelezettségei

- a) Megrendelő köteles folyamatosan a Szerződésben, és mellékleteiben kifejezetten rögzített előírásoknak megfelelően nyújtani a Megrendelő által biztosítandó feltételeket, amelyek az adott Szolgáltatás(ok)hoz szükségesek. Ezen függő és nem függő feltételek a Szolgáltatási Jegyzékben és az Adatlapokon is feltüntetésre kerülnek.
- b) Megrendelő a Szerződés feltételei szerint köteles biztosítani Szolgáltató számára a Szerződés tartamára a Megrendelő tulajdonában/birtokában lévő, a Szolgáltatás által érintett és igénybeveendő eszközökhöz való hozzáférést a Szolgáltatások nyújtása érdekében.
- c) Megrendelő köteles biztosítani a Szolgáltató számára a Szolgáltatás Adatlapokban rögzített feltételek szerint a Megrendelő által beszerzendő szolgáltatásokat, raktározott anyagokat, alkatrészeket és eszközöket.
- d) Megrendelő köteles az arra vonatkozó, a Szerződésben és annak mellékleteiben rögzített kifejezett kikötés esetén, annak feltételei szerint a Szolgáltató Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges Megrendelői adatokat, illetve a szükséges Megrendelő adattárához való hozzáférést a Szerződés időtartama alatt folyamatosan biztosítani, pro-aktívan rendelkezésre bocsátani és hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónak a Szerződésben foglaltak szerint. A Szolgáltató nem felelős azért, ha a Szolgáltatások hiányosságait a Megrendelői adatok pontatlansága, hiányossága okozza, illetve azok nem állnak rendelkezésre a fentiek szerint. Nem mentesül a Szolgáltató, ha a hiányosságra a Megrendelőt nem figyelmeztette.
- e) A Megrendelő köteles biztosítani a munkavégzéshez szükséges munkaterületet, hozzáféréseket, alkalmazásokat és jogosultságokat. Az egyéb feltételekről a Felek külön megállapodásban rendelkeznek. Megrendelő a napi munkavégzéshez szükséges elhelyezési infrastruktúrát biztosít bérleti díj fejében Szolgáltató részére.

A bérleti díj mértékéről Megrendelő és Szolgáltató között aláírt külön bérleti szerződés rendelkezik. Szolgáltató jogosult a bérleti szerződésben meghatározott helyiségbérleti díjat jelen szerződés szolgáltatási díjában érvényesíteni. (lásd: 7.1.1.3. pont).

Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató – Megrendelő tájékoztatása mellett – a Megrendelő által biztosított területre saját tulajdonú vagy bérelt kényelmi eszközöket vigyen be, állítson fel.

- f) A munkavégzéshez szükséges Személyes informatikai eszközöket Szolgáltató biztosítja. A Megrendelő feladata az, hogy a Szolgáltató által biztosított eszközökre saját biztonsági előírásainak megfelelő image-eket telepítsen. Tekintettel arra, hogy a Megrendelő biztonságát szolgáló image-ek biztosítása Megrendelő érdekkörében felmerülő elvárás, a megfelelő image-ekhez tartozó licence-eket, a feladat ellátásához szükséges szoftvereket és azokhoz kapcsolódó jogokat Megrendelő térítésmentesen biztosítja Szolgáltató részére.
Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a saját tulajdonában lévő Személyes informatikai eszközöket a Megrendelő által biztosított bérleménybe bevigye, ott elhelyezze és használja, illetve azokon a szükséges javításokat, cseréket külön engedélyezési eljárás nélkül végrehajtsa.
- g) Megrendelő köteles saját költségén azon, a Szerződésben és mellékleteiben meghatározott engedélyeket és jogokat, amelyek a Szolgáltatások ellátásához szükségesek és a jogszabályok szerint átruházandók, a Szolgáltatóra átruházni a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben, vagy azok Szolgáltató általi megszerzésében együttműködni. A Megrendelő továbbá köteles a Szerződésben és mellékleteiben meghatározott, Szolgáltatóra át nem ruházott és át nem ruházható engedélyeket, jogokat a Szerződés tartama alatt saját költségükön fenntartani, és folyamatosan biztosítani.
- h) Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató által történő új, a Szerződésben nem nevesített Szolgáltatás nyújtása esetén ezen új Szolgáltatás ellátásához szükséges engedélyek és jogok átruházása, illetve azok Szolgáltató általi megszerzésében történő együttműködés tárgyában külön megállapodás keretében rendelkeznek.
- i) Megrendelő jogosult a Szolgáltatások minőségét bármikor, azok nyújtását lehetőség szerint nem akadályozó és a Szolgáltató felé megfelelően előre jelzett módon ellenőrizni.
- j) Megrendelő köteles együttműködni a Szerződés 6.2 pontjában foglaltak szerint, és az Adatlapok szerinti feladatait és kötelezettségeit teljesíteni, továbbá köteles együttműködni a hibafeltárásokban, elvégezni a felhasználói tesztelést, továbbá konzultációs lehetőséget biztosítani a Szolgáltató számára.
- k) Megrendelő tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához Alvállalkozókat vesz igénybe, melyeket szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési eljárás keretében fog kiválasztani. Megrendelő vállalja, hogy a közbeszerzési eljárások lefolytatásához igazodóan biztosítja azokat az információkat, amelyek Megrendelő döntését igénylik a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatosan. Megrendelő jogosult a közbeszerzési eljárás folyamatában részt venni, információt kérni, illetőleg egyeztetni Szolgáltatóval a közbeszerzési eljárással kapcsolatos kérdésekben azzal, hogy tudomásul veszi, hogy az eljárásban kiválasztott alvállalkozó teljesítésbe történő bevonására a Szolgáltató köteles.
- l) Megrendelő vállalja, hogy amennyiben harmadik fél szolgáltatótól vesz igénybe szolgáltatást, úgy biztosítja azt, hogy ezen harmadik fél szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ne érintse Szolgáltatónak a Szolgáltatások nyújtására vonatkozó feltételeit, beleértve a Szerződés 6.3 pontjában meghatározott, ott hivatkozott informatikai biztonsági és titoktartási kötelezettséget,

illetve költségeit. Ellenkező esetben Szerződő Felek kötelesek újratárgyalni az érintett Szolgáltatás feltételeit és díjait.

- m) A Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató munkavállalói részére az informatikai tárgyú NAV rendelkezéseket elérhetővé teszi.
- n) Megrendelő nyilatkozik arról, hogy egyetlen, Szolgáltatónak dokumentáltan használatra átadott Megrendelői Szoftver és/vagy Hardver Szolgáltató általi használata sem sérti harmadik fél szellemi alkotásához fűződő jogát és nem ellentétes harmadik féllel kötött szerződéssel vagy bírósági határozattal. A Szolgáltatóval szemben érvényesíteni kívánt szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak mindenkor megfizetéséért kizárólag teljes mértékben Megrendelőt terheli felelősség.
- o) Megrendelő szavatolja, hogy valamennyi Megrendelő Szoftver és/vagy Hardver alkalmas arra, hogy azokkal a Szolgáltató a Szerződés szerinti Szolgáltatásokat, a Szerződés feltételei szerint szerződésszerűen teljesíthesse.

6.2. Felek együttműködése

6.2.1. Általános rendelkezések

- a) Felek vállalják, hogy az SLA-kat - eltekintve a rendszeres időszaki felülvizsgálatoktól - újra tárgyalják, amikor az üzleti szolgáltatás követelménye megváltozik, vagy fennáll a követelmények szerinti teljesítés készségének hiánya.
- b) Felek a Szerződés teljesítése során felmerülő bármely probléma megoldásának érdekében, a másik Fél által, kötelezettségei teljesítéséhez ésszerűen kért minden információt, adatot és dokumentumot rendelkezésre bocsátanak.
- c) Felek kijelentik, hogy a Szerződésből eredő bármely tájékoztatást haladéktalanul a Szerződés 6.2.3. pontjaiban megjelölt e-mail címeken megadnak egymásnak.
- d) Az adatot, dokumentációt vagy információt szolgáltató Fél felel az általa szolgáltatott adatban, dokumentációban, vagy egyéb információban található eltérésekért, hibákért és hiányosságokért, és viseli ezen eltérésekből, hibákból, vagy hiányosságokból eredő többletköltségeket, amennyiben a téves adatszolgáltatás nem vezethető vissza a másik Fél hibájára.
- e) Felek a többoldalú együttműködés kapcsán megegyeznek abban, hogy az üzemeltetés hatékonyságának növelése és az információáramlás tökéletesítése és gyorsítása érdekében heti rendszerességgel megbeszélést tartanak.
- f) Felek a Szolgáltatások nyújtásához, valamint a Szolgáltatások igénybevételéhez és ellenőrzéséhez megfelelően képzett és megfelelő képességekkel rendelkező Személyzetet biztosítanak. A Felek jogosultak dönteni arról, hogy melyik Fél és mennyi munkavállalóját jelöli ki ezen feladatok ellátására.

6.2.2. Kapcsolattartás

Felek az egymással való kapcsolattartásra a következő személyeket jelölik ki. Felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni a kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásokról. A kapcsolattartó

személyét érintő változások – a Felek kölcsönös és hivatalos tájékoztatásán túl – nem teszik szükségessé ezen Szerződés módosítását

a) Megrendelő részéről:

aa) A Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó és a teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Ruthmayer János NAV Informatikai Szakfőigazgató

Cím: 1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

Telefon: +36/1-373-4213

E-mail: ki.iszf@nav.gov.hu

ab) Szakmai kapcsolattartó:

Név: Kolics Attila NAV INIT Üzemeltetési Igazgatóhelyettes

Cím: 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.

Telefonszám: +36/1-470-4172

E-mail: init.uz.igh@nav.gov.hu

ac) Eszközgazdálkodás vonatkozásában:

Név: Smidné Németh Erika pénzügyőr alezredes NAV GEI Eszköz-Készletkezelési Főosztály főosztályvezető

Cím: 1064 Budapest, Rózsa u. 107.

Telefon: +36/1-428-7828

E-mail: nemeth.erika@nav.gov.hu

Név: Kállai Anita NAV INIT Szabályozási és Ügyfélkapcsolati Főosztály, Szabályozási Osztály II. osztályvezető

Cím: 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.

Telefon: +36/1-460-2810

E-mail: kallai.anita@nav.gov.hu

b) Szolgáltató részéről:

ba) A Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó:

Név: Formanek Gyula ügyvezető igazgató

Cím: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102.

Telefonszám: +36/1-430-6200

E-mail: formanek.gyula@pillerkft.hu

bb) Szakmai kapcsolattartó és a teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Braun Csaba üzemeltetési igazgató

Cím: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102.

Telefonszám: +36/1-430-6200

E-mail: braun.csaba@pillerkft.hu

bc) Eszközgazdálkodás vonatkozásában:

Név: Lukácsovics László

Cím: 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

Telefonszám: +36/1-345-3561
E-mail: lukacsovics.laszlo@pillerkft.hu

bd) Számlázási és pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos kérdésekben:

Név: Pásztor Attiláné
Cím: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102.
Telefonszám: +36/1-430-6214
E-mail: pasztor.edit@pillerkft.hu

6.2.3. A kapcsolattartás formája

A Szerződéssel kapcsolatos bármelyféle közlés, megkeresés, utasítás, beleegyezés csak írásban érvényes. A telefonon történt egyeztetéseket e-mailen is meg kell erősíteni. A tájékoztatás a címzett Fél általi olvasási visszaigazolással válik közöltté. Felek között a kapcsolattartás elektronikus úton:

- a) általános, cégszintű és vitás ügyekben
Megrendelő részéről: ki.iszf@nav.gov.hu
Szolgáltató részéről: formanek.gyula@pillerkft.hu
- b) általános szakmai ügyekben
Megrendelő részéről: init.uz.igh@nav.gov.hu
Szolgáltató részéről: piller.kd@pillerkft.hu
- c) feladat kiadás (megrendelés) és eredmény visszaadása ügyében
Megrendelő részéről: init.uko@nav.gov.hu
Szolgáltató részéről: piller.kd@pillerkft.hu
- d) munkaközi kapcsolattartás közvetlenül az érintettek

között történik.

6.2.4. Ügyfélszolgálat

A hibák, észlelések, észrevételek, szolgáltatáskérések, változtatáskérelmek (melyeket Szolgáltató a Szolgáltatás Menedzsment Rendszere, valamint a Bejelentéskezelő Rendszer között kiépített kapcsolat segítségével fogadja, kezeli) bejelentésének elsődleges csatornája a Bejelentéskezelő Rendszer (ISZJ és SM).

A Bejelentéskezelő Rendszer elérhetetlensége esetén Szolgáltató a Bejelentések megtételének lehetőségére 24 órás Ügyfélszolgálatot tart fenn. Az így kezelt Bejelentéseket a Bejelentő köteles utólagosan rögzíteni a Bejelentéskezelő rendszerben.

Az Ügyfélszolgálat az alábbi Elérhetőségen (kommunikációs csatornák) biztosítja a kapcsolattartást a Megrendelő, a Felhasználók és a Szolgáltató között.

Telefon: +36 30 285 53 54
E-mail: pkdalert@pillerkft.hu
Postai levél: Pillér Kft.
1037 Budapest, Kiscelli u 102.

6.2.5. Hibaelhárítás, incidenskezelés

A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatások működésében, elérhetőségében és minőségében jelentkező hibákat a Szerződés értelmében Szolgáltató azonosítja és elhárítja.

A Megrendelő együttműködik a hibaelhárítás során.

Megrendelő helyi informatikai szervezete (a továbbiakban: HISZ) közreműködik a hálózatos hibára utaló incidensek feltárásában. A HISZ on-line készenlétes telefon listája telephely szerinti bontásban az alábbi internetes linken érhető el Szolgáltató számára:

<https://kozmos01.nav.gov.hu/TUZ/1/Keszenlet.aspx>

6.3. Információbiztonsági alapelvek, Információbiztonsági szabályzat (IBSZ)

6.3.1. Általános szabályok

A Szerződésben foglalt Szolgáltatások végzése során a Megrendelő érvényes IBSZ-e, egyéb kapcsolódó szabályzatai és rendelkezései az irányadók.

Amennyiben a Szolgáltató és a Megrendelő Információbiztonsági Szabályzatainak előírásai ütköznek, Megrendelő szabályzata az irányadó.

6.3.2. Felek által meghatározott biztonsági célok

- a) A Megrendelő IT biztonsági szintje növekedjen.
- b) A Megrendelő részére garantált legyen a Szolgáltató által biztosított, megbízható, megfelelő szakértelemmel és helyismerettel rendelkező humán erőforrás és rendelkezésre állása.
- c) A Megrendelő információ vagyona ne sérüljön.
- d) Az üzemeltetési-, valamint az ellenőrzési tevékenység és az ezekért viselt felelősség konkrétan elhatárolt és meghatározott legyen.
- e) Az üzemeltetési tevékenység, valamint a változáskezelés dokumentált és követhető legyen.
- f) A biztonsági események kezelése a Megrendelő által előre meghatározott és dokumentált folyamat legyen.
- g) Az információbiztonság a Megrendelőnél a kockázatokkal arányos legyen és azonos szolgáltatási elvek mentén történjék.

6.3.3. Információbiztonság

Szolgáltató a Szerződéssel összefüggésben a tudomására jutott mindennemű adatot és információt köteles bizalmasan kezelni, tartózkodni azok illetéktelen személy részére történő kiszolgáltatásától, illetőleg köteles kizárni annak lehetőségét, hogy ezen adatok illetéktelen személy részére hozzáférhetővé váljanak.

Szolgáltató köteles minden rendelkezésre álló eszközzel biztosítani, hogy az általa üzemeltetett rendszerekben feldolgozott, tárolt adatok és információk sértetlensége, bizalmassága és rendelkezésre állása ne sérüljön, az adatok – saját Információbiztonsági Szabályzatában rögzített szabályok szerint – védettek legyenek.

Az egyes rendszerekhez (alkalmazásokhoz) hozzáférést a Szolgáltató csak a rendszer Üzleti Tulajdonosának engedélye alapján biztosíthatja a Felhasználók számára.

Amennyiben a Szolgáltató a tulajdonát képező olyan eszközökkel, berendezésekkel szolgáltat a Megrendelő részére, amelyekkel idegen felek számára is végez szolgáltatást, úgy azt csak kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli engedélyével és adatainak fokozott védelme mellett, a hatályos informatikai biztonsági szabályok betartásával teheti.

Adatmentések esetében Szolgáltató a Megrendelő által jóváhagyott mentési eljárásban definiált módon jár el.

Adattovábbítási szolgáltatás esetén Szolgáltató a továbbított adatok biztonságáért addig felel, amíg azok a saját hatáskörébe tartozó eszközökön vannak.

