

ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (székhely: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2., adószám: 15789934-2-51) képviselőjében eljár: **Rási Kálmán** pénzügyőr ezredes, a NAV Központi Irányítás főigazgatója jogkörében eljáró **főigazgató-helyettes** (a továbbiakban: **Megrendelő**), másrészről

a **PILLÉR Pénzügyi és Számítástechnikai Kft.** (székhely: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102., Cg.: 01-09-164361 adószám: 10708754-2-41, bankszámlaszám: 10300002-20347563-00003285, képviselőjében eljár: **Formanek Gyula ügyvezető**), mint Szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

(a továbbiakban együtt: **Felek**) között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

ELŐZMÉNYEK

- (A) Megrendelő ajánlatot kért, Szolgáltató pedig ajánlatot tett a Szerződés tárgya szerinti szolgáltatások elvégzésére, melyet a Megrendelő a rendelkezésére álló anyagi fedezetre is figyelemmel elfogadott.
- (B) A Felek rögzítik, hogy jelen szerződés megkötésére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (1) bekezdés h) pontja, valamint a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvény (a továbbiakban: Adatvagyon tv.) 2. § (2) bekezdése, továbbá a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet mellékletének 20. pontjában foglaltak alapján kerül sor.

1. DEFINÍCIÓK

A jelen Szerződés alkalmazásában:

"Szerződés": jelen Szerződés a mellékletekkel együtt.

"Műszaki Leírás": A Szerződéshez kapcsolódó, annak elválaszthatatlan részét képező 1. sz. Melléklet, ami az alkalmazásüzemeltetési támogatásokhoz kapcsolódó műszaki paramétereket és elvárásokat tartalmazza.

"Rendszerek": a Megrendelő által működtetett minden, a jelen Szerződés mellékletét képező Műszaki leírás 1. pontjában nevesített elektronikus rendszer, legyen az akár hardver, szoftver vagy ezek együttese.

„Ellenszolgáltatás”: a Szerződés 4.1 pontban meghatározott egy havi átalánydíj.

„Év”: a jelen Szerződés aláírásának napján, illetve az azt követő naptári év(ek) ugyanazon napján kezdődik/nek és a következő év(ek) azt megelőző napjáig tart(anak).

„Fejlesztési feladatok”: a Műszaki Leírásban „Fejlesztési Feladatok”-ként definiált feladatok.

„Rendszerfenntartó feladatok”: a Műszaki Leírásban „Rendszerfenntartó Feladatok”-ként definiált feladatok.

„Alkalmazásüzemeltetés szolgáltatás”: a Műszaki Leírásban „Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatás”-ként definiált feladatok.

„Pp.”: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény.

„Ptk.”: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

„Standard Szoftver”: a Műszaki Leírásban „Standard szoftver”-ként definiált szoftvertermékek.

2. A SZERZŐDÉS TÁRGYA ÉS TELJESÍTÉSE

A Szolgáltató köteles ellátni a Megrendelő részére az alkalmazásüzemeltetési szolgáltatást, a feladatok felmerüléséhez igazodó rendszerességgel a jelen Szerződésben és annak mellékleteiben foglaltak, így különösen a Szerződés 1. sz. mellékletét képző Műszaki leírás szerint, az abban nevesített rendszerek, tevékenységek és feladatok tekintetében.

SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBE VONT FELADATOK

A Szoftverüzemeltetési szolgáltatás feladatokat az alábbiak szerint kell ellátni:

- a) Alkalmazás szintű felügyelet, szakértői támogatás az üzemszerű működés biztosítása érdekében és az elvégzett munka dokumentálása.
- b) Egyedi reagálást igénylő forráskód szintű karbantartás jellegű beavatkozások (pl. paraméterek beállításainak módosítása, hiba miatt keletkező anomáliák javítása, stb.) elvégzése, dokumentálása.
- c) A fentiekben felsorolt alkalmazások és rendszerek használata során felmerülő hibák nyilvántartása, és a szükséges javítások elvégzése.
- d) A fentiekben felsorolt alkalmazásokkal és rendszerekkel kapcsolatos dokumentációk, felhasználói leírások és kapcsolódó anyagok folyamatos frissítése, kiegészítése, véleményezése.
- e) Az alkalmazásokkal, modulokkal kapcsolatban a folyamatos üzem fenntartásánál felmerülő, gyorsan végrehajtandó kisebb, szükséges előre nem meghatározható ütemű, eseti fejlesztések, módosítások megvalósítása.
- f) A módosított alkalmazások tesztelése és regressziós tesztelése, a tesztelések dokumentálása.
- g) Megrendelő igénye alapján történő intézkedések (pl. statisztikai adatok legyűjtése) elvégzése. Eredmények írásban hivatali levelező rendszeren történő átadása.
- h) Egyéb, a fentiekben nem részletezett, és Szolgáltató szakértelmét igénylő fejlesztési, szervezési, üzleti elemzői és szoftver architekt feladat ellátása, a Megrendelő által meghatározottak, illetve a fejlesztések kapcsolódó igények

szerint. (A specifikációt igénylő kifejezetten fejlesztésekre vonatkozó elvárásokat Megrendelő a Fejlesztési Informatikai Megrendelő Eszköz (IMEGREND) alkalmazással küldi a Szolgáltató részére.)