Felek kijelentik, hogy egymás Információbiztonsági szabályzatai rendelkezéseit tudomásul veszik, magukra nézve kötelezőnek ismerik el és betartják, illetve alkalmazottaikkal és az igénybe venni kívánt Alvállalkozókkal betartatják, azok megsértésének polgári és büntetőjogi következményeit tudomásul veszik.

6.3.4. Személyes adatok védelme

A Szerződés alapján Szolgáltató bizonyos Szolgáltatások nyújtása során személyes adatokat dolgoz fel, illetve a Szolgáltatás ellátásához korlátozott mértékben személyes adatokat is kezel. Szolgáltató – a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott személyes adatok feldolgozásakor –, illetve a Szolgáltatás ellátásához saját hatáskörben felvett adatok kezelésekor betartja a személyes adatok feldolgozására, illetve kezelésére vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírásokat, valamint a részletekre vonatkozó egyedi megállapodásokat. Egyedi megállapodás hiányában a Szolgáltató saját utasításai szerint jár el.

A Szolgáltató a Megrendelő foglalkoztatottainak személyes adataiba történő betekintést kizárólag azon alkalmazottainak biztosítja, akiknek munkájukhoz az adatok felhasználására feltétlenül szükség van.

A Szolgáltató köteles a Megrendelő illetékes szervezetét haladéktalanul tájékoztatni, amennyiben a személyes adatok biztonsága sérül, vagy annak biztonságát fenyegetik.

Szolgáltató kijelenti, hogy a Megrendelő a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló NAV szabályzat rendelkezéseit tudomásul veszi, magára nézve kötelezőnek ismeri el és betartja, illetve alkalmazottaival és az igénybe venni kívánt Alvállalkozókkal betartatja, annak megsértésének polgári és büntetőjogi következményeit tudomásul veszi.

6.3.5. Üzleti titkok védelme, adó-, és vámtitok védelme

Felek megállapodnak abban, hogy a jogszabályok által védett adatokat, információkat kölcsönösen tiszteletben tartják, azok kezelésekor, továbbításakor a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint járnak el.

A Megrendelő vállalja, hogy Szolgáltató részéről „üzleti titok” szintre minősített adatokat – amennyiben a felhasználói jogosultságok kiadása a Szolgáltató feladata – csak az Üzleti Tulajdonos által írásban megadott alkalmazottai részére teszi hozzáférhetővé, illetve e körben az igénybe vett Alvállalkozók számára minden érintett által cégszerűen aláírásra kerülő titoktartási nyilatkozatban határozza meg a bizalmas információk felhasználásának kereteit.

A Szolgáltatót, annak munkavállalóját, illetve Alvállalkozó igénybevétele esetén az Alvállalkozót a Szerződés tárgyát képező üzemeltetési tevékenység ellátása során a törvény által védett információk, adatok tekintetében szigorú titoktartási kötelezettség terheli.

6.3.6. Biztonsági incidensek kezelése

Az informatikai biztonsági incidensek kivizsgálása érdekében a Szolgáltató együttműködik a Megrendelővel. Ennek keretében a Szolgáltató a rendelkezésre álló napló állományokból kigyűjti a vizsgálathoz szükséges adatokat és egyéb információkat, az alapszintű kigyűjtésen felül speciális lekérdezéseket, kutatásokat végez, kimutatásokat készít, gondoskodik az adatok átadásáról, a napló állományoknak a vizsgálat lezárásáig történő megőrzéséről.

Szolgáltató lehetővé teszi továbbá, hogy a Megrendelő meghatalmazott biztonsági és informatikai vezetője/foglalkoztatottai szabályozottan betekintsenek a naplóállományokba.

Amennyiben a biztonsági incidens oka a Szolgáltató mulasztására vezethető vissza, úgy a Szolgáltató az incidens megismétlődésének megakadályozása érdekében végrehajtja az egyeztetett, szükséges intézkedéseket.

7. A szolgáltatási díj

7.1. A Szolgáltatási díj meghatározása

7.1.1. Szolgáltatás díjtételei

7.1.1.1. Szolgáltatási alapdíj

A szolgáltatási díj alapja a szerződés 4. sz. mellékletét képező „Általános havi díjszabás adatlaponként” kimutatásban megjelenő – a havonta igénybe veendő FTE érték szerint megállapított – mérnöknapok száma.

Felek megállapodnak a következőekben:

1. Az 1 hónap szolgáltatás nyújtásához szükséges mérnöknapok száma – a szerződéskötéskor ismerhető, a 4.sz. mellékletben megjelenő feladatok ellátásra vonatkozóan: **2.919 mérnökNap / hó.**
2. Szolgáltatót 1 mérnöknap teljesítéséért **nettó 61.086,- Ft/mérnökNap** szolgáltatási díj illeti meg.
3. A szolgáltatási időszak a szerződés vonatkozásában: **17,233 hónap.**
4. Fentiek alapján a teljes szerződéses időszakban felhasználható mérnöknapok száma: **15.276 mérnökNAP.**
5. Fentiek alapján Szolgáltatási alapdíjként felek – a teljes szerződéses időszakra – $17,233 \times 2.919 \times 61.086 =$ **nettó 3.072.876.252,- Ft** összeget fogadnak el a teljes szerződéses időszakra.

7.1.1.2. Lehívható költségkeret

Felek megállapodnak abban, hogy az előre nem látható, a 4. sz. mellékletben nem megjelentethető feladatok fedezetéül a szolgáltatási alapdíjra vetített + **15% lehívható költségkeret**et állítanak be.

A lehívható költségkeret terhére kizárólag Megrendelő által előzetesen jóváhagyott Új tevékenység adatlappal (7.1.6. pont) alátámasztottan hívható le szolgáltatási díj. A szerződés hatálya alatt a lehívható költség maximált, annak kimerülése esetén Felek közös megegyezése szerint kell eljárni.

A lehívható költségkeret terhére esetenként lehívott összegeknek, illetve ezek görgetett összegének időarányossága nem elvárt.

7.1.1.3. Helyiségbérleti díj kompenzáció

Megrendelő a kezelésében lévő ingatlanában – jogszabály által előírt kötelezettségként bérleti díj fejében – irodahelyiségeket, közös területeket és parkolóhelyeket biztosít Szolgáltatónak. A helyiségbérleti díj kompenzáció a kiszámlázott bérleti díj közös megegyezésen alapuló ellentételezése.

Felek megállapodnak abban, hogy helyiségbérleti díj kompenzációként **nettó 72.806.200,- Ft** összeget fogadnak el a teljes szerződéses időszakra, mely összeget Megrendelő és Szolgáltató között 2018. 03.12. napján aláírt Bérleti szerződés módosítását követően felülvizsgálják.

Az egy hónapra eső helyiségbérleti díj kompenzáció összege tehát **nettó 4.224.731,-Ft + 27%ÁFA.**

7.1.2. A szerződéses összeg – 556 nap érvényes szerződési időszakkal számolva:

7.1.1.1. Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj	3.072.876.252,-Ft + 27% ÁFA
7.1.1.2. Lehívható költségkeret: 15%	460.931.438,-Ft + 27% ÁFA
7.1.1.3. Helyiségbérleti díj kompenzáció	72.806.200,-Ft + 27% ÁFA
ÖSSZESEN (7.1.1.1.+ 7.1.1.2.+ 7.1.1.3.)	3.606.613.890,-Ft + 27% ÁFA

Ennek megfelelően a teljes szerződéses érték a teljes szerződéses időszakra

nettó 3.606.613.890,-Ft + ÁFA = bruttó 4.580.399.640,-Ft

azaz **bruttó négy-millárd-ötszáznyolcvanmillió-háromszázkilencvenkilencezer-hatszáznegyven Forint).**

Az ÁFA mértéke a törvényi szabályozásoknak megfelelően változhat.

7.1.2.1. Éves költségkeretek

2019. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidíj 2019. június 24. és 2019. november 30. közötti időszakra:	933.155.844,-Ft + 27% ÁFA
Lehívható költségkeret 2019. június 24. és 2019. november 30. közötti időszakra (15%):	139.973.377,-Ft + 27% ÁFA
Helyiség bérleti díj kompenzáció 2019. június 24. és 2019. november 30. közötti időszakra:	22.109.426,-Ft + 27% ÁFA
2019. év előirányzat ÖSSZESEN:	1.095.238.647,-Ft + 27% ÁFA=bruttó 1.390.953.081,-Ft

2020. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidíj 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra:	2.139.720.408,-Ft + 27% ÁFA
Lehívható költségkeret 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra (15%):	320.958.061,-Ft + 27% ÁFA

Helyiség bérleti díj kompenzáció 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra:	50.696.774,-Ft + 27% ÁFA
2020. év előirányzat ÖSSZESEN:	2.511.375.243,-Ft + 27% ÁFA= bruttó 3.189.446.559,-Ft

Felek rögzítik, hogy amennyiben bármely Szolgáltatást a Szolgáltató Alvállalkozó igénybevételel kívánja teljesíteni, úgy a Szerződés az alkalmazandó közbeszerzési eljárás során fedezetigazolásként szolgál.

7.1.3. A számlázás szabályai

A havi számlán külön sorokon kell szerepeltetni az átalánydíj jellegű és a lehívható jellegű díjakat fedező költségeket – az alábbi szabályok szerint.

7.1.3.1. Átalánydíj jellegű szolgáltatások díja

A Folyamatos Tevékenység Adatlapok alapján megrendelt átalánydíj jellegű szolgáltatások havi összesen díja a Szerződés 7.1.1.1. + 7.1.1.3. pontjában szereplő összegek összegének 1/17,233 része, nettó 181.481.680,-Ft + 27% ÁFA. Ez az összeg a havi számlákon „rögzített havi díj”-ként szerepel.

Tört hónap esetén $\left(\frac{\text{számlázandó napok száma}}{30} * 181.481.680 \text{,-Ft} + 27\% \text{ ÁFA} \right)$

számlázandó „rögzített havi díj”-ként.

7.1.3.2. Lehívható költségkeret terhére végzett szolgáltatások díja

A lehívható költségkeret mértékét a szerződéses időszak vonatkozásában, éves bontásban a Szerződés 7.1.2.1. pontja tartalmazza.

A Megrendelő által igénybe vett szolgáltatási mennyiség függvényében a Szolgáltató jogosult - a Megrendelő által előzetesen jóváhagyott Új tevékenység adatlap alapján - a szolgáltatási díjat a **7.1.2.1. pontban szereplő éves díjak mértékéig** tételes elszámolás alapján a Megrendelő felé érvényesíteni, a Megrendelő pedig köteles azt megfizetni. A Teljesítés Igazolás alapján a Megrendelő által szakmailag indokoltnak elfogadott lehívás bármelyik havi elszámoláskor megtörténhet.

Az Új tevékenység adatlapon beállított, lehívható költségkeret terhére végzett szolgáltatási díjak tekintetében a Szolgáltató egységárakat, illetve egyes Szolgáltatásoknál egyedi árakat állapított meg. Ezeket a díjakat Felek elfogadják. A díjszabást részletesen az 5. melléklet tartalmazza.

A lehívás korlátja a 7.1.2.1. pontban meghatározott, adott évre lehívható költségkeret terhére kifizethető keret kimerülése lehet.

A számlázás során figyelembe kell venni a 8. pontban leírtakat is.

7.1.4. Folyamatos Tevékenység Adatlap

Az Adatlaphoz tartozó folyamatos, vagy ismétlődő (rendszeres) tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő külön jelzése nélkül végzi.

7.1.5. Egységáras Adatlap

Az Adatlapon szereplő eseti tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján, a bejelentésben szereplő határidővel végzi el.

7.1.6. Új Tevékenység Adatlap

Megrendelő a Szerződés 7.1.1.2. pontjában feltüntetett, lehívható költségkeret terhére maximum a 7.1.2.1. pontban „lehívható költségkeret”-ként a 2019. évre és 2020. évre megjelölt összegeket Új Tevékenység Adatlappal meghatározott Szolgáltatás ellentételezéseként hívhatja le.

Az Új Tevékenység Adatlapok egyedi szolgáltatási díjai (melyeket az 5. sz. melléklet szerinti „Általános díjszabás Új Tevékenység Adatlapokhoz” dokumentumban foglalt díjak figyelembe vételével kell kalkulálni), valamint a havi átalánydíj alapulvételével jogosult Szolgáltató a szolgáltatási díjat a Megrendelő felé érvényesíteni, a Megrendelő pedig köteles azt megfizetni.

8. A szolgáltatási díjak számlázása és pénzügyi teljesítése

8.1. Havi jelentés/Jelentés

Szolgáltató a tárgyhót követő hó 5. (ötödik) munkanapjáig előkészíti elektronikus formában az adott tárgy naptári hónapra vonatkozó Szolgáltatásokról szóló, Szerződésben meghatározott tartalmú Havi jelentést (6. mellékletben foglalt minta szerint) és erről értesíti a Megrendelőt, a Szerződés 6.2.2 pontjában megjelölt, a Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó személyét.

Szolgáltató a havi jelentést az általa üzemeltetett Szolgáltatás Menedzsment rendszerben szereplő adatok alapján készíti el.

Amennyiben a Szolgáltatás Jegyzék és azok Adatlapjai másképpen nem rendelkeznek, úgy a Havi jelentés következő elemeket tartalmazza, melyek:

Adatlaponként:

- a) bekövetkezett Szolgáltatás Kiesések (akkor is, ha egy szolgáltatás komponens kiesése nem okozott a Megrendelő számára észlelhető módon Szolgáltatás Kiesést <pl.: redundancia miatt>, vagy a hiba nem a Szolgáltató hibájából következett be,)
 - aa) jellemző mennyiség mutatók és azok értékei Objektumonként tételesen és összegezve
 - ab) eltérés az elsődleges SLA-tól: ez alapján számolt másodlagos vagy származtatott SLA, ha van
 - ac) fentiek göngyöltített értékei
- b) tárgyév december hónapban, illetve a Szerződés megszűnésének naptári hónapjában naptári éves, illetve tört naptári éves eltérés az éves elsődleges SLA-tól, ez alapján számolt másodlagos vagy származtatott éves SLA, ha van

Adatlap összesítő: Adatlap főcsoportokként (divíziók)

Kötbér összesítő: Adatlap főcsoportokként (divíziók)

Új Tevékenység Adatlapon történő megrendelt Szolgáltatás teljesítéséről nem a Havi jelentésben, hanem a teljesítést követő munkanapon kell Jelentést készíteni. Egyebekben a 8.2-8.4. pontokban foglaltakat kell alkalmazni.

8.2. Teljesítésigazolási eljárás

A Teljesítésigazolás menete:

- a) Szolgáltató elkészíti a Havi jelentést, elektronikusan megküldi a 6.2.2. pont ab) alpontjában meghatározott Megrendelő szakmai kapcsolattartója részére.
- b) Megrendelő 8 munkanapon belül felülvizsgálja a Havi jelentést, ennek eredményeként
 - ba) elektronikus úton megjelölve megküldi a Szolgáltató 6.2.2. pont bb) alpontja szerinti szakmai kapcsolattartója részére azokat a tételeket, melyek teljesítését kifogásolja. A kifogással érintett tételek kapcsán a Szerződés 8.4. pontjában foglaltak az irányadók.
 - bb) Szolgáltató a kifogással nem érintett teljesítésekről 4 (négy) példányban Teljesítésigazolást készít, és azt aláírva eljuttatja Megrendelő 6.2.2. pont ab) alpontjában meghatározott szakmai kapcsolattartójának. Az egyik példányhoz mellékelni kell az aláírt Havi jelentést is.
- c) Megrendelő a Teljesítésigazolást a kézhezvételtől számított 10 munkanapon belül aláírja és annak 2 (kettő) példányát visszajuttatja a Szolgáltató 6.2.2. pont bb) alpontjában meghatározott szakmai kapcsolattartója részére.

8.3. A szolgáltatási díjak számlázása és pénzügyi teljesítése

Felek által aláírt Teljesítésigazolás alapján a Szolgáltató jogosult az elfogadott tételeket tartalmazó számla Megrendelő felé történő benyújtására. A Szolgáltatás azzal a dátummal minősül teljesítettnek, amellyel a Teljesítésigazolás a Megrendelő által aláírásra kerül.

A számlát az alábbi névre és címre kell kiállítani és megküldeni:

- a) **Megrendelő számlázási címe:**
Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1054 Budapest, Széchenyi utca 2.
Adószám: 15789934-2-51
- b) **A számlaküldés helye:**
Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

Amennyiben a Szolgáltató a számlát nem a Megrendelő által meghatározott b) pont szerinti számlaküldési címére küldi meg és emiatt a Megrendelő a számlafizetési kötelezettségét nem tudja szerződésszerűen teljesíteni, akkor a teljesítési határidő kezdő napjának a számla rendeltetési helyére történő beérkezésének napját kell tekinteni.

A Megrendelő köteles a Szolgáltató által szabályszerűen kiállított, megfelelő példányban benyújtott számlát a számla kiállításától számított 30 (harminc) naptári napon belül a Szolgáltató MKB Banknál vezetett 10300002-20347563-00003285 számú számlaszámára megfizetni.