- i) A Szolgáltató vállalja, hogy az eBEV rendszert és az ÁNYK, WEBNYK valamint az ENYT alkalmazást érintő valamennyi új vagy frissített anyagot minden esetben írásban megküldi a helpdesk@nav.gov.hu email címre az eBEV helpdesk csoportnak.
- j) A Szolgáltató vállalja, hogy az általa nyújtott helpdesk típusú támogatás keretében hozzá írásban (pl. hivatali levelező rendszeren, a Szolgáltató saját hibakezelő rendszerén keresztül) érkező kérdések, kérések, problémák feldolgozását a bejelentéstől számított 24 órán belül megkezdji, és arról visszajelzést küld a bejelentőnek.
- k) Megrendelő igénye alapján Szolgáltató vállalja az alap szintű felhasználói ismeretek átadását Megrendelő munkavállalói számára az ABEV tervező, a Megrendelői (BEVMEGR) program és az ENYT használatára vonatkozóan, ún. workshopok keretében így különállóan a következők tekintetében: alkalmazás alapismeretei, használat folyamatának alapismeretei, nyomtatvány vizuális tervezés algoritmikus tervezés, különböző megrendelés típusok felvitele, módosítása, illetve további kapcsolódó információk. A workshopok megtartása Szolgáltató és Megrendelő által előre egyeztetett időpontban és helyszínen kerül sor, a résztvevők létszámának előzetes megadásával.
- l) Szolgáltató vállalja, hogy az eBEV portált érintő új tartalmi elem vagy tartalmi és műszaki-technikai változások publikálása előtt, Megrendelő eBEV Helpdesk csoportját írásban (hivatali levelező rendszeren tájékoztatja a változásról. Megrendelő igénye szerint a változásról felhasználói leírást készít és előre egyeztetett workshop keretében ismeretátadást tart az eBEV Helpdesk csoport részére.
- m) Szolgáltató vállalja, hogy a műszaki leírásban szereplő pontokhoz rendszeres terméktámogatást biztosít Megrendelő számára, a Műszaki leírás 7.3. pontjában foglaltak szerint.

2.1 Korlátozások:

1. Szolgáltató a jelen szerződés keretében végzendő tevékenységeket kizárólag a Szerződés 1. sz. mellékletét képző Műszaki Leírás 5.1., 5.2 pontjaiban Nevesített Rendszerek, alrendszerek, tevékenységek és feladatok tekintetében, az azokhoz társított igények körében köteles ellátni.
2. A fejlesztési feladatok elvégzése akkor tartozik Szolgáltató jelen Szerződésbe foglalt kötelezettségei közé, ha az nem haladja meg a Szerződés 1. sz. mellékletét képző Műszaki Leírásban definiált Maximális terjedelmet (100 mérnöknap), azaz az Elvárt Fejlesztési Feladat kategóriába tartozik.
3. Amennyiben egy adott fejlesztési feladat meghaladja a Maximális Terjedelmet, Felek külön megállapodnak arról, hogy az megvalósítható-e jelen Szerződés keretében, illetve milyen más típusú szerződés keretében kell a feladatot elvégezni.

A Szoftverüzemeltetési szolgáltatások teljesítése jelen Szerződés keretében, a Műszaki Leírásban meghatározott módon, jelen Szerződés 4.1.1. és 4.1.2. pontjai szerinti mérnöknap erejéig elvárt, és átalánydíjas és lehívható erőforrás szolgáltatás tevékenységnek minősül.

3. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELESSÉGEI

3.1 A Szolgáltató kötelezettségei a fejlesztés támogatási szolgáltatások ellátása során

A Szolgáltató a 2. pontban felsorolt fejlesztés támogatási szolgáltatásokat a jelen szerződés Műszaki Leírásban meghatározott módon és IT rendszerek, alrendszerek, tevékenységek és feladatok tekintetében köteles a Megrendelő részére nyújtani.

3.2 A teljesítéssel kapcsolatos további rendelkezések

3.2.1 Minőségi elvárások a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban és azok átvétele

A Szolgáltatónak a Szolgáltatást olyan módon kell nyújtania, hogy az megfeleljen a Megrendelő által elvárt minőségi és funkcionális elvárásoknak. A forráskódok változása esetén, azok verzió kihelyezése esetén minden esetben meg kell kérni Megrendelő Minőségbiztosítási Főosztályának előzetes hozzájárulását.

A megrendeléseket az IMEGREND rendszerben kell adminisztrálni. A rendszerhez Megbízó hozzáférést biztosít Szolgáltató részére, vagy az adminisztrálást – Szolgáltató által nyújtott információk alapján – Megrendelő végzi.

A Megrendelő havonta teljesítésigazolási eljárás keretében veszi át a Szolgáltató által a jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatásokat, ideérve az adott hónapban elvégzett fejlesztési szolgáltatásokat is.

A Szolgáltató által elvégzett munkát Megrendelő szakmai kapcsolattartója, az általa kijelölt foglalkoztatott, illetőleg Megrendelő megbízott alkalmazottai felügyelik és ellenőrzik; ellenőrzési jogkörük kiterjed a Szolgáltató valamennyi, a Szerződés teljesítésével kapcsolatos tevékenységére, mely során a Szolgáltató kijelölt munkatársával közvetlen kapcsolatot tartanak fenn, a Szolgáltatással kapcsolatos elvárásokat, részleteket közvetlenül közlik a Szolgáltató munkavállalóival.

3.2.2 A forráskód és dokumentáció átadására vonatkozó rendelkezések

- (a) A Szolgáltató a jelen Szerződés teljesítése során végrehajtott fejlesztésekkel összefüggésben létrehozott vagy módosított nem Standard Szoftverek forráskódját köteles a Megrendelő részére Megrendelő kérésére átadni. A Szolgáltató a Fejlesztés Jellegű Szolgáltatással érintett Rendszerekhez kapcsolódó, a Műszaki Leírás szerint átadandó dokumentációkat Megrendelő kérésére köteles a Megrendelőnek átadni.

Amennyiben a fejlesztés Standard Szoftvert érint, vagy Standard Szoftveren valósult meg és a fejlesztés eredménye önállóan nem minősül nem Standard Szoftvernek, abban az esetben a forráskód átadási kötelezettség nem terheli a Szolgáltatót.

3.2.3 Szerzői jogi rendelkezések

- (a) A Szerződés szerint a Megrendelőnek a Szerződés teljesítése érdekében átadott szerzői jogilag védett művek felhasználására a Megrendelő azok teljes védelmi idejére vonatkozóan a jelen Szerződésben meghatározott felhasználási jogot kap a következő módon:

Azon Rendszerek esetén, amelyek tekintetében a szerzői vagyoni jogok a korábban megkötött Szerződések és jelen Szerződés alapján a Szolgáltatót illetik, a Megrendelő az ún. engedélyezett célhoz igazodóan az alábbiak szerint szerez felhasználási jogot az ellenérték megfizetésével.

Ide tartozik a az ABEV Tervező program, az eBEV rendszer – ide nem értve az ACM és eADÓ projekt keretében átadott modulokat – és az ANYK rendszer és annak egyes szoftver elemei valamint a hozzá tartozó dokumentációk, mint a szerzői jogról szóló törvény hatálya alá tartozó szellemi termékek. Ide tartozik továbbá az Elektronikus Nyomtatványtervező Rendszer (ENYT), az eBEV rendszer – szintén ide nem értve az ACM és eADÓ projekt keretében átadott modulokat –, a MobileBEV mobil applikáció és az Online Nyomtatványkitöltő Rendszer (WebNYK) és annak egyes szoftver elemei valamint a hozzá tartozó dokumentációk.

Az engedélyezett felhasználási cél a jelen szerződés szerint a Megrendelő által ellátandó cél, azaz a Megrendelő jogszabályban meghatározott feladatainak ellátása ("*engedélyezett felhasználási cél*".)

- (b) A 3.2.3 (a) pont szerinti felhasználási jog biztosítja, hogy
- (1) a Megrendelő, mint kijelölt szerv ellátja az engedélyezett felhasználási céllal kapcsolatos feladatokat; bármelyik érintett rendszert működtető program felhasználói felületét a teljes hardver hálózatában a képernyőn megjelenítse, a programokat futassa, működtesse, azokat a biztonságos működéshez szükséges mértékben tárolja, többszörözze,
 - (2) a Megrendelő feladatai teljesítésébe bármilyen közreműködőt bevonjon, a közreműködők feladatainak ellátása érdekében részükre az általa gyakorolható körben a felhasználási jogát átengedje vagy átruházza azzal, hogy a közreműködő bevonása nem teheti terhesebbé a Szolgáltató jelen szerződés alapján fennálló kötelezettségeit.
- (c) Amennyiben a Standard Szoftverre vonatkozóan további felhasználási feltételeket külön szerződések rögzítik, a Szolgáltató szavatolja, hogy ezen Standard Szoftverek is megfelelnek a jelen Szerződésben rögzített felhasználási céloknak és feltételeknek. A Standard Szoftverre vonatkozóan a Szolgáltató a többszörözésre, az átdolgozásra, a feldolgozásra, a fordításra, a szoftver bármely más módosítására – ideértve a hiba kijavítását is – valamint ezek eredményének többszörözésére vonatkozó jogot nem köteles biztosítani.
- (d) A 3.2.3 (a)-(b) pontjai szerinti felhasználási engedély jogosultja e felhasználási jogát a 7.3.3. pont szerinti feltételekkel a Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult harmadik személyre átruházni, valamint jogosult a 3.2.3 (b)

(1) és (2) pontjai szerint kijelölt személyek (közreműködők) körét megváltoztatni. A felhasználási jog jelen pontban rögzített átruházása nem eredményezheti a Szolgáltató jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségeinek terheesebbé válását.