Szolgáltató által benyújtott jogos számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltató jogosult a késedelembe esés napján a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155 §-ába foglalt késedelmi kamatot érvényesíteni a Megrendelővel szemben, valamint a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. § szerinti behajtási költségátalányt érvényesíteni Megrendelővel szemben.

8.4. Teljesítés-kifogásolási eljárás

Ha Megrendelőnek a Havi jelentésben valamely Adatlap teljesítésével kapcsolatban Kifogása merülne fel, úgy a Havi jelentés elektronikus kézhezvételét követő 8 (nyolc) munkanapon belül köteles a vitatott Szolgáltatások tekintetében írásbeli indokolt kifogását („Kifogás”) a Szolgáltató 6.2.2. pont bb) alpontjában meghatározott kapcsolattartójával elektronikusan közölni.

A Megrendelő részéről valamely jog gyakorlásának elmulasztása nem jelent jogról való lemondást. A Kifogás vonatkozhat a késedelmes, a hibás teljesítésre vagy teljesítés elmulasztására.

A nem szerződésszerű teljesítés következménye:

- a) Megrendelőt kötbér illeti meg a Szerződés 9. címében foglaltak szerint, továbbá
- b) Szolgáltatót nem illeti meg díjazás a nem teljesített feladatok után.

Szolgáltató köteles a Kifogást annak kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül megvizsgálni és Megrendelő 6.2.2. pont ab) alpontjában meghatározott kapcsolattartójának elektronikusan írásban visszajelezni, hogy a Kifogást a Szolgáltató elismeri-e vagy sem.

ennyiben Szolgáltató a Kifogást jogosnak ismeri el és Felek kijelölt kapcsolattartójuk útján a jogos Kifogás hatásaként – az el nem végzett feladatok díjtételének figyelembe vételével – alkalmazandó díjcsökkentés mértékében is megállapodásra jutnak, úgy Szolgáltató a díjcsökkentéssel érintett díjtételek figyelmen kívül hagyásával állítja ki számláját, amelyet Megrendelő a Szerződés szerint köteles megfizetni.

Amennyiben Szolgáltató nem ismeri el jogosnak a Kifogást, akkor 2 (kettő) munkanapon belül mindkét Fél kijelöl 2-2 szakembert a Kifogás kivizsgálására. A szakemberek kötelesek mindent megtenni annak érdekében, hogy megállapításaikat érdemi vizsgálatuk megkezdésétől számított 10 (tíz) munkanapon belül Felek képviselői elé terjesszék, mely megállapítások a Feleket nem kötik.

A Teljesítés kifogásolási eljárás bármely ponton történő lezárása dátuma minősül a teljesítés napjának, és a lezárás eredményéről készült jegyzőkönyv egyben Teljesítésigazolás is, így az alaptalan Kifogás, illetőleg a Kifogás alaptalan része tekintetében Szolgáltató jogosult a kifogással érintett Szolgáltatás tekintetében számlát benyújtani.

Felek rögzítik, hogy az alaptalan Kifogással érintett Szolgáltatási díj megfizetése tekintetében a késedelmi kamatfizetési kötelezettséget az adott havi, nem kifogásolt teljesítések vonatkozásában irányadó esedékesség napjától számítják.

Ha Megrendelő úgy véli, hogy valamely számla számszakilag hibás és összességében nem egyezik a Teljesítési Igazolás szerinti díjakkal, összegekkel, akkor a számszaki hiba megjelölésével a számla kézhezvételétől számított 10 (tíz) munkanapon belül írásban értesíti Szolgáltatót, és egyidejűleg a számlát visszaküldi. Ezt követően a Megrendelő részére a Szolgáltató helyesbítő vagy új számlát bocsát ki.

Egyebekben a számszakilag hibás számla kifogásolási rendjére – a díj esedékességekor való megfizetési kötelezettségén kívül – Felek jelen Teljesítés kifogásolási eljárás rendjét alkalmazzák, azzal a megkötéssel, hogy ha Megrendelő számszaki hibára vonatkozó kifogása jogosnak bizonyul, akkor Szolgáltató a vita lezárását követően köteles utólag javított vagy új számlát kibocsátani és a Teljesítés kifogásolási eljárás idejére Megrendelőt késedelmi kamatfizetési kötelezettség nem terheli. Jelen Teljesítés-kifogásolási eljárás nem érinti Szolgáltató kötelezettségét a Szolgáltatások nyújtása tekintetében.

Felek a Teljesítés-kifogásolási eljárás egyeztetései során kölcsönösen jóhiszeműen járnak el.

9. A szerződésszegés jogkövetkezményei

9.1. Általános szabályok

Felek kötbérfizetésben állapodnak meg minden olyan esetre, amelyekben a teljesítés késedelmes, hibás teljesítésért, illetve meghíúsulásáért (nem teljesítés) a Szolgáltató felelős. Minden SLA sértést – beleértve a párhuzamosan fennálló és az egymásra épülő szolgáltatásokat is – egymástól függetlenül kell meghatározni. Egymásra épülő szolgáltatások esetén a többszörös kötbérezést elkerülve, minden esetben a legnagyobb kötbért eredményező SLA sértést kell figyelembe venni.

Megrendelő jogosult a kötbér összegét meghaladóan az okozott kár megtérítését is követelni.

Felek rögzítik, hogy a hibaelhárítási és teljesítési időbe nem tartozik bele az adott munka elvégzését akadályozó, bizonyíthatóan a Szolgáltató érdekkörén kívül bekövetkezett körülmények elhárításának időtartama, amennyiben az adott körülmény elhárítása a Szolgáltatótól a leggondosabb eljárás mellett sem volna elvárható. Ilyen körülménynek minősül az előre nem látható, vagy korábban Szolgáltató által kockázatként jelzett olyan lényeges körülmény vagy esemény, amelyért a Szolgáltató bizonyíthatóan nem felelős, és amely a Megállapodás határidőben történő teljesítését akadályozza, így különösen, ha:

- a) a Megrendelő által megrendelt valamely leszállítandó eszköz vagy szoftver gyártója az adott eszközt, szoftvert a Megállapodás teljesítéséhez szükséges időben vis maior miatt nem szállítja le, vagy a vállalt tevékenységet nem végzi el;
- b) valamely teljesítési határidő, hibaelhárítás olyan jellegű szoftverhiba miatt nem teljesíthető, amelyért a szoftvergyártó jótállási felelősséget nem vállal;
- c) Szolgáltató előzetes kockázat jelző információi ellenére Megrendelő nem biztosítja megfelelő időre a jelzett kockázat elhárítását lehetővé eszközöket, javításokat, szolgáltatásokat.

Felek rögzítik, hogy minden olyan határidő vonatkozásában, amelynek elmulasztásáért a Szolgáltató bizonyíthatóan nem felelős, az azt követő határidők a késedelem mértékében automatikusan módosulnak, bár a Felek kötelessége minden tőlük telhető intézkedést megtenni a bármely okból bekövetkező késedelem kompenzálása érdekében.

Ugyanazon rendszerbeli hibára visszavezethető felhasználói hibabejelentések egyetlen hibának minősülnek.

9.2. Késedelmi kötbér

Amennyiben a Felek a Szerződés szerint, vagy valamely Szolgáltatás, vagy annak valamely Adatlapján definiált feladat teljesítésére, a keletkező hibák elhárítására határidőt, Szolgáltatás Helyreállítási Időt, valamint annak kapcsán Reakcióidőt állapítanak meg, és azt a Szolgáltató neki felróható módon késedelmesen teljesíti, akkor köteles Megrendelőnek az alábbiak szerint megjelölt esetekre hibás teljesítésenként az alábbi késedelmi kötbért megfizetni.

Szolgáltatás kategória	Reakcióidő sértés kötbér nettó (eFt)	Elhanyagolható Késés				Elviselhető Késés				Súlyos Késés			
		Elért időtartam (óra)	Kötbér nettó (eFt)	További időtartam-monként (óra)	Kötbér nettó (eFt)	Elért időtartam (óra)	Kötbér nettó (eFt)	További időtartam-monként (óra)	Kötbér nettó (eFt)	Elért időtartam (óra)	Kötbér nettó (eFt)	További időtartam-monként (óra)	Kötbér nettó (eFt)
Kiemelt	50	4	3.600	2	1.800	4	4.200	2	2.100	4	5.000	2	2.500
Fokozott	25	12	1.200	6	600	12	1.400	6	700	4	1.000	2	500
Alap	25	24	600	12	300	12	1.400	6	700	4	500	2	250

2. táblázat

Kötbér maximum alap: A 7.1.1.1. pontban szereplő összeg 1/12-ed része

Kötbér maximum: A kötbér maximum alap 10 (tíz) %-a.

Egységáras és Új Tevékenység Adatlapok esetében a késedelmi kötbér mértékéről, számítási módjáról az érintett Adatlapon kell rendelkezni.

9.3. Hibás teljesítési kötbér

Amennyiben a Felek a Szerződés szerint, vagy valamely Szolgáltatás, vagy annak valamely Adatlapján definiált feladat teljesítésére, a keletkező hibák elhárítására Elvárt Rendelkezésre Állást állapítanak meg, és azt a Szolgáltató neki felróható módon az elvárt szinten nem teljesíti, akkor köteles Megrendelőnek az alábbiak szerint megjelölt hibás teljesítési kötbért megfizetni.

- a) Naptári éves vagy tört naptári éves Elvárt Rendelkezésre Állás esetén:

Kötbér alap: Folyamatos Tevékenység Adatlapon rögzített havi nettó szolgáltatási díj

Kötbér mértéke: A kötbér alap 10 (tíz) %-a.

- b) havi vagy tört havi Elvárt Rendelkezésre Állás esetén:

Kötbér alap: Folyamatos Tevékenység Adatlapon rögzített havi nettó szolgáltatási díj

Kötbér mértéke: A kötbér alap 5 (öt) %-a.

Felek megállapodnak, hogy az Elvárt Rendelkezésre Állás elvárt éves szintnek való megfelelését a tárgyév december 31. napjáig, illetve a Szerződés megszűnéséig terjedő időszakra vonatkozóan vizsgálják, de a Havi jelentésben és Teljesítésigazolásban havonta ellenőrzik és gördítetten kezelik azt.

A 7.1.1.2. pontban meghatározott lehívható jellegű költségkeret esetében a hibás teljesítési kötbér mértékéről, számítási módjáról az érintett Adatlapon kell rendelkezni. Külön rendelkezés hiányában a kötbér alapja a szolgáltatási díj típusától függően az Adatlapon rögzített teljes egyösszegű ár, vagy a havi szolgáltatási díj nettó összege; mértéke a 9.3. a) és b) pontban meghatározottak szerinti.

Egységáras és Új Tevékenység Adatlapok esetében a hibás teljesítési kötbér mértékéről, számítási módjáról az Adatlapon kell rendelkezni.

A Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján hibás teljesítési kötbér érvényesítése mellett szavatossági igény nem érvényesíthető.

9.4. Nem teljesítési (meghiúsulási) kötbér

Amennyiben a Szolgáltatás Szolgáltatónak felróható okból egészben vagy részben meghiúsul, Megrendelő csak a részbeni szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási díjat köteles megfizetni. Emellett Szolgáltató köteles Megrendelőnek meghiúsulás kötbért fizetni.

Amennyiben Szolgáltató a Szerződésben rögzített véghatáridőt elmulasztja és a Megrendelő által kitűzött méltányos póthatáridőt sem vállalja, vagy a teljesítésre kitűzött póthatáridő eredménytelenül telik el, Megrendelő a Szerződés érintett részét nem teljesítettnek (meghiúsultnak) tekintheti. A meghiúsulási kötbér mértéke a nettó havi szolgáltatási átalánydíj 0,5 (fél) %-a.

A Ptk. 6:187. § (1) bekezdése alapján a teljesítés elmaradása esetére kötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

9.5. Kötbér fizetése

Szolgáltató mentesül a Szolgáltatás késedelmes, vagy hibás teljesítése miatti kötbérfizetési kötelezettsége alól, ha szerződésszegését kimenti, azaz, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta.

A kötbér esedékessége:

- a) késedelmi kötbér esetén a késedelem beálltakor,
- b) hibás teljesítési kötbér esetén, ha Megrendelő a hibás teljesítéssel kapcsolatos jogos észrevételét a Szolgáltatónak bejelentette,
- c) nem teljesítési kötbér esetén a meghiúsulás Felek számára nyilvánvalóvá vált.

A kötbér elszámolásának számviteli bizonylata a terhelő levél. A kötbér összege Szolgáltató esedékes számlájának pénzügyi kifizetésekor beszámítható.

Egyebekben – vitatott kötbér esetén – a kifogással érintett tételek kapcsán a Szerződés 8.4. pontjában foglalt teljesítés-kifogásolási eljárás rendelkezései alkalmazandók.

10. A Szerződés módosítása

A Szerződés módosítására kizárólag írásban, a Felek egyező akaratnyilvánítása mellett a közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X. 30.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően, továbbá a Ptk. rendelkezéseinek figyelembevételével kerülhet sor.

A Szerződés és annak mellékletei módosítására kizárólag a Felek képviselői jogosultak.

11. A Szerződés megszűnése

A Felek azonnali hatályú felmondással egyoldalúan megszüntethetik a Szerződést:

- a) súlyos szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél (feltéve, hogy a szerződésszegő fél a sérelmet szenvedett fél írásbeli felszólításában megjelölt póthatáridőben sem orvosolta a szerződésszegést);
- b) az ellenérdekű fél, ha a bíróság felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás (a továbbiakban együtt: felszámolási eljárás) lefolytatását elrendelő végzése a másik féllel szemben jogerőre emelkedett, illetve a másik fél jogutód nélkül megszűnt.
- c) a Felek jogosultak egyoldalú írásbeli nyilatkozattal 30 (harminc) napos felmondási határidő mellett, indokolás nélkül a jelen szerződést felmondani.

Súlyos szerződésszegésnek különösen az alábbiak minősülnek:

a) Szolgáltató oldaláról:

- aa) ha hibásan teljesít, feltéve, hogy ennek alapján a Megrendelőt a Ptk. kötelezett késedelemre, illetve szavatosságra (jótállásra) vonatkozó rendelkezései szerint elállási jog illetné meg,
- ab) a Szolgáltató a szerződéssel kapcsolatos titoktartási kötelezettségét megsérti;
- ac) ha a Szolgáltató végelszámolási eljárást indított, vagy a Szolgáltató ellen indított felszámolási vagy kényszertörlési eljárást jogerősen elrendelték,
- ad) a Szolgáltató tevékenységét a jogi személlyel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről szóló 2001. évi CIV. törvény szerint az illetékes bíróság a Szerződés tárgyát érintően jogerősen korlátozta,
- ae) a Szolgáltató működéséhez szükséges engedélyeket az illetékes hatóságok felfüggesztették,
- af) a Szolgáltató adószáma alkalmazása felfüggesztésre, törlésre került,
- ag) a Szolgáltató adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettsége teljesítésével 60 (azaz hatvan) napot meghaladó késedelembe esik, a kötelezettség maradéktalan teljesítéséig,
- ah) ha a Szolgáltató alkalmazottai tekintetében a bejelentési és adózási kötelezettségének jogszabály szerint, határidőben nem tesz eleget,
- ai) a Szolgáltató nem minősül átlátható szervezetnek
- b) a Megrendelő oldaláról: ha felróható magatartásával akadályozza a szerződésszerű teljesítést vagy fizetési kötelezettségével 5 (öt) alkalommal 30 (harminc) naptári napot meghaladó késedelembe esik.

.Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés megszűnését követő 30 (harminc) munkanapon belül egymással elszámolnak.

12. Egyéb rendelkezések

A Szerződésben bármely jogszabályra, jogszabályi rendelkezésre, szabályozásra vagy egyéb normára való hivatkozás alatt az adott normák mindenkor hatályos szövege értendő.

A Szerződésben pontokra, mellékletekre vonatkozó hivatkozások a Szerződés aktuális tartalmú bekezdéseire, mellékleteire is vonatkoznak.

Felek megállapodnak abban, hogy az esetleges jogvitáikat elsődlegesen békés úton, személyes tárgyalások útján rendezik, és csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos egyeztetés nem vezetett eredményre.

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a polgári perrendtartásról szóló törvény (Pp.) rendelkezései az irányadóak.

Amennyiben a Szerződés és annak mellékletei között bármilyen ellentmondás állna fenn, úgy a jogi rendelkezések tekintetében a Szerződésben foglaltak, míg műszaki kérdésekben a Szolgáltatás Jegyzék és az azokhoz kötődő Adatlapok az irányadóak.

Az Adatlap tekintetében a hozzá kapcsolódó Szolgáltatási Jegyzékben szereplő Szolgáltatás előírásai az irányadóak. Amennyiben egy adott Adatlapban a hozzá kapcsolódó Szolgáltatási Jegyzékben szereplő Szolgáltatás, valamint a Szerződés előírásától eltérő előírás szerepel, úgy azt kell figyelembe venni.