- (e) A 3.2.3 (a)-(b) pontjai szerinti felhasználási engedély jogosultja jelen Szerződés alapján megszerzi a nem Standard Szoftvernek minősülő szerzői jogilag védett művek a 3.2.3 (a) pontban meghatározott felhasználási cél eléréséhez szükséges továbbfejlesztésére, többszörözésére, átdolgozására és feldolgozására vonatkozó jogosultságot is. A forráskód vonatkozásban a többszörözés joga letétbe helyezett forráskód esetén a letétből követően történt felszabadulást követően illeti meg a Megrendelőt. A Szolgáltató egyebekben az át nem ruházott szerzői jogokat kifejezetten fenntartja.
- (f) A Felek rögzítik, hogy a Szerződés alapján fizetett Ellenszolgáltatás a Szolgáltató által biztosított, a jelen Szerződésben meghatározott valamennyi felhasználás ellentételezését (jogdíjat) is magában foglalja.
- (g) A JOKER rendszer vagyoni jogai felett a Megrendelő rendelkezik, ezért a Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés JOKER Rendszerre vonatkozó megvalósítása során létrejött, a szerzői jogra vonatkozó jogi rendelkezések hatálya alá tartozó szellemi termékek szerzői vagyoni jogait a Szolgáltató a megfizetett ellenszolgáltatás fejében teljes körűen, területi, időbeni korlátozás nélkül a Megrendelőre átruházza. A Felek megállapodnak továbbá, hogy a 3.2.3 (a) pontban nem szereplő rendszerekhez (JAVKERET, BMGR) kapcsolódó és jelen szerződés alapján megvalósított fejlesztői feladatok eredményeként létrejött, a szerzői jogra vonatkozó jogi rendelkezések hatálya alá tartozó termékek szerzői jogaival mindkét fél fog rendelkezni. A szerzői joghoz kapcsolódó vagyoni jogok átruházásához a felek közös írásbeli megállapodása szükséges.

A felek megállapodnak továbbá abban is, hogy jelen szerződés alapján létrejövő, szerzőtársi minőségükben tulajdonolt, közös szellemi termékek esetében a felhasználói jogok továbbadása, átruházása tekintetében a Megrendelő és a Szolgáltató külön-külön, egymástól függetlenül nem járhat el. A felek megállapodnak abban, hogy a felhasználói jogok továbbadása, átruházása tekintetében a felek írásos megállapodása szükséges.
- (h) Amennyiben a Szolgáltató a Szerződés alapján valamely szoftvert valamely rendszer működése érdekében többszöröz, vagy módosít, javít, továbbfejleszt, átdolgoz, feldolgoz, fordít, úgy az ekként létrejövő szoftverre nem Standard Szoftver esetén a jelen Szerződésben, Standard Szoftver esetén pedig az esetleges külön szerződésben foglalt feltételek irányadóak a szerzői joggal kapcsolatos kérdésekben.
- (i) A Megrendelő által a Szolgáltatónak a jelen Szerződés teljesítése érdekében átadott, a Megrendelő által beszerzett szoftverek szerzői jogi felhasználásának feltételeit a jelen Szerződés nem érinti.

3.2.4 A Megrendelő jogai és kötelezettségei

- (a) A Megrendelő köteles a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani az érintett rendszerekkel kapcsolatos legfrissebb dokumentációkat, valamint a rendelkezésére álló forráskódokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a

Szolgáltató teljesíteni tudja a jelen szerződésben foglaltakat. Szolgáltató a jelen Szerződés szerinti feladatok ellátását, annak teljes időtartama alatt, a Megrendelő igényeinek és érdekeinek figyelembe vételével, a lehető legjobb tudása szerint, a határidők pontos betartásával köteles teljesíteni.

A Szolgáltató kizárja a felelősségét azokra az esetekre nézve, amikor a határidők elmulasztása a Megrendelőnek, vagy a Megrendelő által kijelölt konzultációs partnereknek felróható okból következik be.