A mellékletek rendelkezései irányadók a jogi kérdésekben is, amennyiben azok a Feleknek a kifejezett akarata szerint, a Szerződés általános feltételeihez képest meghatározott speciális feltételeket tartalmaznak.

Felek rögzítik, hogy az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdése alapján az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszerthes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek.

A Szolgáltató kijelenti, hogy Magyarország Alaptörvénye 39. cikke, valamint a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdése 1. pont a) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül.

A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő abban az esetben, ha Szolgáltató tulajdonosi szerkezete, felépítése oly módon változik meg, amelynek eredményeként már nem minősül átlátható szervezetnek, jogosult és köteles a Szerződés szerinti fizetési kötelezettségek kifizetését megtagadni.

Felek megállapodnak, hogy a Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. melléklet: Tevékenység Jegyzék
2. melléklet: Szolgáltatás Jegyzék
3. melléklet: Adatlapok, műszaki tartalmak
4. melléklet: Általános havi díjszabás adatlaponként
5. melléklet: Általános Díjszabás Új Tevékenység Adatlapokhoz
6. melléklet: Havi jelentés/Teljesítésigazolás (minta)

13. Jogi záradék

13.1 A Szerződés 35 oldalból, valamint 6 db mellékletből áll, és 6 eredeti példányban készült. Szövegét a Felek elolvasták, értelmezték, helybenhagyólag tudomásul vették, és mint akaratukkal mindenben egyezőt aláírták. A Szerződés aláírásával a Felek elismerik, hogy a Szerződés 3-3 db eredeti aláírt és lepecsételt példányát átvették.

Budapest, 2019. 06. 18.



Megrendelő képviselőként

Rási Kálmán pénzügyőr ezredes, a NAV
Központi Irányítás főigazgatója jogkörében
eljáró főigazgató-helyettes

Budapest, 2019. 06. 18.

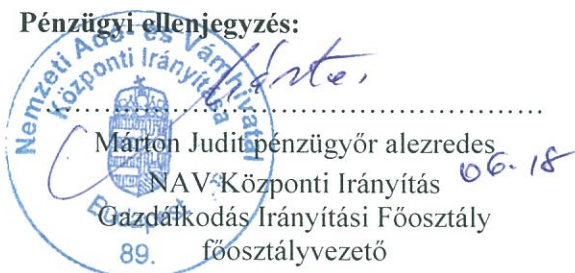


Szolgáltató képviselőként

Formanek Gyula

Pillér Kft. ügyvezetője

Pénzügyi ellenjegyzés:



Márton Judit pénzügyőr alezredes
NAV Központi Irányítás
Gazdálkodás Irányítási Főosztály
főosztályvezető

ZA. 092105/EA. 090691

Jogi ellenőrzés:

dr. Simonyi Mariann
közbeszerzési szakértő referens
NAV KI Közbeszerzési Főosztály
Speciális Közbeszerzési Osztály

Budapest, 2019. év „06” hónap „14” nap

a Pillér Kft. és a NAV által kötött Informatikai Szolgáltatási Szerződéshez

Tevékenység Jegyzék

Tartalom

Adatbázis menedzsment (ADM00000)	4
Alap és rendszer DBA tevékenységek (ADM00100)	4
Specifikus DBA tevékenységek (ADM00200)	4
Adattárház üzemeltetés (ADM00300)	4
Alkalmazás menedzsment (ALM00000)	5
Alkalmazás követés (ALM00100)	5
Alkalmazás támogatás (ALM00200)	5
Alkalmazás üzemeltetés (ALM00300)	6
Új alkalmazás bevezetése (ALM00400)	7
Géptermi infrastruktúra menedzsment (GIM00000)	8
Gépterem üzemeltetés (GIM00100)	8
Géptermi elhelyezés (GIM00200)	8
Hálózat menedzsment (HAM00000)	9
Adathálózat üzemeltetés és felügyelet (HAM00100)	9
Hálózatbiztonsági üzemeltetés és felügyelet (HAM00200)	10
Telefónia szolgáltatás (HAM00300)	11
IT rendszerek fejlesztése (ITF00000)	12
Alkalmazás fejlesztés (ITF00100)	12
Infrastruktúra fejlesztés (ITF00200)	12
IT üzemeltetés általános menedzsment és kiegészítő tevékenység (ITT00000)	13
Dokumentálás (ITT00100)	13
Licencgazdálkodás (ITT00200)	13
Hozzáférés menedzsment (ITT00300)	13
Információbiztonság menedzsment (ITT00400)	14
Mentés, visszatöltés, archiválás (ITT00500)	14
Output menedzsment (ITT00600)	15
Projekt menedzsment (ITT00700)	15
Szolgáltatásmenedzsment (ITT00800)	15
Tanácsadás, műszaki tervezés (ITT00900)	16
Ügyfélszolgálat (ITT01000)	16
Üzemelés felügyelet (ITT01100)	16
Hardvernyilvántartás (ITT01200)	17
Szoftverkönyvtár szolgáltatás (ITT01300)	17
Szoftvertelepítés,- beállítás és terjesztés (ITT01400)	17

Szoftverkarbantartás, -javítás és szinten tartás (ITT01500)	18
Kis értékű beszerzés (ITT01600)	18
Emberi erőforrás szolgáltatása (ITT01700).....	18
Szerver menedzsment (SZM00000).....	19
Operációs rendszer üzemeltetés (SZM00100)	19
Szerver hardver üzemeltetés (SZM00200)	20
Tároló, archiváló és SAN rendszer menedzsment (SZM00300).....	20

Adatbázis menedzsment (ADM00000)

Alap és rendszer DBA tevékenységek (ADM00100)

Adatbázisok üzemeltetési célú felügyelete. Feladatok melyek hatással vannak az adatbázis működésére, jellemzőire vagy konfigurációjára.

- Adatbázis adminisztráció elvégzése (ADM00101)
- - Adatbázis naplók (log-ok, dump-fájlok, r. nézetek) folyamatos ellenőrzése és értékelése (ADM00102)
- - Adatbázis teljesítmény folyamatos felügyelete, monitorozása és értékelése (ADM00103)
- - Adatbázisban futó job futások ellenőrzése (ADM00104)
- - Hibaelhárítás céljából adatbázis közvetlen módosítása (ADM00105)
- - Kapcsolattartás a gyártói támogató szervezettel (ADM00106)
- - Riportok, jelentések készítése (ADM00107)
- - Stratégia és policy szerinti adatbázis létrehozás (ADM00108)
- - Szervizelés/verzióváltás előkészítése, támogatása és végrehajtása DBA szerepkörben (ADM00109)
- - Szoftverek működésének ellenőrzése, teljesítmény statisztika és hangolás (ADM00110)
- - Szoftverkarbantartás (CPU, patch set) és frissítések végrehajtása (ADM00111)
- - Szükség esetén adatbázis újra szervezése (ADM00112)
- - Táblatér létrehozás és bővítés (ADM00113)
- - Tanácsadás, kapcsolat az üzemeltetés többi szereplőjével (ADM00114)
- - Új szoftverekre javaslattevés, az új szoftverek üzembe helyezése és betanítása (ADM00115)

Specifikus DBA tevékenységek (ADM00200)

Az alap és rendszer DBA tevékenységeken túlmutató feladatok.

- - Adatbázisok, adatbázis műveletek monitorozása, hangolása architektúrális és fejlesztői szempontból (ADM00201)
- - Alkalmazásszerverek üzemeltetés támogatás (ADM00202)
- - Nem tervezhető rendkívüli beavatkozást igénylő események kezelése (adatbázismentésekből való helyreállítása, rendszer újraindításához szükséges adatbázis beállítás) (ADM00203)
- - Teszt (oktatói) környezetek adatbázisainak karbantartása, tesztelés támogatása (ADM00204)
- - Változáskezelő és hibakövető rendszer adatbázisának karbantartása (ADM00205)

Adattárház üzemeltetés (ADM00300)

Adattárház üzemeltetési és felügyeleti feladatok ellátása

- - Adattárház betöltő-kinyerő adatbázisok szinkron menedzsment (ADM00301)
- - ETL adatpiac menedzsment (ADM00302)
- - OWB map-ek és Process Flow hangolás (ADM00303)
- - OPG PMAN menedzsment (ADM00304)
- - Riport eszközök (BI, DISCOVERER, EGO) üzemeltetése (ADM00305)
- - EXADATA menedzsment (ADM00306)

Alkalmazás menedzsment (ALM00000)

Alkalmazás követés (ALM00100)

Szolgáltató fejlesztői, szakértői erőforrást biztosít a rendszerek és alkalmazások hibáinak javítására, az alkalmazás követésére és továbbfejlesztésére. A rendelkezésre állás magában foglalja a tudásbázis biztosítását is.

- - Külső fél által fejlesztett alkalmazások átvétele, bevezetése. (ALM00101)
- - Külső fél által fejlesztett alkalmazások programhibáinak javítása. (ALM00102)
- - Saját fejlesztésű alkalmazások fejlesztése, bevezetése. (ALM00103)
- - Javító és karbantartási csomag előállítása, tesztelése. (ALM00104)
- - A tesztelés illetve az üzemeltetés során azonosított hibák javítása, (ALM00105)
- - Alkalmazás hibáinak javításához prioritási sorrendek létrehozása, ezek egyeztetése. (ALM00106)
- - Külső fél által fejlesztett alkalmazások karbantartása, módosítások, bővítések kivitelezése. (ALM00107)
- - Saját fejlesztésű alkalmazások karbantartása, módosítások, bővítések kivitelezése. (ALM00108)
- - A beállítási paramétereknek az üzleti folyamatok igényeihez történő folyamatos igazítása (ALM00109)
- - Szabályozók változása miatt programmódosítások kivitelezése megrendelés alapján (SM, SD, IME) (ALM00110)
- - Szabályozók változása miatti lekérdezések, listázások készítése, illetve adatállományok legyűjtése, megrendelés alapján (SM, SD, IME) (ALM00111)
- - Új fejlesztési, üzemeltetési területek bevonása (bővülés) (ALM00112)
- - Felhasználói igények alapján változaskérelmek, funkcióbővítések végrehajtása (ALM00113)
- - Környezetek karbantartása (ALM00114)
- - Környezeti változások miatt programmódosítások elvégzése, programok aktualizálása (ALM00115)
- - Szoftver update, migráció esetén programmódosítások elvégzése (ALM00116)
- - Új verziók kiadása, verzióváltás tervezése, előkészítése, letöltése, életbe léptetése. (ALM00117)

Alkalmazás támogatás (ALM00200)

A szolgáltatás keretében a meglévő rendszerek üzemeltetése, a meglévő alkalmazások követése, továbbfejlesztéséhez szükséges környezetek, a hibák javítása érdekében végzett szolgáltatás.

- - Megrendelő felhasználókkal való folyamatos kapcsolattartás, (ALM00201)
- - Változtatási kérelmek követése (SM, SD, IME) (ALM00202)
- - Alkalmazáskövetés támogatása (ALM00203)
- - Alkalmazás-üzemeltetés támogatása (ALM00204)
- - Hibaelhárításban való közreműködés (ALM00205)
- - Fejlesztők támogatása (ALM00206)
- - Alkalmazás-karbantartás támogatása (ALM00207)

- - Verzióváltások támogatása (ALM00208)
- - Tervező és fejlesztő eszközök menedzselése (ALM00209)
- - Változtatás kezelő eszközök menedzselése (ALM00210)
- - Verzió és konfiguráció kezelő eszközök menedzselése (ALM00211)
- - Fejlesztői környezetek karbantartása (ALM00212)
- - Tesztkörnyezetek kialakítása, karbantartása (ALM00213)
- - Alkalmazások tesztelésének támogatása (ALM00214)
- - Konfiguráció követése, rendszerverziók összeállítása (ALM00215)
- - Kibocsátandó verziócsomagok előkészítése, migrálása (ALM00216)
- - Telepítési csomagok előállítása, a telepítés koordinálása (ALM00217)
- - Munkaszervezés, ütemezés, összehangolás, a munka koordinálása (ALM00218)

Alkalmazás üzemeltetés (ALM00300)

Az alkalmazási rendszerekhez kapcsolódó folyamatos, napi tevékenység a határidők és a válaszidők betartása mellett

- - A programterítések betöltésének ellenőrzése és a terítésekkel kapcsolatos operátori feladatok végrehajtása az éles környezetekben ill. az üzemeltetésre átvett tesztkörnyezetekben (ALM00301)
- - Adatbázisok közötti kapcsolatot megvalósító linkek karbantartása (ALM00302)
- - Alkalmazásüzemeltetési feladatok ellátása (ALM00303)
- - Alkalmazásüzemeltetési verziókezelési feladatok elvégzése a hiteles és éles környezetekben, betöltési log file-ok készítése (ALM00304)
- - Állományok fogadása, feldolgozása, nyugtázása, leválogatások indítása (ALM00305)
- - Automatikus ütemezett feladatok felvétele, törlése, karbantartása, ütemezése (ALM00306)
- - Automatikusan beütemezett feldolgozási folyamatok figyelemmel kísérése, probléma esetén a szükséges intézkedések megtétele (ALM00307)
- - Az alkalmazások futtatásainak ütemezése a határidők és párhuzamos feldolgozások lehetőségének figyelembe vételével, a futtatások eredményeinek ellenőrzése (ALM00308)
- - Az elindított feldolgozási folyamatok figyelemmel kísérése, hiba esetén jelzés a fejlesztőknek vagy az alkalmazást támogató csoportoknak (ALM00309)
- - Az üzemeltetési feladatok ellátásához szükséges file-ok fogadása, feldolgozása és nyugtázása, leválogatások indítása (ALM00310)
- - Eseti jelleggel tesztelési feladatok végzése az erre kijelölt környezetekben (ALM00311)
- - Internetről állomány letöltések (ALM00312)
- - Normál verzióváltás meghirdetése (ALM00313)
- - Service Manageren beérkezett állománybetöltési, programfuttatási és file továbbítási feladatok végrehajtása (ALM00314)
- - Terítések központi kezelésével, betöltésével kapcsolatos üzemeltetési feladatok ellátása (ALM00315)
- - Üzemeltetési feladatok dokumentálása (ALM00316)
- - Verzióváltáshoz kapcsolódóan táblakarbantartó scriptek futtatása (ALM00317)
- - Verzióváltási adatlapok összegyűjtése (ALM00318)

Új alkalmazás bevezetése (ALM00400)

Új alkalmazások élesítése

- - A Megrendelő alkalmazásindító lap szerinti adatoknak megfelelőségének ellenőrzése (ALM00401)
- - Felhasználói, fejlesztői, üzemeltetői dokumentumok meglétének ellenőrzése (ALM00402)
- - Minőség ellenőrzési követelményeknek való megfelelés ellenőrzése (ALM00403)
- - Alkalmazás koordinátorok személyének ellenőrzése (ALM00404)
- - Verzióváltáshoz szükséges környezet meglétének ellenőrzése (ALM00405)
- - Új alkalmazás fejlesztői, tesztelői, éles környezetének történő megfelelés ellenőrzése (ALM00406)
- - Új alkalmazás bevezetéséhez szükséges engedélyek (VKSZ) meglétének ellenőrzése (ALM00407)
- - Új alkalmazás technikai feltételének megteremtése a fejlesztői, tesztelői, éles környezetében (ALM00408)
- - Az új alkalmazás más alkalmazással való integrációjának biztosítása a fejlesztői, tesztelői, éles környezetében (ALM00409)
- - Felhasználók értesítése az új alkalmazás indulásáról (ALM00410)
- - Új alkalmazás mentési, archiválási tervének rendelkezésre állásának ellenőrzése (ALM00411)
- - Új alkalmazás külső kapcsolatainak biztosítása technikailag, szükséges fájlrendszerbeli környezet megteremtése (ALM00412)
- - Új alkalmazás működési környezetében történő optimalizálás, beállítás, finomhangolás, amennyiben erre szükség van induláskor (ALM00413)
- - Új alkalmazás indításához szükséges patch set telepítése a hatályos szabályozók szerint (ALM00414)
- - Új alkalmazás esetleges ütemezett feladatainak beállítása az adatbázisban (ALM00415)
- - Új alkalmazáshoz használatához szükséges licenszek meglétének ellenőrzése (ALM00416)
- - Új alkalmazás séma jelszavának kezelése (ALM00417)
- - Új alkalmazás használatához szükséges jogosultságok meglétének ellenőrzése (ALM00418)

Géptermi infrastruktúra menedzsment (GIM00000)

Géptermi üzemeltetés (GIM00100)

A Megrendelő központi rendszerei működését biztosító informatikai berendezések magas rendelkezésre állású üzemeltetéséhez szükséges feltételeket biztosító berendezések üzemeltetése.

- - Kétoldalú elektromos betáplálás üzemeltetése (GIM00101)
- - Géptermi kiszolgáló áramelosztó rendszer üzemeltetése (GIM00102)
- - Szünetmentes áramforrás üzemeltetése (GIM00103)
- - Automatikus indítású dízel generátor üzemeltetése (GIM00104)
- - Géptermi kiszolgáló redundáns klímaberendezések üzemeltetése (GIM00105)
- - Automatikus tűzjelző berendezés üzemeltetése (GIM00106)
- - Automatikus géptermi tűzoltórendszer üzemeltetése (GIM00107)
- - Géptermi kiszolgáló rendszerek (hűtés, áramellátás, áramelosztó rendszerek, tűzjelző és tűzoltó rendszerek) helyszíni felügyeletének ellátása munkaidőben (GIM00108)
- - Géptermi kiszolgáló rendszerek (hűtés, áramellátás, áramelosztó rendszerek, tűzjelző és tűzoltó rendszerek) folyamatos működését megalapozó készenlét ellátása munkaidőn kívül (GIM00109)
- - Áramellátó rendszerek helyszíni folyamatos felügyeletének ellátása munkaidőben (GIM00110)
- - Géptermi klimatizálás helyszíni folyamatos felügyeletének ellátása munkaidőben (GIM00111)
- - Géptermi console hálózat kiépítése (GIM00112)
- - Géptermi monitoring rendszer kiépítése (GIM00113)
- - Géptermi monitoring rendszer figyelése (GIM00114)

Géptermi elhelyezés (GIM00200)

A Megrendelő központi rendszerei működését biztosító informatikai berendezések számára géptermi infrastruktúra biztosítása.

- - Megfelelő nagyságú terület biztosítása a Megrendelő informatikai rendszereit kiszolgáló hardver eszközök elhelyezésére a megközelíthetőség és a szerviz terület figyelembe vételével (GIM00201)
- - Központi szerverek elhelyezése a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott rack szekrényben (GIM00202)
- - Központi géptermekben megfelelő teherbírású alpadló rendszer biztosítása (GIM00203)
- - Kétoldalú elektromos betáplálás biztosítása (GIM00204)
- - Áramelosztó rendszer biztosítása (GIM00205)
- - Redundáns szünetmentes áramforrás biztosítása (GIM00206)
- - Dízel generátor biztosítása automatikus indítással (GIM00207)
- - Géptermenként redundáns klímaberendezés biztosítása (GIM00208)
- - Központi helyre bekötött automatikus tűzjelző biztosítása (GIM00209)
- - Géptermenként automatikus tűzoltórendszer biztosítása (GIM00210)

Hálózat menedzsment (HAM00000)

Adathálózat üzemeltetés és felügyelet (HAM00100)

A Megrendelő által igénybe vett adathálózat üzemeltetése, felügyelete.

- - A felügyeleti rendszerek jelzései alapján események incidensek észlelése, rögzítése a HP Service Manager (SM) rendszerbe (HAM00101)
- - A felügyelt hálózati rendszerek által nyújtott szolgáltatások folyamatos biztosítása (HAM00102)
- - A rögzített események 2. szintű megoldáskeresése, hibaelhárítása, állapotkövetése a lezárásig, a dokumentáltság biztosításával (HAM00103)
- - A szegmentált hálózatok folyamatos frissítése, nyomon követése, dokumentálása (HAM00104)
- - A szolgáltatással kapcsolatos incidensek és problémák kezelése, azok okainak feltárása (HAM00105)
- - Adatközponton belüli optikai/rezes kábelezés kialakítása, átalakítása, hibajavítása (HAM00106)
- - DHCP szolgáltatás üzemeltetése, konfigurálása, hibakezelése, felügyelete (HAM00107)
- - DNS szolgáltatás üzemeltetése, konfigurálása, hibakezelése, felügyelete (HAM00108)
- - Egyéb menedzsment rendszerek üzemeltetése, változások kezelése, riasztások kezelése (HAM00109)
- - Hálózati hiba, lassulás kivizsgálás (forgalom és log elemzés) (HAM00110)
- - Hálózatmenedzsment szerverek és rajtuk futó alkalmazások (Cisco ACS, Netflow, Cacti, Icinga, Cisco LMS stb.) üzemeltetése, változások kezelése, forgalom elemzés (HAM00111)
- - Hibakeresés: rezes kábelek beazonosítása, felcímkézése, dokumentálása (HAM00112)
- - IP hálózatok központi nyilvántartása, kezelése, kijelölése (HAM00113)
- - Központi eszközök folyamatos felügyelete és igény szerinti konfigurációja (HAM00114)
- - Közreműködés a NAV elődszervezetek informatikai hálózatainak migrációjában (HAM00115)
- - Meglévő hálózatok bővítése és új hálózatok tervezése, kivitelezése, javítása (HAM00116)
- - Rack szekrényekben lévő (aktív, passzív) eszközök elrendezésének tervezése (HAM00117)
- - Strukturált gyengeáramos hálózatok kialakításánál helyszíni bejárásokon való részvétel, külsős, hálózatokat építő cégekkel történő egyeztetések, megbeszélések (HAM00118)
- - Szoftver frissítések ellenőrzése és tesztelése (HAM00119)
- - Telefonos segítségnyújtás, tanácsadás kábelezési kérdésekben illetve a switch-ek konfigurációjában a helyi üzemeltető kollégák részére (HAM00120)
- - Telephelyi switch és router konfiguráció módosítás (HAM00121)
- - Rövid és hosszú távú igényeknek megfelelő folyamatos tervezés (HAM00122)

Hálózatbiztonsági üzemeltetés és felügyelet (HAM00200)

A Megrendelő hálózatbiztonsági eszközeinek és rendszereinek üzemeltetése, felügyelete.

- - Beérkező módosítási igények kezelése (HAM00201)
- - Elavult terheléselosztó migrációja új típusra (HAM00202)
- - Eseti ellenőrzési feladatok, riport készítés (HAM00203)
- - Havi forgalmi riportok készítése (HAM00204)
- - Havi vírusesemény riport készítése (HAM00205)
- - Heti jelentés készítése (HAM00206)
- - Hibák elhárítása, szükség esetén hibabejelentések megküldése a gyártó felé (HAM00207)
- - Hibák elhárítása, szükség esetén hibabejelentések megküldése felhasználók felé (HAM00208)
- - Hibakeresési, hibajavítási feladatok (HAM00209)
- - Időszakos ellenőrzési feladatok, logelemzés (HAM00210)
- - Kéretlen, fertőzött levelek gyártó felé továbbítása (HAM00211)
- - Kéretlen, fertőzött levelek kivizsgálása (HAM00212)
- - Közreműködés a NAV elődszervezetek informatikai rendszereinek egységesítésében (HAM00213)
- - Külső partnerek felé VPN kapcsolatok felügyelete (HAM00214)
- - Levelezés tartalomszűrő rendszer folyamatos felügyelete (HAM00215)
- - Logelemző rendszer HW üzemeltetése (HAM00216)
- - Logelemző rendszer naplójának figyelemmel kísérése a felhasználók által nem észlelt hibák proaktív felderítése és megszüntetése érdekében (HAM00217)
- - Logelemző rendszer riasztásainak eseménykezelése (HAM00218)
- - Logelemző rendszer segítségével esemény gyűjtés, riport készítése (HAM00219)
- - Logelemző rendszer tartalmának fejlesztése, módosítása (HAM00220)
- - Logelemző rendszer változások adminisztrálása (HAM00221)
- - Logelemző rendszerrel monitorozás (HAM00222)
- - NAC rendszer folyamatos felügyelete (HAM00223)
- - Napi ellenőrzés (HAM00224)
- - Rendszer tervezés a rövid és hosszú távú igényeknek megfelelően (HAM00225)
- - Rendszerfrissítések tervezése, kivitelezése (HAM00226)
- - Részvétel biztonsági incidensek kivizsgálásában (HAM00227)
- - Részvétel informatikai fejlesztések előkészítésében (HAM00228)
- - Részvétel új rendszerek bevezetésében (HAM00229)
- - Riasztások adminisztrálása (HAM00230)
- - Szoftver frissítések telepítése és tesztelése (HAM00231)
- - Tartalomszűrő web rendszer forgalmi kimutatások, riportok készítése (HAM00232)
- - Tartalomszűrő web rendszer HW üzemeltetése (HAM00233)
- - Tartalomszűrő web rendszer monitorozása (HAM00234)
- - Tartalomszűrő web rendszer naplójának figyelemmel kísérése a felhasználók által nem észlelt hibák proaktív felderítése és megszüntetése érdekében (HAM00235)
- - Tartalomszűrő web rendszer riasztásainak eseménykezelése (HAM00236)
- - Tartalomszűrő web rendszer szabályrendszerének fejlesztése, módosítása (HAM00237)
- - Tartalomszűrő web rendszer változások adminisztrálása (HAM00238)
- - Terheléselosztó rendszer folyamatos felügyelete (HAM00239)
- - Új funkciók tesztelése (HAM00240)

- - VPN gateway eszköz felügyelete, felhasználók adminisztrálása, statisztikák készítése (HAM00241)

Telefónia szolgáltatás (HAM00300)

A Megrendelő munkatársainak telefonos elérhetőségének és egyéb telefonálással kapcsolatos szolgáltatások biztosítása.

- - A bejelentett jogosultság változtatások, programozások elvégzése, adminisztrációja (HAM00301)
- - A bejelentett változások lekövetése a Cisco CallManager rendszerben, adminisztráció (HAM00302)
- - A bejelentett változtatások elvégzése, felmerülő hibák kezelése, adminisztráció (HAM00303)
- - A tarifa rendszerek adatbázisának rendszeres mentése (HAM00304)
- - A telefonalközpontokhoz csatlakozó mobil GSM adapterek és hívásadatgyűjtő dobozok folyamatos működésének biztosítása, meghibásodásuk esetén az üzemszerű működés mielőbbi visszaállítása (HAM00305)
- - Az esetlegesen meghibásodott alkatrészek, kiegészítő egységek javításában, pótlásában való részvétel a szakmai igények megfogalmazásával (HAM00306)
- - Egyéb, a VoIP rendszert érintő konfigurációs igények elvégzése (HAM00307)
- - Hálózatmonitorozó rendszerek naplójának figyelemmel kísérése a felhasználók által nem észlelt hibák proaktív felderítése és megszüntetése érdekében (HAM00308)
- - Hibák elhárítása szükség esetén a normál munkaidőn kívül végrehajtandó módosítási feladatokkal (HAM00309)
- - Részvétel informatikai fejlesztések előkészítésében (HAM00310)
- - Service Manager (SM) bejelentések kezelése (HAM00311)
- - Szolgáltatói vonalak kihasználtságának figyelése (HAM00312)
- - Szükséges fejlesztések előkészítése és lebonyolítása (HAM00313)
- - Szükséges hibabejelentések távközlési szolgáltatók felé (HAM00314)
- - Tarifagyűjtő dobozok hálózati elérésének figyelése (HAM00315)

IT rendszerek fejlesztése (ITF000000)

Alkalmazás fejlesztés (ITF00100)

A Szolgáltató fejlesztői, szakértői erőforrást biztosít rendszerek és alkalmazások fejlesztésére, továbbfejlesztésére, mely magában foglalja a tudásbázis biztosítását is.

- - Új rendszerek vagy meglévő rendszerek funkció bővítés, modulok kifejlesztése eseti megállapodás alapján (ITF00101)
- - Architektúra-, alkalmazás/rendszer-, adatbázis tervezés, kódolás, implementálás, fejlesztői teszt (ITF00102)
- - Tesztforgatókönyvek készítése, teszt-tervezés, előtesztelés és tesztelés, igény szerint rendszerteszt végzése (ITF00103)
- - Alkalmazás bevezetés előkészítése (ITF00104)
- - Üzemeltetési kézikönyv készítése, módosítása (ITF00105)
- - Informatikai biztonsággal összefüggő dokumentumok elkészítése, módosítása (ITF00106)
- - Produktív üzemi bevezetés tervezésében való részvétel (ITF00107)
- - Alkalmazás bevezetés támogatása (ITF00108)
- - Üzemeltetésre átadás (ITF00109)
- - Oktatás (kulcsfelhasználó) (ITF00110)

Infrastruktúra fejlesztés (ITF00200)

Szolgáltató által javasolt, a Megrendelő részéről támogatott/elfogadott hardver és szoftver eszközök üzembe helyezése.

- - Szakértői felmérés (ITF00201)
- - Infrastruktúratervezés (ITF00202)
- - Ajánlatkészítés (ITF00203)
- - Üzembe helyezés (ITF00204)

IT üzemeltetés általános menedzsment és kiegészítő tevékenység (ITT00000)

Dokumentálás (ITT00100)

Az egyes alkalmazások, szolgáltatások, hardver egységek, berendezések és üzemviteli folyamatok dokumentálása

- - Üzemeltetési dokumentációk kezelése, szolgáltatásnyújtással kapcsolatos tevékenységek dokumentálása, dokumentumok archiválása (ITT00101)
- - Üzemeltetési dokumentációk naprakészen tartása, tárolása, naplózása, nyilvántartása (ITT00102)
- - Módosítások nyomon követése, verziókövetés dokumentálása (ITT00103)
- - Felhasználói jogosultságok nyilvántartása (ITT00104)
- - Karbantartási és javítási tevékenységek dokumentálása (ITT00105)
- - Eseménynaplók, erőforrás-felhasználási kimutatások, rendkívüli eseményeket rögzítő naplók készítése, tárolása (ITT00106)
- - Megfelelő hozzáférés biztosítása a Megrendelő számára (ITT00107)
- - Dokumentáció igény szerint eljuttatása a felhasználói munkaállomásra (ITT00108)

Licencgazdálkodás (ITT00200)

Licenc nyilvántartás-, követés és gazdálkodás

- - Használatban lévő szoftverek nyilvántartásának elemzése (ITT00201)
- - Beszerzett vagy jogtisztán használható szoftverek nyilvántartásának elemzése (ITT00202)
- - A Megrendelő és a Szolgáltató által vezetett nyilvántartás adatainak összevetése, elemzések készítése (ITT00203)
- - Javaslattétel szoftverek beszerzésére vagy fölösleges szoftverek törlésére (ITT00204)

Hozzáférés menedzsment (ITT00300)

Megrendelő által igényelt felhasználói és erőforrás jogosultságok beállítása.

- - Megrendelő felhasználói fiók létrehozás és adatainak tárolása (ITT00301)
- - Megrendelő felhasználói biztonsági autentikációja, a hálózatba lépéshez és a hálózati erőforrások használatához (ITT00302)
- - Fájl szerverek elérésének szabályozása (ITT00303)
- - Egyes szolgáltatásokhoz használati jogosultságtárolása (ITT00304)
- - Hálózati hozzáférések biztonsági autentikációja (802.1x) (ITT00305)
- - Munkaállomások központi házirendjeinek (Group policy-k) tárolása (ITT00306)
- - DNS névfeloldáshoz szükséges adatok tárolása (Dinamikus AD integrált DNS) (ITT00307)
- - Active Directory szolgáltatás üzemeltetése (ITT00308)
- - Active Directory séma bővítése (ITT00309)

- - Active Directory OU struktúra üzemeltetése (ITT00310)
- - Csoportházi rend szolgáltatás üzemeltetése (ITT00311)
- - Célszerekkel kapcsolattartóival való megbeszélések tartása (ITT00312)
- - Microsoft Identity Integration Server üzemeltetése (ITT00313)
- - Microsoft Identity Integration Serverrel kapcsolatos hibák javítása (ITT00314)
- - Rendszer hozzáférési jogosultság beállítása és megváltoztatása (ITT00315)
- - Jogosultság megvonása rendszerhez vagy rendszerekhez (ITT00316)
- - Megrendelő felhasználói törlése a nyilvántartásból (ITT00317)
- - Jogosultsági csoportok létrehozása, kezelése (ITT00318)
- - Csoporttagság alapú felhasználói jogok kezelése (ITT00319)

Információbiztonság menedzsment (ITT00400)

Megfelelés a Megrendelő által a Szolgáltató felé támasztott biztonsági elvárásoknak.

- - Vírusvédelmi rendszer üzemeltetése és megfelelő szinten tartása (ITT00401)
- - Vírusvédelmi és levélszemét védelmi rendszer ellenőrzése, frissítése (ITT00402)
- - Vírusvédelmi rendszer aktuális vírusdefiníciós állományának vizsgálata és frissítése (ITT00403)
- - A frissítések terítése a területi szerverekre (ITT00404)
- - Ismert vírusok rendszerbe jutásának megelőzése (ITT00405)
- - Levélszemét (spam) szűrés (ITT00406)
- - Vírusvédelemmel kapcsolatos intézkedések dokumentálása (ITT00407)
- - Fertőzés esetén vírus eltávolítása, sérülések meghatározása (ITT00408)

Mentés, visszatöltés, archiválás (ITT00500)

Az IT-szolgáltatások jól működő folytonosságmenedzsmentjének biztosítása.