- (b) A Megrendelő a Szolgáltató által kért információkat (beleértve az információk biztosításához szükséges döntéseket is) a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben köteles Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- (c) Ha a Megrendelő nem adta meg a Szolgáltató részére mindazon információt, ami a Szerződés teljesítéséhez szükséges, a Szolgáltató erről a tényről köteles írásban értesíteni a Megrendelő 2. számú mellékletben meghatározott kapcsolattartóját, egyúttal megjelölve a hiányos információon alapuló teljesítés várható következményeit. Ha Megrendelő az esetleges következmények ismeretében is ragaszkodik a teljesítés változatlan végzéséhez, az ebből eredő károk őt terhelik.
- (d) Ha a Megrendelő téves információt adott, és a Szolgáltató a tőle elvárható gondosság és szakértelem ellenére sem ismerhette fel az információ téves voltát, vagy az információ helyességét a Megrendelő a Szolgáltató észrevételeit tartalmazó, a 9.3.1. pont szerinti értesítést követően is fenntartja, az ebből eredő kárért a Szolgáltató nem felel.
- (e) A Megrendelő a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben biztosítja a Szolgáltató számára a Szerződés teljesítéséhez szükséges saját informatikai rendszerekhez történő zavartalan, a Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges megfelelő szintű adathálózati hozzáférés technikai feltételeit.
- (f) A Megrendelő a jelen 3.2.4 pontban rögzített kötelezettségei teljesítéséért díjazásra nem jogosult, kivéve, ha a jelen Szerződés vagy a jelen Szerződés 1. sz. mellékletét képező Műszaki Leírás eltérően rendelkezik.
- (g) Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 57. §-a szerinti teljesítésigazolásra jogosult személyt a Megrendelő jelöli ki. Megrendelő egyoldalúan jogosult a teljesítésigazolásra más személyt, illetőleg a teljesítésigazolást végző távolléte, akadályoztatása esetére helyettest kijelölni. A Megrendelő által teljesítésigazolásra kijelölt személy a jelen Szerződés aláírásának időpontjában: Ruthmayer János pénzügyőr alezredes szakfőigazgató, NAV KI Informatikai Szakfőigazgató.

3.3 Beléptetés

- 3.3.1 Megrendelő a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges időre biztosítja a Szolgáltatás nyújtásába bevont személyek részére a Megrendelő kezelésében található alábbi

épületekbe munkavégzés céljából történő belépést, benntartózkodást, a munkavégzés helyszíni feltételeit:

- NAV Központi Irányítás, 1054 Budapest, Zoltán utca 16.
- NAV Központi Irányítás, 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
- NAV Informatikai Intézet, 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
- NAV Informatikai Intézet, 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

- 3.3.2 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítésébe bevont személyek a Megrendelő fentiekben felsorolt épületeibe kizárólag (eseti vagy tartós) belépési engedély birtokában léphetnek be.
- 3.3.3 Szolgáltató, amennyiben a szolgáltatás teljesítésébe bevont személy belépési engedéllyel még nem rendelkezik, az érintett személy első belépése előtt – legalább 2 (azaz két) munkanappal korábban – köteles a belépés tervezett idejéről a Megrendelőt tájékoztatni, az épületek területére beléptetni szándékozó személyek személyi adatait (név, születési hely és idő; anyja neve; személyazonosító igazolvány száma, a továbbiakban: személyi adatok) a Megrendelő részére megadni, és részükre belépési engedély kiadását kezdeményezni.
- 3.3.4 Szolgáltató legkésőbb a személyi adatok átadásáig köteles beszerezni az érintettek hozzájárulását ahhoz, hogy a Megrendelő a személyi adataikat – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásaival összhangban – kezelje.
- 3.3.5 Megrendelő a személyi adatokat kizárólag a belépési engedély kiállítására és az alkalmazottak személyazonosságának ellenőrzésére használhatja fel.
- 3.3.6 Megrendelő jogosult a belépési engedély kiadását megtagadni a fenti pontokban foglalt kötelezettségek teljesítéséig.

4. ELLENSZOLGÁLTATÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

4.1 Átalánydíj jellegű ellenszolgáltatás

4.a. Alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj

- 4.1.1 Szolgáltató a jelen Szerződés alapján a 2.1. pontban leírtak szerint teljesített szolgáltatások ellenértékeként havonta nettó 110.000,-Ft/mérnöknapi díjon számolt 1.642 mérnöknapi teljesítést számlázhat le átalánydíj jellegű szolgáltatásai elvégzéséért Megrendelő felé.
- 4.1.2 Egy mérnöknapi 8 óra munkavégzést foglal magában.
- 4.1.3 Szolgáltatót ennek megfelelően **havonta** $1.642 * 110.000 = 180.620.000,-\text{Ft} + \text{ÁFA}$ / hó elszámolható átalánydíj jellegű díj illeti meg.
- 4.1.4 Tört hónap átalánydíjas elszámolása esetén a következő algoritmus szerint kell eljárni:

Elszámolható díj : $\frac{\text{tört hónap elszámolandó napok száma}}{30} * 180.620.000,-\text{Ft} + \text{ÁFA}$

Ennek alapján szolgáltatót

1. a 2019. június 18 – 2019. június 30 közötti időszakra:
 $13/30 * 180.620.000 = 78.268.667,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$

2. a 2019. július 1 – 2019. november 30 közötti időszakra:
 $5 \cdot 180.620.000 = 903.100.000,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$
3. a 2019. december 1 – 2020. november 30 közötti időszakra:
 $12 \cdot 180.620.000 = 2.167.440.000,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$

mindösszesen

$$78.268.667 + 903.100.000 + 2.167.440.000 =$$

$$3.148.808.667,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$$

azaz hárommilliárd-száznegyvennyolcmillió-nyolcszáznyolcezer-hatszázhatvanhét forint + 27% ÁFA

alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj illeti meg az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások elvégzéséért.

4.b. Átalánydíj jellegű ellenszolgáltatással nem fedezett elszámolási keret

- 4.1.5 Felek megállapodnak abban, hogy az előre nem látható többletfeladatok elvégzésének ellentételezésére az **alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díjra vetített további 5% keretet biztosítanak**, amelynek felhasználására kizárólag akkor kerülhet sor, ha a korrekciós hónapokban történő elszámolás során kiderül, hogy az átalánydíj jellegű ellenszolgáltatás nem fedezte a ténylegesen elvégzett tevékenységeket.

- 4.1.6 Szolgáltató számára a 4.1.5. pontnak megfelelően a Megrendelő a szerződéses időszakokra összesen

1. a 2019. június 18 – 2019. június 30 közötti időszakra:
 $13/30 \cdot 180.620.000 \cdot 0,05 = 3.913.433,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$
2. a 2019. július 1 – 2019. november 30 közötti időszakra:
 $5 \cdot 180.620.000 \cdot 0,05 = 45.155.000,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$
3. a 2019. december 1 – 2020. november 30 közötti időszakra:
 $12 \cdot 180.620.000 \cdot 0,05 = 108.372.000,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA},$

mindösszesen tehát

157.440.433,-Ft + 27% ÁFA, azaz százötvenhétmillió-négyszáznegyvenezer-négyszázharminchárom forint + 27% ÁFA
alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díjjal nem fedezett elszámolási keretet biztosít.

4.c. Korrekciós hónapok

- 4.1.7 Felek megállapodnak abban, hogy a 2019. november és 2020. november hónapokat korrekciós hónapoknak tekintik, és ezeknek a hónapoknak az elszámolását az addig összesen felhasznált mérnökhónapokat figyelembe véve teljesítik.

4.d. Elszámolási időszakokban elszámolható átalánydíj jellegű díjak

2019. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható átalánydíj jellegű összegek:

Átalánydíj jellegű ellenszolgáltatás 2019. június 18. és 2019. november 30. közötti időszakra:	$78.268.667 + 903.100.000 = 981.368.667,-\text{Ft} + 27\% \text{ ÁFA}$
Elszámolási keret (4.b.):	49.068.433,-Ft + ÁFA
ÖSSZESEN:	1.030.437.100,-Ft + ÁFA

2020. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható átalánydíj jellegű összegek:

Átalánydíj jellegű ellenszolgáltatás 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra:	2.167.440.000,-Ft + 27% ÁFA
Elszámolási keret (4.b.):	108.372.000,-Ft + 27% ÁFA
ÖSSZESEN:	2.275.812.000,-Ft + 27% ÁFA

4.e. Korrekciós hónapok elszámolásai

4.1.8 Fogalmak az elszámoláshoz

FOGALOM	MAGYARÁZAT
Elszámolható elvi mérnöknap mennyiség 2019. június 18. és 2019. november 30. közötti időszakra:	$5,43333333 * 1.642 = 8.922 \text{ mérnöknap}$
Teljesített mérnöknap mennyiség 2019. június 18. és 2019. november 30. közötti időszakra:	A 2019. évben (decembert nem beleértve) ténylegesen teljesített (TIG-ban megjelent) mérnöknapok összesített száma.
Elszámolható elvi mérnöknap mennyiség 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra:	$12 * 1.642 = 19.704 \text{ mérnöknap}$

FOGALOM	MAGYARÁZAT
Teljesített mérnöknap mennyiség 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakra:	A 2020. évben (decembert nem beleértve) ténylegesen teljesített (TIG-ban megjelent) mérnöknapok összesített száma.

4.1.9 Felek megállapodnak abban, hogy a korrekciós hónapokban a hónap utolsó napjáig figyelembe vett, göngyölített tényleges teljesítések alapján számolnak el egymással. Ennek megfelelően a korrekciós hónapokban Szolgáltató a korrekciós hónapra vonatkozó részszámlát

- a) a 2019. június 18. és 2019. november 30. közötti időszakban, illetve
- b) a 2019. december 1. és 2020. november 30. közötti időszakban

ténylegesen teljesített mérnöknapokat alapul véve állítja ki.

4.1.10 Az elszámolás során az „Elszámolható elvi mérnöknap mennyiség”-eket kell összehasonlítani a „Teljesített mérnöknap mennyiség”-ekkel.

Amennyiben a teljesített mennyiség kevesebb, mint az elvi elszámolható, akkor a korrekciós hónapokra a különbség mértékével csökkentett teljesítés számolható el. Amennyiben a teljesített mennyiség több, mint az elvi elszámolható, akkor a korrekciós hónapokra a különbség mértékével növelt teljesítés számolható el, az elszámolási puffer keret terhére.

4.1.11 A 2019. novemberre illetve 2020. novemberre kiállított számlák mellé mellékelni kell az elszámolási analitikát.

4.2. Opciós keret

4.2.1 Felek megegyeznek abban, hogy az Egységes Számlához kapcsolódó, eBEV-et érintő alkalmazásüzemeltetési feladatok ellátására **1.056 mérnöknap** fedezetéül szolgáló **opciós** keretet különítenek el.