- - A mentési rendszer felügyelete, kezelése, kiszolgálása, üzemeltetése (ITT00501)
- - A mentési stratégiában előírt mentések ütemezése, határidőre történő végrehajtása (ITT00502)
- - A mentések normál lefutásának ellenőrzése (ITT00503)
- - A mentések adathordozóinak nyilvántartása, tárolása, sérült eszköz (pl. kazetta) cseréje (ITT00504)
- - Eseti és archív mentések végrehajtása (ITT00505)
- - Katasztrófa elleni védelem (pl. mentések másodpéldányának külön helyszínen történő tárolása) (ITT00506)
- - Visszatöltési lehetőség biztosítása, hiba esetén helyreállítás (ITT00507)
- - A mentett adatok ellenőrzése eseti visszaolvasással (ITT00508)
- - Visszatöltések végrehajtása (ITT00509)
- - Archiválási tevékenység stratégia szerinti végrehajtása (ITT00510)
- - Eseti igények szerinti archiválási feladatok elvégzése (ITT00511)

Output menedzsment (ITT00600)

A Megrendelő által igényelt outputok (nem nyomtatott) határidőre az elvárt minőségben történő előállítása és a felhasználóhoz történő eljuttatása

- - Jelentések, kimutatások különböző tabló típusú outputok határidőre történő elkészítése (ITT00601)
- - A mágneses adathordozón küldendő állományok adathordozókra történő felírása (ITT00602)
- - Küldendő, kibocsátandó adatállományok szükség szerinti vírus ellenőrzése (ITT00603)
- - Igény szerint az adatok adatbázisokban történő gyűjtése és tárolása (ITT00604)
- - Az adatok WEB szerverre történő felvitele (ITT00605)
- - A letöltött jelentések megjelenítése és szükség szerinti nyomtatása (ITT00606)
- - Feldolgozást követően a megfelelő adatbázis állapot biztosítása a lekérdezésekhez (ITT00607)
- - Igény szerint az állományok elküldése hálózaton (ITT00608)
- - Az On-line tranzakciók feldolgozás utáni eredményeinek a Megrendelő felhasználói munkaállomásain történő megjelenítése a felhasználói felületen (ITT00609)
- - Az on-line kapcsolattal rendelkező ügyfelek számára a megfelelő, szabványos lekérdezési felületek, interfészek és protokollok menedzselése (ITT00610)
- - Interneten, intraneten történő hozzáférés biztosítása (ITT00611)
- - Kapcsolattartás a kapcsolódó rendszerek üzemeltetőivel (ITT00612)

Projekt menedzsment (ITT00700)

A Megrendelő által igényelt célkitűzések IT projektben történő megvalósítása

- - A projekt megtervezése és standardok kidolgozása (ITT00701)
- - Az érdekeltek, Megrendelő felhasználói bevonása, elvárásaik megismerése, azok teljesülésének biztosítása (ITT00702)
- - Erőforrások irányítása, munkájuk nyomon követése (ITT00703)
- - Haladás és költségek folyamatos figyelése, a minőség biztosítása (ITT00704)
- - Projekt zárása, értékelése (ITT00705)

Szolgáltatásmenedzsment (ITT00800)

Az informatikaszolgáltatási folyamatok irányítása

- - A szolgáltatás megtervezése és céljának meghatározása (ITT00801)
- - A szolgáltatás biztosításának javítása (ITT00802)
- - Az alkalmazás adatlap szerint vállalt SLA szerinti szolgáltatásnyújtásról való gondoskodás (ITT00803)
- - Napi működés biztosítása (ITT00804)
- - Változások kezelése (ITT00805)
- - Kapacitás és rendelkezésre állás menedzselése (ITT00806)
- - Kapcsolattartás a Megrendelő kulcsfelhasználójával (ITT00807)
- - Teljesítésigazolások, jelentések készítése (ITT00808)

- - Megrendelő tájékoztatása az egyes eszközök erőforrásainak esetleges kimerüléséről (ITT00809)
- - Üzletfolytonosság biztosítása - ha van ilyen terv az alkalmazás vonatkozásában (ITT00810)
- - A szolgáltatási szint megállapodások változásának menedzselését (ITT00811)
- - A Szolgáltatás Jegyzék karbantartását (ITT00812)
- - Az éves rendszer felülvizsgálatok végrehajtása (ITT00813)

Tanácsadás, műszaki tervezés (ITT00900)

A Szolgáltató a Megrendelő által igényelt feladatokra IT tanácsadót/szakértőt biztosít a rendelkezésre bocsátott keretnapok terhére.

- - Javaslattétel az alkalmazások fejlesztésére, továbbfejlesztésére, modernizálására (ITT00901)
- - Írásos javaslattétel az informatikai fejlődés iránya (trend elemzés), valamint az üzemeltetés alapján elvégzendő fejlesztésekre vonatkozólag (ITT00902)
- - Szoftver-, szoftverfejlesztési szaktanácsadás (ITT00903)
- - Műszaki, hardverfejlesztési szaktanácsadás (ITT00904)
- - IT szoftver szakértés (ITT00905)
- - IT hardver szakértés (ITT00906)
- - Igény esetén rendszeres helyszíni rendszermérnöki konzultáció (ITT00907)

Ugyfélszolgálat (ITT01000)

Minden felhasználó által ismert telefonszámon, e-mail címen vagy önkiszolgáló portálon keresztül biztosítja az egykapus kapcsolattartást a Megrendelő felhasználói és a Szolgáltató között, vállalva, hogy egy bejelentés sem vész el.

- - Fogadja a felhasználói -üzemeltetési, jogosultsági, hardver, szoftver, hálózati-incidens bejelentéseket (ITT01001)
- - Szolgáltatás kérések fogadása, értékelése, dokumentálása (ITT01002)
- - Intézkedik a bejelentés kezeléséről, vagy megoldja azokat saját hatáskörön belül (ITT01003)
- - Intézkedik a megfelelő szakértőhöz továbbításról (eszkáláció) (ITT01004)
- - Dokumentálja a felhasználói bejelentés teljes folyamatát (ITT01005)
- - Fogadja, és megfelelően adminisztrálja a változási kérelmeket (ITT01006)
- - Megrendelő kérésére informálja és tájékoztatja a bejelentőt a megoldás várható idejéről, a státusz változásáról (ITT01007)
- - Gyűjti a módosítási igényeket és a felhasználói észrevételeket (ITT01008)
- - Riportot készít az elvégzett tevékenységekről (ITT01009)

Üzemelés felügyelet (ITT01100)

Monitorozza a szolgáltatásokat az elvárt rendelkezésre állás betartása és ellenőrzése érdekében.

- - Eszközök/alkalmazások folyamatos ellenőrzése, hogy azok az előre specifikált működési feltételeknek megfelelően üzemelnek, működnek-e (ITT01101)
- - Bizonyos eszközök/alkalmazások teljesítményének figyelése, hogy működési jellemzőjük belefér-e az előre definiált intervallumba (ITT01102)
- - Külső és belső kapcsolatok monitorozása (WAN, router, ADSL, stb.) (ITT01103)
- - Egyes eszközök/alkalmazások abnormális működésnek észlelése (ITT01104)

- - Riasztások küldése a Service Desk felé (ITT01105)
- - Jogosulatlan beavatkozások észlelése, (szerver vagy tűzfal) (ITT01106)
- - Kulcs teljesítménymutatók és szolgáltatási szintek mérése (ITT01107)
- - Üzemeltetési eseménynaplók, statisztikák készítése (ITT01108)
- - Jelentéskészítés (ITT01109)
- - Naplók (logok) elemzése (ITT01110)
- - Felügyeleti rendszerek üzemeltetése (ITT01111)
- - Felügyeleti szabályok hangolása (ITT01112)
- - Felügyeleti Ügynökök telepítése (ITT01113)
- - Értesítések beállítása (ITT01114)

Hardvernyilvántartás (ITT01200)

A hardvereszközök, beleértve a szerverek, hálózati eszközök, munkaadalmások és kiegészítő berendezések nyilvántartása.

- - Konfigurációs elemek felügyelete (ITT01201)
- - Konfigurációs elemek változáskezelése (ITT01202)
- - Karbantartás támogatása (ITT01203)
- - Változáskezelés támogatása (ITT01204)

Szoftverkönyvtár szolgáltatás (ITT01300)

Rendszer- és alkalmazás programok eredeti, jóváhagyott példányainak valamint a szoftver licencek nyilvántartása, tárolása és kezelése.

- - Rendszer-és alkalmazás programok eredeti, jóváhagyott példányainak valamint a szoftver licencek nyilvántartása, tárolása és kezelése (ITT01301)
- - Alkalmazások és szoftver komponensek aktuális verzióinak nyilvántartása és őrzése (ITT01302)
- - Programok forráskódjának őrzése (ITT01303)
- - Első verzióhoz történő visszatérés lehetősége (ITT01304)
- - Biztonsági másolat tárolása (ITT01305)
- - Szoftver licencek nyilvántartása, őrzése (ITT01306)

Szoftvertelepítés, - beállítás és terjesztés (ITT01400)

A Szolgáltató biztosítja a Megrendelő által jóváhagyott szoftverkomponensek egységes verziókövetését, jogtisztaságát. A Szolgáltatás nem terjed ki a Megrendelő üzemeltetésében maradt szoftver termékre.

- - Szoftvertelepítési kérelem (változáskérelem) fogadása (ITT01401)
- - Telepítési, gyors-kibocsátási terv készítése (ITT01402)
- - Terítendő, vagy gyors-kibocsátással kiteendő szoftvercsomag előállítása a Szoftverkönyvtár és a konfigurációs adatbázis segítségével (pl. Image file) (ITT01403)
- - Kibocsátandó csomag/Image file tesztelése a meglévő eszközökön, elfogadtatása (ITT01404)
- - Telepítendő szoftverkomponensek szétosztása (ITT01405)
- - Letöltött szoftverkomponensek telepítése központból, vagy helyszínen (ITT01406)
- - Beállítások végrehajtása központból vagy a helyszínen (ITT01407)

Szoftverkarbantartás, -javítás és szinten tartás (ITT01500)

Informatikai eszközökön üzemelő operációs rendszerek és egyéb szoftverek karbantartása, a szoftver fejlesztője által rendelkezésre bocsátott javítócsomagok, karbantartási csomagok, frissítések, módosító csomagok elemzése és installálása.

- - Szoftver karbantartás vagy javítás ügyfélszolgálaton keresztül azonosított igény alapján, előzetes tervek, stratégiák alapján, technológiai-, illetve szoftver verzióváltás miatt (ITT01501)
- - Szoftver karbantartás vagy javítás szoftvergyártó cég publikált javításai alapján (ITT01502)
- - Szoftver karbantartás vagy javítás állami jogszabályváltozás, alkalmazáskövetés miatt (ITT01503)
- - Szoftver karbantartás vagy javítás kivételes karbantartási igények alapján (ITT01504)
- - Gyártótól érkező patch-ek elemzése (ITT01505)
- - Hiba esetén a hiba elhárítása, az alkalmazásba vett szoftvereknek az üzembe helyezésekor meghatározott specifikációnak megfelelő működés visszaállítása, szükség esetén újrainstallálás (ITT01506)
- - Üzemelő rendszerek előre tervezett és nem tervezett karbantartási tevékenységei (pl. patch végrehajtása) (ITT01507)
- - Gyártó által biztosított frissítések, javító program csomagok figyelése, végrehajtása, kihelyezése (ITT01508)
- - Megrendelő felhasználóinak adminisztrálása (ITT01509)
- - A programok forráskódjainak megfelelő őrzése a szoftverkönyvtárban (ITT01510)
- - Különböző környezetek (üzemi, kibocsátási, teszt és oktatói) szinkronjának biztosítása (ITT01511)

Kis értékű beszerzés (ITT01600)

Kis értékű beszerzés.

- - Kis értékű beszerzés (ITT01601)

Emberi erőforrás szolgáltatása (ITT01700)

A Szolgáltató által a Megrendelő számára emberi erőforrás biztosítása.

- - Rendszermérnök. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01701)
- - Technical Architect. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01702)
- - IT Tanácsadó. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01703)
- - Rendszergazda. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01704)
- - Projekt menedzser. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01705)
- - Információbiztonsági tanácsadó. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01706)
- - Operátor. Feladata a Szolgáltatási Szerződés I-es számú mellékletében rögzítve. (ITT01707)

Szerver menedzsment (SZM00000)

Operációs rendszer üzemeltetés (SZM00100)

A központi üzemeltetésű szerverek operációs rendszereinek és hozzájuk tartozó alap szolgáltatások üzemeltetése és felügyelete.

- - Operációs rendszerek felügyelete, indítása, leállítása (SZM00101)
- - Processzek kezelése (SZM00102)
- - Fájlrendszerek felügyelete (SZM00103)
- - Felhasználók adminisztrálása, jogosultságkezelés (SZM00104)
- - Adatvédelem, jogosulatlan hozzáférések megakadályozása (SZM00105)
- - Ütemezett feladatok felügyelete (SZM00106)
- - Üzemeltetést segítő és egyéb script-ek írása (SZM00107)
- - Nyomtatók adminisztrálása (SZM00108)
- - A szoftverek működésének ellenőrzése, teljesítmény-statisztika és hangolás (SZM00109)
- - A rendszernaplók tartalmának rendszeres ellenőrzése hiba megelőzési, vagy esetileg hiba beazonosítási és elhárítási célból (SZM00110)
- - Folyamatos monitorozás a szűk keresztmetszetek meghatározására (CPU, memória, I/O, hálózat) (SZM00111)
- - Szerverek telepítése, újratelepítése (SZM00112)
- - Szoftver-karbantartási és javítási feladatok végrehajtása (SZM00113)
- - Patch menedzsment (SZM00114)
- - Változások dokumentálása (SZM00115)
- - Hiba esetén diagnosztika és hibaelhárítás (SZM00116)
- - Hibák bejelentése, kapcsolattartás a szervizzel (SZM00117)
- - Javaslatétel új szoftverek bevezetésére és azok üzembe helyezése (SZM00118)
- - Tesztek futtatása, probléma esetén diagnosztizálás (SZM00119)
- - Tanácsadás, kapcsolat az üzemeltetés többi szereplőjével (SZM00120)
- - Felhasználói bejelentések kezelése, felhasználók támogatása, segítségnyújtás (SZM00121)
- - Kapcsolattartás a támogató szervezetekkel (hardver és szoftver gyártókkal, beszállítókkal, karbantartókkal) (SZM00122)
- - A szervereken lévő állományok vírus elleni védelme a legújabb víruskereső eljárásokkal (SZM00123)
- - Biztonsági mentések, visszatöltések, archiválások elvégzése és dokumentálása az általános előírások szerint (SZM00124)
- - Az operációs rendszerek és alapszoftverek dokumentálása (SZM00125)
- - Az operációs rendszerhez tartozó alap szolgáltatások üzemeltetése és felügyelete (SZM00126)

Szerver hardver üzemeltetés (SZM00200)

Központi üzemeltetésű szerverek hardver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó perifériák rendelkezésre állásának biztosítása.

- - A hardver eszközök működésének állandó monitorozása, felügyelete, állapotának ellenőrzése a gyártók által biztosított menedzsment szoftverek segítségével (SZM00201)
- - Hardver eszközök leállítása, elindítása (SZM00202)
- - Az infrastruktúra beállítások szükség szerinti - a gyártó által engedélyezett - megváltoztatása, hangolás (SZM00203)
- - Számítógépek üzemeltetése, kiszolgálása és perifériák kezelése (SZM00204)
- - Kapcsolat a többi üzemeltető szervezettel (SZM00205)
- - Hiba esetén hibaelhárítás és javítás kezdeményezése a támogatást végző cégnél (SZM00206)
- - Kapcsolattartás a támogató szervezetekkel (hardver és szoftver gyártókkal, beszállítókkal, karbantartókkal) (SZM00207)
- - Hibabejelentések elküldése, leállások megszervezése és javítás utáni ellenőrzés (SZM00208)
- - Javaslatétel új hardverek bevezetésére és azok üzembe helyezésére (SZM00209)
- - Hardver eszközök nyilvántartása (SZM00210)

Tároló, archiváló és SAN rendszer menedzsment (SZM00300)

A központi üzemeltetésű szerverekhez tartozó háttértároló, archiváló és SAN berendezések, rendszerek üzemeltetése és felügyelete.