4.2.2 Az opciós keret a Megrendelő által külön jelzett módon, kifejezetten az egységes számlához kapcsolódó, eBEV feladatra kiadott hivatalos megrendelő alapján hívható le, amely megrendelő tartalmazza az aktuálisan lehívandó mérnöknap számot.

4.2.3 A mérnöknapok ellenértékeként Felek ebben az esetben is **110.000,-Ft + 27% ÁFA / mérnöknap** elszámolható díjban állapodnak meg.

4.2.4 Fentiek szerint az Egységes Számlához kapcsolódó feladatok ellenértéke mindösszesen **116.160.000,-Ft + 27% ÁFA**.

4.2.5 Felek megállapodnak abban, hogy az egységes számlához kapcsolódó feladatok ellenértékének (116.160.000,-Ft + 27% ÁFA) 20%-át 2019-ben, 80%-át pedig 2020-ban lehet lehívni.

Ennek megfelelően:

2019-ben lehívható opciós keret: **211 mérnöknap → 23.210.000,-Ft + 27% ÁFA**

2020-ban lehívható opciós keret: **845 mérnöknP → 92.950.000,-Ft + 27% ÁFA**

4.3. A teljes szerződéses érték (4.1 + 4.2)

4.3.1 Fentiek alapján a teljes időszakra szóló teljes szerződéses ellenszolgáltatás értéke

3.422.409.100,-Ft + 27% ÁFA = 4.346.459.557
azaz **bruttó négy milliárd-háromszáznegyvenhatmillió-**
négyszázötvenkilencezer-ötszázötvenhét Forint.

- 4.3.2. Az ÁFA mértéke a szerződés időtartama alatt módosuló jogszabályok szerint változhat.
- 4.3.3. A teljes szerződéses érték évek szerinti bontásban, az átalánydíj jellegű és az opciós kötelezettségeket is figyelembe véve az alábbiak szerint kerülhet kifizetésre:
A 2019. évi kiadási előirányzat terhére: **bruttó 1.338.131.817,-Ft.**
A 2020. évi kiadási előirányzat terhére: **bruttó 3.008.327.740,-Ft.**
- 4.3.4. A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés vagy a Felek között a jelen szerződés tárgyát is képező Rendszerek vonatkozásában korábban kötött szerződések teljesítésével kapcsolatban vállalt szavatossági és jótállási kötelezettség teljesítése, valamint a jelen Szerződés alapján teljesített Fejlesztés Támogatási Szolgáltatásokhoz kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettség Szolgáltató által történő teljesítése nem számolható el jelen Szerződés terhére.
- 4.3.5. Az esetlegesen a Szolgáltató által nem vagy nem megfelelően (hibásan vagy késve) elvégzett Szolgáltatások esetén (függetlenül attól, hogy azok ellenértékét megfizette-e már a Megrendelő vagy sem) a Megrendelő kifejezetten fenntartja a jogot arra, hogy éljen a Ptk-ban foglalt jogkövetkezményekkel.
- 4.3.6. A 4.3. pontban meghatározott Ellenszolgáltatás tartalmazza mindazokat a költségeket, költségtérítéseket, szerzői jogdíjakat, és más ráfordításokat, amelyek a Szerződés teljesítésével összefüggésben a Szolgáltatónak járnak, és a Szolgáltató az Ellenszolgáltatáson felül jogcímtől függetlenül semmilyen további költségre, költségtérítésre, jogdíjra, ráfordításra nem tarthat igényt, kivéve, ha a jelen Szerződés eltérően rendelkezik.

4.4. Fizetési feltételek

- 4.4.1. Szolgáltatót előleg nem illeti meg. Szolgáltató a számla benyújtására a Megrendelő részére **havonta** utólag jogosult a jelen 4.4 pontban rögzítettek szerint.
- 4.4.2. Szolgáltató akkor jogosult számlát kiállítani, ha a teljesítés szerződésszerűségét és megfelelőségét a teljesítés igazolására kijelölt személyek mindegyike az aláírásával – aláírónként az aláírás dátumát feltüntetve – igazolja a jelen szerződés mellékletét képező teljesítésigazolási jegyzőkönyv alkalmazásával (3. sz. melléklet).
A teljesítésigazolási jegyzőkönyv kiadásának dátuma az aláírásra jogosultak által megjelölt legkésőbbi aláírási dátum. A Megrendelő a Szolgáltató szerződésszerű teljesítése esetén teljesítési igazolását a tárgyhót követő hónap 5. munkanapjáig köteles kiállítani.
- 4.4.3. Megrendelő által kiállított teljesítési igazolás a Szolgáltató számlájának szükségszerű és elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- 4.4.4. Szolgáltató a Fejlesztés Támogatási Szolgáltatások díjáról szóló számlát – a Megrendelő erre vonatkozó eltérő kérése hiányában – az alábbi számlázási címre és névre köteles kiállítani (Számlázási cím) és az alábbi címre köteles benyújtani (Számlaküldés címe)

Számlázási cím:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1054 Budapest, Széchenyi u.2.
Adószám: 15789934-2-51

Számlaküldés címe:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi u.2.
1373 Budapest, Pf. 567.