- - Az ajánlásoknak és szabályoknak megfelelő rendszer kialakítása (SZM00301)
- - Névkonvenciók, hierarchiák és helyfoglalások kezelése (SZM00302)
- - A tároló rendszer állapotának folyamatos figyelemmel kísérése, ellenőrzése a gyártók által biztosított menedzsment szoftverek segítségével, a szűk keresztmetszetek feltárása (SZM00303)
- - Méretezés, átkonfigurálás és bővítés (SZM00304)
- - Az infrastruktúra beállítások szükség szerinti - a gyártó által engedélyezett - megváltoztatása, hangolás (SZM00305)
- - A SAN hálózat tervezése, felügyelete (SZM00306)
- - A SAN switch-ek és storage komponensek adminisztrációja (SZM00307)
- - Hardver- és szoftverkarbantartás (pl lemezek karbantartás, töredezettségmentesítés) (SZM00308)
- - Kapcsolattartás a támogató szervezetekkel (hardver és szoftver gyártókkal, beszállítókkal, karbantartókkal) (SZM00309)
- - Hiba esetén hibaelhárítás és javítás kezdeményezése a támogatást végző cégnél (SZM00310)
- - Javaslatétel új tárolók, SAN switch-ek bevezetésére és azok üzembe helyezése (SZM00311)
- - Szalagkönyvtárak és más archiváló eszközök felügyelete (SZM00312)

a Piller Kft. és a NAV által kötött Informatikai Szolgáltatási Szerződéshez

Adatlapok

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-9-4
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Alap SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Alap SLA besorolási ORACLE adatbázisok üzemeltetése
Adatlap típusa:	folymatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	alap
Szolgáltatási díj fajtája:	bavdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Tematika	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részről:	A szerződés aláírtak: Szabo Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
A megrendelői alkalmazások működését, valamint fejlesztési-, tesztelési és oktatói tevékenységet támogató adatbázisok üzemeltetése.	
Adatbázisok típusai: bevizsgálói, fejlesztő, hiteles, integrációs, oktatás, repository és tesz.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az IT) alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás teljesítés szerint
Megrendelő egyedi követelményei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelmények szerint	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „alap” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állási helyszín/átvétel:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	alap
Havi tervezett karb. tart. időablak:	4 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltató státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feloltsóg korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADN1-00100-9-5
Szolgáltatási csoport:	ADN1-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Alap SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Alap SLA besorolási CACIPE adatbázisok üzemeltetése.
Adatlap típusa:	függamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	alap
Szolgáltatási díj fajlaja:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Píller KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Rakos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
Adoszakértlet nem éles és nem szolgáltatón CACIPE adatbázisok tesztelés és mentési feladatlának ellátása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerinti.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerinti.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „alap” szolgáltatási kategória szerinti.	
Rendelkezésre állás helyszíni/átviteli:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	alap
Havi tervezett karb. tart. időablak:	4 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerinti.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatón státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a függamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerinti	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADN1-00100-47-6
Szolgáltatási csoport:	ADN1-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolási Cache adatbázisok üzemeltetése
Adatlap típusa:	függamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajlaja:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Píller KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Rakos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
Adoszakmai éles, szolgáltatón Cache adatbázisok üzemeltetése annak kivezetéséig.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerinti.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerinti.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerinti.	
Rendelkezésre állás helyszíni/átviteli:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerinti.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatón státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a függamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerinti	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-47-180
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolási Oracle adatbázisok üzemeltetése
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajlaja:	havidijs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtjai: Szabó Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
Eles (prod), szolgáltató adatbázisok üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseit	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/távols:	Incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-74-184
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolási alkalmazás szerverek üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolási alkalmazás szerverek üzemeltetése
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajlaja:	havidijs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtjai: Szabó Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
Oracle WEBLogic alkalmazásszerver üzemeltetés.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseit	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/távols:	Incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-75-185
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolást alkalmazás szerverek üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolást alkalmazás szerverek üzemeltetése
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláíráskor: Szabó Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
Oracle WEBLogic alkalmazásszerver üzemeltetés.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszínről/vól:	incidens bekövetkeztétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változásképzés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a), b) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-001-00-78-186
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Alap SLA besorolást alkalmazás szerverek üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Alap SLA besorolást alkalmazás szerverek üzemeltetése
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	alap
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláíráskor: Szabó Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
Oracle WEBLogic alkalmazásszerver üzemeltetés.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „alap” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszínről/vól:	incidens bekövetkeztétől függő
Szolgáltatási szint:	alap
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változásképzés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a), b) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-79-189
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási ORACLE adatbázisok üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajlaja:	havidijs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillér KFT részről:	A szerződés aláírásakor: Szabó Gábor
Szolgáltatás általános leírása	
Adó- és Vanszakmai alkalmazások és szolgáltatás ORACLE adatbázisok üzemeltetés.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/tárvöl:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/nomál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ADM-00100-79-190
Szolgáltatási csoport:	ADM-00100 – Alap és rendszer DBA tevékenységek
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási adatbázisok üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási CACHÉ adatbázisok üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajlaja:	havidijs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillér KFT részről:	A szerződés aláírásakor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
Étes, nem szolgáltatás minősített CACHÉ adatbázisok üzemeltetés.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/tárvöl:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/nomál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás lejegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
Nem releváns	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma	ALM-00300-34-3
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve	Kiemelt SLA besorolású alkalmazások üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve	Kiemelt SLA besorolású Adó szakterületi alkalmazások üzemeltetése.
Adatlapp típusa	függamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajaja:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillér KFT részéről:	A szerződés aláírásakor Tóth Szilvia
Szolgáltatás általános leírása	
Adószakterület Oracle alkalmazások alkalmazásüzemeltetési, verziókezelési feladatainak ellátása a felsorolt alkalmazásokban: ADMIRAL, AFONKAT, AKA, AKAR, ALTEK, AMIR, ANYIL, ANYK, ANYR, ARCH, ANYKLEK, AVAR, AVI, BEN, BEVELED, BUNEL, CEF, CSEKREND, DOKU, EBER, EBT, EGYSSZAZ, ELAR, ELAR, DM, ELLTAM, ELLVITA, ENVIL, ERI, ESZB, ESZAMLA-DB, FIKAM, FIR, FVC, HISTO, IBIZA, ION, IMGREND, IMPK, INTF, ISK, JAROK, JOGOS, JOKER, KEN KODK, KOMAP/ALL, MBOO, MC, MÖSERES, MUN, OFR, OPT, OSA, POS, REBIZ, REVP, RUPORT, SZB, SZI, SZIG, TADLER, TERIT, TERRA, USTZAN, UCC, VEGYES, VERILL, VHR, VISKO, Kivétel: azzal álló alkalmazások ADAM, ANYT, BEVKOT, FOKA, MNV, PROVIR, SZEF, VEGYESK	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerinti.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerinti.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerinti.	
Rendeltetésre állás helyszíni/ávóli:	incidens bekövetkezéséről függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	4 x 6 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerinti.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatási státuszjelölések elkészítésével köteles jeltesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladások korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerinti	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések.	
Csatolmány Jeyzék	
„ALM-00300-34-3_Adószakterületi alkalmazások üzemeltetési feladatai.xlsx”	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma	ALM-00300-34-6
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve	Kiemelt SLA besorolású alkalmazások üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve	Kiemelt SLA besorolású WINDOWS alkalmazások üzemeltetése.
Adatlapp típusa	függamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajaja:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillér KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Tóvári Ferenc
Szolgáltatás általános leírása	
Az Adó- és Vámszakmai Windows Kiemelt rendeltetésre állási alkalmazások üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerinti.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerinti.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerinti.	
Rendeltetésre állás helyszíni/ávóli:	incidens bekövetkezéséről függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerinti.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatási státuszjelölések elkészítésével köteles jeltesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladások korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerinti	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jeyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány Jeyzék	
nem releváns	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma:	ALM-00300-35-4
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatási rövid neve:	Kiemelt SLA besorolási alkalmazások verziókezelése.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolási Vám szakterületi alkalmazások verziókezelése.
Adatlapp típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	haviflújs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Tóth Szilvia
Szolgáltatás általános leírása	
Változatkészlethez kapcsolódó tevékenységek ellátása a mellékletben felsorolt rendszer azonosítókra vonatkozóan.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/ávolt:	Incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	4 x 6 óra
Változatkészlet	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletben az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
„ALM-00300-35-4_Vámterületi alkalmazások verziókezelési feladatai.xlsx”	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma:	ALM-00300-36-1
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatási rövid neve:	Fokozott SLA besorolási alkalmazások üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási CACIIE alkalmazások üzemeltetési feladatai.
Adatlapp típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	haviflújs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Tóth Szilvia
Szolgáltatás általános leírása	
CACIIE alkalmazások üzemeltetési feladatai.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/ávolt:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változatkészlet	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletben az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
„ALM-00300-36-1_Cacie alkalmazások üzemeltetési feladatai.xlsx”	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	AL.M-00300-36-2
Szolgáltatási csoport:	AL.M-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SL.A besorolást alkalmazások üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SL.A besorolást egyéb alkalmazások üzemeltetési feladatai
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havidiás
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Tematika	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részről:	A szerződés aláíráskor: Tóth Szilvia
Szolgáltatás általános leírása	
Egyéb alkalmazások üzemeltetési feladatainak ellátása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/avolt:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles jeljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladosság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a), b) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
„AL.M-00300-36-2_Egyéb üzemeltetési feladatok.xlsx”	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	AL.M-00300-36-5
Szolgáltatási csoport:	AL.M-00300 – alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SL.A besorolást alkalmazások üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SL.A besorolást WINDOWS alkalmazások üzemeltetése
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havidiás
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Tematika	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részről:	A szerződés aláíráskor: Tóvári Ferenc
Szolgáltatás általános leírása	
Az Adó- és Vámszakmai Windows fokozott rendelkezésre állást alkalmazások üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/avolt:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	4 x 6 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles jeljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladosság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a), b) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ALM-00300-80-183
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolású, NAV Kiemelt alkalmazások üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolású NAV Kiemelt fontosságú alkalmazások üzemeltetési feladatai.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havidíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Benkő István
Szolgáltatás általános leírása	
A NAV működése szempontjából kiemelt besorolású, kiemelten fontos éles alkalmazások üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseit	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/ távoli:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelölések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladosság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
„ALM-00300-80-183_NAV_kiemelt_besorolású_alkalmazás_üzemeltetési_feladatai_és_objektum_listája.xlsx”	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	ALM-00300-81-187
Szolgáltatási csoport:	ALM-00300 – Alkalmazás üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolású, NAV Kiemelt alkalmazások üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolású NAV Kiemelt fontosságú alkalmazások üzemeltetési feladatai.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havidíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Benkő István
Szolgáltatás általános leírása	
A NAV működése szempontjából fokozott és alap besorolású éles alkalmazások üzemeltetése valamint a NAV működése szempontjából fontosnak ítélt teszti alkalmazások üzemeltetése a részletes feladatokat a csatolt táblázat tartalmazza.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseit	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/ távoli:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelölések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladosság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
„ALM-00300-81-187_Fokozott_besorolású_alkalmazás_üzemeltetési_feladatai_és_objektum_listája.xlsx”	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	GIM-00200-56-1
Szolgáltatási csoport:	GIM-00200 – Gépjermi elhelyezés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolási szerver hosting szolgáltatás.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolási szerver hosting szolgáltatás a Szolgáltató által biztosított gépjermében.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Lukácsovics László
Szolgáltatás átláthatós leírása	
Megrendelő informaitikai rendszereinek elhelyezése a Szolgáltató által rendelkezésre bocsájtott gépjermekben.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/átvotti:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	1 x 6 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles jelzesteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	GIM-00300-59-1
Szolgáltatási csoport:	GIM-00300 – Gépjermi felügyelet
Szolgáltatás rövid neve:	Alap SLA besorolási operátori gépjermi felügyelet.
Szolgáltatás teljes neve:	Alap SLA besorolási operátori gépjermi felügyelet a Megrendelő gépjermében.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	alap
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírásakor: Lukácsovics László
Szolgáltatás átláthatós leírása	
Megbízó Hungária Kft-i és Lajos utcai központi gépjermében helyszíni felügyelet ellátása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „alap” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíni/átvotti:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	alap
Havi tervezett karb. tart. időablak:	nem releváns
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles jelzesteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás leírásokban az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma:	HAM-00100-64-169
Szolgáltatási csoport:	HAM-00100 – Adathálózati üzemeltetés és felügyelet
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási országos adathálózati eszközök üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási országos adathálózati eszközök üzemeltetése.
Adatlapp típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havildíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Tematika	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Hemter Zsolt
Szolgáltatás általános leírása	
A Megrendelő országos adathálózatában található hálózati eszközök folyamatos felügyelete, igény szerinti konfiguráció módosítása, új telephelyek és kábelvezetések hálózati kialakításának támogatása, NAC rendszer üzemeltetése, telephelyeken felmerülő kábelvezetési problémák és fejlesztések kezelése, hálózati menedzsment alkalmazások üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követelményei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszínrátvól:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 4 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatási státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feloldóság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlapp azonosítók	
Adatlapp száma:	HAM-00100-67-170
Szolgáltatási csoport:	HAM-00100 – Adathálózati üzemeltetés és felügyelet
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási központi adathálózati eszközök üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási központi adathálózati eszközök üzemeltetése.
Adatlapp típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havildíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Tematika	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Hemter Zsolt
Szolgáltatás általános leírása	
A Megrendelő adatközpontjában és központi telephelyen található kritikus eszközök felügyelete és üzemeltetése, a kiterjedő szakmai osztályoktól jövő adatközponti eszközöket érintő konfigurációmódosítások, elvégzése, F5 Big-IP terheléscsökkentő üzemeltetése, az adatközpontokban felmerülő kábelvezetési problémák és fejlesztések kezelése, hálózati menedzsment alkalmazások üzemeltetése. Az adatközponti környezeti igény szerinti folyamatos fejlesztése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követelményei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszínrátvól:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 4 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatási státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feloldóság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	HAM-00200-68-172
Szolgáltatási csoport:	HAM-00200 – Hálózathibriasztási üzemeltetés és felügyelet
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolást tartalmazó rendszerek üzemeltetése, log elemzés
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolást tartalmazó rendszerek üzemeltetése, log elemzés
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtaján:	havidiás
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Hentler Zsolt
Szolgáltatás általános leírása	
A Megrendelő internet irányba történő hálózati forgalmának monitorozása és felügyelete, külső és belső levelezések magas szintű felügyelete adatvédelmi és tartalomzársási szempontok alapján, kritikus eszközei által küldött logok elemzése log elemző alkalmazások segítségével.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/irányítói:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 4 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolósi folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamattal kapcsolatos beszámolókat.	
Feladatlósság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	HAM-00200-69-171
Szolgáltatási csoport:	HAM-00200 – Hálózathibriasztási üzemeltetés és felügyelet
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolást tartalmazó rendszerek üzemeltetése, log elemzés
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolást tartalmazó rendszerek üzemeltetése, log elemzés
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtaján:	havidiás
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Hentler Zsolt
Szolgáltatás általános leírása	
A Megrendelő külső és belső hálózati forgalmának monitorozása és felügyelete, külső és belső levelezések magas szintű felügyelete adatvédelmi és tartalomzársási szempontok alapján, kritikus eszközei által küldött logok elemzése log elemző alkalmazások segítségével.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/irányítói:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 4 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolósi folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamattal kapcsolatos beszámolókat.	
Feladatlósság korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	HAM-00300-70-173
Szolgáltatási csoport:	HAM-00300 – telefonna szolgáltatás
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási telefonni rendszerek üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási telefonna rendszerek üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havidíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafelelős	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Hentler Zsolt
Szolgáltatás általános leírása	
A Megrendelő országos telefonhálózatában található hagyományos telefon alközpontok és telefonok, IP telefon rendszerek, Contact Center szolgáltatások, és urláló rendszerek üzemeltetése.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseivel	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszíni/ávolt:	
Szolgáltatási szám:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 4 óra
Változáskézelés	
VII/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-38-1
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolási WINDOWS szerver operációs rendszer üzemeltetés.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolási WINDOWS szerver operációs rendszer üzemeltetés.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtája:	havidíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafelelős	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilér KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Tóvári Ferenc
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési szerverek, operációs rendszereknek és hozzájuk tartozó alnp szolgáltatások (Active Directory, DNS, DHCP, Hyper-V, Virtual Server, C.A. KMS, RAS) üzemeltetése és felügyelete.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseivel	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszíni/ávolt:	
Szolgáltatási szám:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VII/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-71-174
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolású, kiemelt infrastruktúra üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolású, kiemelt fontosságú Vám szakmai infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillet KFT részről:	A szerződés aláírójakor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési vamszakmai szerverek hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó perifériák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszín/ávolt:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladésség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletben az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-71-175
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolású, kiemelt infrastruktúra üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolású, kiemelt fontosságú Adó szakmai infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témafeladás	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pillet KFT részről:	A szerződés aláírójakor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési adószakmai szerverek hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó perifériák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „Kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszín/ávolt:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Feladésség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.), b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletben az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-71-176
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolású, Kiemelt infrastruktúra üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolású, Kiemelt fontosságú OPG infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részről:	A szerződés aláíráskor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési Online Pénztárgép rendszer hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó perifériák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követelményei	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelmények szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíntávolság:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokba kapcsolatos beszámolást.	
Feladók és korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-71-177
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Kiemelt SLA besorolású, Kiemelt infrastruktúra üzemeltetése
Szolgáltatás teljes neve:	Kiemelt SLA besorolású, Kiemelt fontosságú ATAR infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	kiemelt
Szolgáltatási díj fajtája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Pilier KFT részről:	A szerződés aláíráskor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési Adattárház rendszer hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó perifériák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követelményei	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelmények szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „kiemelt” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszíntávolság:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	kiemelt
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokba kapcsolatos beszámolást.	
Feladók és korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró oka)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-72-178
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolású, fokozott infrastruktúra üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolást, fokozott fontosságot infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajtyája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtasakor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési szerverek hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó periferiák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszín/átvált:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00100-73-179
Szolgáltatási csoport:	SZM-00100 – operációs rendszer üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Alap SLA besorolást, alap infrastruktúra üzemeltetése.
Szolgáltatás teljes neve:	Alap SLA besorolást, alap infrastruktúra üzemeltetése.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendelkezésre állás besorolása:	alap
Szolgáltatási díj fajtyája:	havdíjas
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24
Témakörök	
NAV részről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Piller KFT részéről:	A szerződés aláírtasakor: Rákos Zoltán
Szolgáltatás általános leírása	
A központi üzemeltetési szerverek hardver és alapszoftver elemeinek és a hozzájuk kapcsolódó periferiák rendelkezésre állásának biztosítása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi kötelezettségei	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített jogosultságok és kötelezettségek szerint.	
SLA	
Rendelkezésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „alap” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendelkezésre állás helyszín/átvált:	incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	alap
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normál user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltatás státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a.) b.) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás Jegyzékben az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

Adatlap azonosítók	
Adatlap száma:	SZM-00200-39-1
Szolgáltatási csoport:	SZM-00200 – szerver hardver üzemeltetés
Szolgáltatás rövid neve:	Fokozott SLA besorolású szerver hardver üzemeltetés.
Szolgáltatás teljes neve:	Fokozott SLA besorolású WINDOWS op.r. szerver hardver üzemeltetés.
Adatlap típusa:	folyamatos
Szolgáltatás jellemzők	
Rendeltetésre állás besorolása:	fokozott
Szolgáltatási díj fajlaja:	havidijs
Teljesítési időszak:	2019.04.24 – 2020.04.24.
Témafelelős	
NAV részéről:	A szerződés szerinti szakmai kapcsolattartó
Püller KFT részéről:	A szerződés aláírtáskor: Tóvári Ferenc
Szolgáltatás általános leírása	
Microsoft Windows operációs rendszeren futtató számítógépek hardver eszközeinek felügyelete, hibabejelentések kezelése, eszközök nyilvántartása.	
Szolgáltatás egyedi komponensei	
Tevékenységek az ITJ alapján:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített tevékenységek.
Működési jellemzők:	Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített szolgáltatás leírás szerint.
Megrendelő egyedi követeléseizei	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített jogosultságok és követelések szerint.	
SLA	
Rendeltetésre állási követelmény (szolgáltatási idő, reakció idő, maximális hibajavítási idő)	
A Szerződés 5.2.3. pontja szerinti táblázat „fokozott” szolgáltatási kategória szerint.	
Rendeltetésre állás helyszín/árvói:	Incidens bekövetkezésétől függő
Szolgáltatási szint:	fokozott
Havi tervezett karb. tart. időablak:	2 x 12 óra
Változáskézelés	
VIP/normal user:	A szerződés 3. pontban rögzített, releváns definíciók szerint.
Beszámolási folyamat	
A Szolgáltató státuszjelentések elkészítésével köteles teljesíteni a folyamatokkal kapcsolatos beszámolást.	
Felelősség korlátozások (a szolgáltatási szint tartásának kizáró okai)	
A Szerződés 9.1. a), b) és c.) pontja szerint	
Szolgáltatási díj	
A Szerződés 4. számú mellékletében az adatlaphoz rögzített díj.	
Egyéb megjegyzések	
Szolgáltatás leírásában az adatlaphoz rögzített megjegyzések	
Csatolmány jegyzék	
nem releváns	

DIVÍZIÓ	ADATLAP	RÁFORDÍTANDÓ ERŐFORRÁS [eNAP/hónap]	SZOLGÁLTATÁSI DÍJ [nettó Ft/hó]
VERZIÓ KEZELÉS	ALM-00300-36-1 Caché alkalmazások üzemeltetési feladatai	115,50	7 055 433
	ALM-00300-36-2 Egyéb üzemeltetési feladatok	59,85	3 655 997
	ALM-00300-34-3 Adó szakterületi alkalmazások üzemeltetési feladatai	283,50	17 317 881
	ALM-00300-35-4 Vámszakterületi alkalmazások verziókezelési feladatai	49,35	3 014 594
	ÖSSZESEN:	508,20	31 043 905
ADATBÁZIS ÜZEMELTETÉS	ADM-00100-9-4 Alap SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	54,60	3 335 296
	ADM-00100-47-180 Kiemelt SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	115,50	7 055 433
	ADM-00100-74-184 Kiemelt SLA besorolású alkalmazásszerver üzemeltetése	51,24	3 130 047
	ADM-00100-75-185 Fokozott SLA besorolású Alkalmazásszerver üzemeltetése	36,33	2 219 254
	ADM-00100-78-186 Alap SLA besorolású Alkalmazásszerver üzemeltetése	36,33	2 219 254
	ADM-00100-79-189 Fokozott SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	46,20	2 822 173
	ÖSSZESEN:	340,20	20 781 457
GÉPTERMI INFRASTRUKTÚRA ÜZEMELTETÉS	GIM-00100-50-1 NAV tulajdonában álló központi géptermekek üzemeltetése	159,60	9 749 326
	GIM-00200-56-1 Szerverhosztíng szolgáltatás a Szolgáltató géptermeiben	27,30	1 667 648
	GIM-00300-59-1 Operátori géptermi felügyelet a Megrendelő géptermeiben	92,40	5 644 346
	ÖSSZESEN:	279,30	17 061 320
INFRASTRUKTÚRA ÜZEMELTETÉS	ADM-00100-9-5 Caché adatbázisok	13,65	833 824
	ADM-00100-47-6 Kiemelt SLA besorolású Caché adatbázisok	26,25	1 603 508
	SZM-00100-71-174 Vám infrastruktúra üzemeltetés	24,15	1 475 227
	SZM-00100-71-175 Adó infrastruktúra üzemeltetés	99,75	6 093 329
	SZM-00100-71-176 OPG infrastruktúra üzemeltetés	231,00	14 110 866
	SZM-00100-71-177 ATAR infrastruktúra üzemeltetés	33,60	2 052 490
	SZM-00100-72-178 fokozott infrastruktúra üzemeltetés	29,40	1 795 928
	SZM-00100-73-179 alap infrastruktúra üzemeltetés	38,85	2 373 191
	ADM-00100-79-190 Fokozott SLA besorolású Caché adatbázisok	59,85	3 655 997
	ÖSSZESEN:	556,50	33 994 359
HÁLÓZAT ÜZEMELTETÉS	HAM-00100-64-169 Országos adathálózati eszközök üzemeltetése	76,65	4 682 242
	HAM-00100-67-170 Központi adathálózati eszközök üzemeltetése	88,20	5 387 785
	HAM-00200-69-171 Tűzfalak és határvédelmi eszközök üzemeltetése	137,55	8 402 379
	HAM-00200-68-172 Tartalomszűrő rendszerek üzemeltetése, logelemzés	39,90	2 437 331
	HAM-00300-70-173 Telefónia rendszerek üzemeltetése	69,30	4 233 260
	ÖSSZESEN:	411,60	25 142 998
MICROSOFT ÜZEMELTETÉS	Adatlap ALM-00300-34-6 Windows kiemelt besorolású alkalmazás üzemeltetés	28,35	1 731 788
	Adatlap ALM-00300-36-5 Windows fokozott besorolású alkalmazás üzemeltetés	208,95	12 763 920
	Adatlap SZM-00100-38-1 Windows szerver üzemeltetés	148,05	9 043 782
	Adatlap SZM-00200-39-1 Windows - Hardver eszközök felügyelete	32,55	1 988 349
	ÖSSZESEN:	417,90	25 527 839
ALKALMAZÁS ÜZEMELTETÉS	ALM-00300-80-183 NAV kiemelt besorolású alkalmazás üzemeltetés	264,60	16 163 356
	ALM-00300-81-187 Fokozott besorolású alkalmazás üzemeltetés	119,70	7 311 994
	ALM-00300-82-188 Alap besorolású alkalmazás üzemeltetés	21,00	1 282 806
	ÖSSZESEN:	405,30	24 758 156
ÖSSZESEN		2919,00	178 310 034

2 139 720 408

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

5. számú melléklet

Általános díjszabás Új Tevékenység Adatlapokhoz

Feladattípus	Napidíj / nettó = Ft.
Rendszermérnök	110 000
Technical Architect	115 000
IT Tanácsadó	120 000
Rendszergazda	105 000
Projekt menedzser	110 000
Információbiztonsági tanácsadó	140 000
Operátor	70 000

Az Általános Díjszabás az Új Tevékenység Adatlapon meghatározott feladatok vállalási ár kalkulációjának az alapja.

A fenti árak a hétköznapi - 8:00-17:00 - munkarendben végzett feladatvégzésre vonatkoznak. A munkaidő utáni, hétvégi, vagy munkaszüneti napokon végzett szolgáltatások megrendelése és igénybevétele esetén a Szolgáltató 50 % felárat számol fel.

Az egyes feladatok:

- Rendszermérnök:* feladata, hogy egy speciális részterületre vonatkozóan – hálózat, szerverek, adattárolás, adatmentés – területeken a kapott paraméterek és elvárások mentén megtervezze az adott rendszerkomponens működését figyelembe véve a teljes architektúra sajátosságait, majd azt beüzemelje. Egy üzemelő rendszer esetén a szakterületére vonatkozóan magas szintű hibaelhárítási tevékenység vagy rendellenes működés megszüntetése és a hibaelhárítás elvégzése.
- Technical Architect:* feladata, hogy kapcsolatot létesítsen a rendszerszervezőkkel, adatbázis adminisztrátorokkal és az egyéb számítástechnikai részlegekkel. Érzékeli a rendszer elvárásait és működési követelményeit, mely alapján megalkotja a hardverrészek topológiáját, és felállítja a tesztelési, fejlesztési környezetet.
- Rendszergazda:* egy már üzemelő informatikai rendszer magas szintű önálló karbantartási, üzemeltetési, hibaelhárítási feladatainak ellátása az üzemeltetési dokumentációk és utasítások alapján. Kapcsolatot tart a helpdesk-el, a fejlesztőkkel és a külső támogatási funkciókat ellátó szakemberekkel. Adminisztrálja a hibaelhárítás folyamatát.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

5. számú melléklet

- *Projektmenedzser:* ő az egyszemélyi felelős az adott projekt teljesüléséért. Feladata minden olyan tevékenység, ami azt biztosítja, hogy a projekt határidőre, a megadott kereteken belül elkészüljön. A projekt és a projektben résztvevők átfogó koordinálása, motiválása, munkájuknak irányítása. Kockázatkezelés és minőségbiztosítás. A projekt előrehaladásának ellenőrzése és irányítása. Kapcsolattartás a megbízóval, a felhasználóval.
- *Információbiztonsági tanácsadó:* a 2013-as IBTV megfeleléshez kapcsolódó feladatok ellátása. Információ és adatvédelmi stratégiák, folyamatok kidolgozása és dokumentálása, ellenőrzése.
- *Operátor:* egy már üzemelő informatikai rendszer karbantartási, üzemeltetési, hibaelhárítási részfeladatainak ellátása az üzemeltetési dokumentációk és utasítások alapján. Kapcsolatot tart a rendszergazdákkal, helpdesk-el, a fejlesztőkkel és a külső támogatási funkciókat ellátó szakemberekkel. Adminisztrálja a hibaelhárítás folyamatát.
- *IT tanácsadó:* komplex, a szoftverfejlesztésen, infrastruktúrán és üzleti folyamatokon átívelő feladatok tervezésében, optimalizálásában való részvétel. Mind technológiai mind üzleti értelemben nagy tapasztalattal rendelkező erőforrás.

A díjak az általános forgalmi adót nem tartalmazzák.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (től-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Adatbázis üzemeltetés		
ADM-00100-9-4 Alap SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	✓	
ADM-00100-47-180 Kiemelt SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	✓	
ADM-00100-74-184 Kiemelt SLA besorolású alkalmazásszerver üzemeltetése	✓	
ADM-00100-75-185 Fokozott SLA besorolású Alkalmazásszerver üzemeltetése	✓	
ADM-00100-78-186 Alap SLA besorolású Alkalmazásszerver üzemeltetése	✓	
ADM-00100-79-189 Fokozott SLA besorolású Oracle adatbázisok üzemeltetése	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (től-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Verziókezelés		
ALM-00300-36-1 Caché alkalmazások üzemeltetési feladatai	✓	
ALM-00300-36-2 Egyéb üzemeltetési feladatok	✓	
ALM-00300-34-3 Adó szakterületi alkalmazások üzemeltetési feladatai	✓	
ALM-00300-35-4 Vámsterületi alkalmazások verziókezelési feladatai	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (tól-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Géptermi infrastruktúra		
GIM-00100-50-1 NAV tulajdonában álló központi géptermek üzemeltetése	✓	
GIM-00200-56-1 Szerverhoszting szolgáltatás a Szolgáltató géptermeiben	✓	
GIM-00300-59-1 Operátori géptermi felügyelet a Megrendelő géptermeiben	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (től-ig):	
--------------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Hálózat üzemeltetés		
HAM-00100-64-169 Országos adathálózati eszközök üzemeltetése	✓	
HAM-00100-67-170 Központi adathálózati eszközök üzemeltetése	✓	
HAM-00200-69-171 Tűzfalak és határvédelmi eszközök üzemeltetése	✓	
HAM-00200-68-172 Tartalomszűrő rendszerek üzemeltetése, logelemzés	✓	
HAM-00300-70-173 Telefónia rendszerek üzemeltetése	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (tól-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Microsoft üzemeltetés		
Adatlap ALM-00300-34-6 Windows kiemelt besorolású alkalmazás üzemeltetés	✓	
Adatlap ALM-00300-36-5 Windows fokozott besorolású alkalmazás üzemeltetés	✓	
Adatlap SZM-00100-38-1 Windows szerver üzemeltetés	✓	
Adatlap SZM-00200-39-1 Windows - Hardver eszközök felügyelete	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (tól-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Infrastruktúra		
ADM-00100-9-5 Caché adatbázisok	✓	
ADM-00100-47-6 Kiemelt SLA besorolású Caché adatbázisok	✓	
SZM-00100-71-174 Vám infrastruktúra üzemeltetés	✓	
SZM-00100-71-175 Adó infrastruktúra üzemeltetés	✓	
SZM-00100-71-176 OPG infrastruktúra üzemeltetés	✓	
SZM-00100-71-177 ATAR infrastruktúra üzemeltetés	✓	
SZM-00100-72-178 fokozott infrastruktúra üzemeltetés	✓	
SZM-00100-73-179 alap infrastruktúra üzemeltetés	✓	
ADM-00100-79-190 Fokozott SLA besorolású Caché adatbázisok	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

Teljesítésigazolás/Havi Jelentés

I. Szolgáltatás Adatlapok összesítője

Teljesítési időszak (tól-ig):	
-------------------------------	--

Szolgáltatás Adatlap elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Alkalmazás Üzemeltetés		
ALM-00300-80-183 NAV kiemelt besorolású alkalmazás üzemeltetés	✓	
ALM-00300-81-187 Fokozott besorolású alkalmazás üzemeltetés	✓	
ALM-00300-82-188 Alap besorolású alkalmazás üzemeltetés	✓	

Melléklet: Havi rendelkezésre állás kimutatás a teljesítési időszak során teljesített szolgáltatásokról.

INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Nemzeti Adó- és Vámhivatal - Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság

6. számú melléklet

II. Aláíró rész

Teljesítés időszak (-tól – ig): „.....” év „.....” hó „.....” naptól „.....” év „.....” hó „.....” napig

Szolgáltató a 2018.04.24-én kelt, INF-060/2017 sz. Informatikai Szolgáltatási Szerződésben foglalt feladatait a teljesítési időszak során a jelen teljesítési igazolásban részletezettek szerint ellátta. Megrendelő a teljesítést igazolja. Szolgáltató jelen Teljesítésigazolás alapján az itt írt szolgáltatási díjra vonatkozóan Megrendelő felé számla benyújtására jogosult.

Kelt: Budapest, „.....” év „.....” hónap „.....” nap

Ruthmayer János
Szakfőigazgató
NAV INIT
Megrendelő

Braun Csaba
üzemeltetési igazgató
Pillér Kft.
Szolgáltató