- 4.4.5 A postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla” felirattal kell ellátni.
- 4.4.6 Szolgáltató által szerződésszerűen kiállított számlát a Megrendelő – a beérkezést követően 5 munkanapon belül – ellenőrzi. Ha a Megrendelő a számlát vagy annak valamely tételét, illetve részét alapos indokkal kifogásolja, akkor az erről szóló írásbeli értesítést követően Szolgáltató a nem vitatott tételek tekintetében köteles új számlát kiállítani. A vitatott tételek vagy részek, illetve azok összege vonatkozásában Megrendelő és Szolgáltató egyeztetni köteles. A jelen pont szerinti esetben Megrendelő fizetési késedelme a vitatott tételek vonatkozásában kizárt.
- 4.4.7 A Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a Megrendelő a számla kifizetését nem tudja teljesíteni, és a számlát a Szolgáltatónak visszaküldi abban az esetben is, ha a számla nem tartalmazza a fentiekben hivatkozott mellékletet vagy a számla nem a 4.2.3 pontban foglaltak szerint került megküldésre. A Megrendelő fizetési késedelme ez esetben is kizárt.
- A jelen pont szerinti esetben a számla teljesítési határidejének kezdő napja a szerződésnek megfelelően kiállított és megküldött számla kézhezvételének a napja
- 4.4.8 Megrendelő a Szolgáltató által szabályszerűen kiállított és hivatkozott melléklettel megküldött számláját annak kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles kiegyenlíteni.
- 4.4.9 A számla Megrendelő általi késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltatót késedelmi kamat illeti meg, amelynek mértéke a Ptk. szerinti késedelmi kamat összege.
- 4.4.10 A Szolgáltató a Megrendelő 60 napot meghaladó fizetési késedelme esetén, előzetes írásbeli értesítés mellett jogosult a Szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére. A Szolgáltatás felfüggesztése esetén a Szolgáltató a 4.1.1 pontban meghatározott havi átalánydíj számlába állítására és követelésére a felfüggesztéssel érintett időszakra nem jogosult. A lejárt esedékességű számla Megrendelő által történő kiegyenlítését követően a Szolgáltató haladéktalanul, de legkésőbb 1 munkanapon belül köteles a Szolgáltatás nyújtásának folytatására. A számla kiegyenlítése időpontjának a számla ellenértékének Megrendelő számláján történő jóváírásának időpontja tekintendő

5. NYILATKOZATOK ÉS SZAVATOSSÁGOK

5.1 Szolgáltató kártérítési felelőssége

- 5.1.1 A Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan a Szolgáltató a Megrendelő felé a Ptk. szerződésszegés esetén alkalmazandó kártérítési szabályok szerint tartozik felelősséggel, kivéve, ha a jelen Szerződés másként rendelkezik.
- 5.1.2 A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel elmaradt haszonért és bevételkiesésért, különösen a jelen szerződés tárgyát képező Rendszerek nem megfelelő működéséből eredő elmaradt haszonért és bevételkiesésért. A Szolgáltató által a

jelen Szerződés alapján fizetendő kártérítés összege káreseményenként nem haladhatja meg havi átalánydíj 50%-át. Továbbá a jelen Szerződés alapján a Szolgáltató által fizetendő kártérítés összege nem haladhatja meg a havi átalánydíj háromszorosát.

- 5.1.3 Az esetlegesen kifizetendő kötbérek összege a kártérítésbe beleszámít.
- 5.1.4 A Szolgáltató által a jelen Szerződésben meghatározott Szolgáltatás teljesítésével összefüggésben harmadik személyeknek okozott károk vonatkozásában a Megrendelőnél felmerülő károk tekintetében a kártérítés legmagasabb összege káreseményenként 20.000.000 Ft, azaz húszmillió forint, éves szinten legfeljebb 80.000.000 Ft, azaz nyolcvanmillió forint.
- 5.1.5 A Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Szolgáltató a Felek álláspontja szerint a szerződésen kívül harmadik személyeknek kárt okoz, akkor a Megrendelő kizárólag abban az esetben teljesíthet harmadik személy felé bármilyen kifizetést a károkozás kapcsán ha
- (i) a Szolgáltatóval erről írásban megállapodott vagy
 - (ii) jogerős és végrehajtható határozat a Megrendelőt erre kötelezi.
- 5.1.6 A Felek a (ii) pontban meghatározott esetet akként tekintik, hogy a Szolgáltató a kárt nem szerződésen kívül, hanem a jelen Szerződés megszegésével okozta, és erre az esetre a kártérítés jelen Szerződésben meghatározott szabályai értelemszerűen irányadók.
- 5.1.7 Amennyiben a Megrendelő a jelen pontban foglaltak ellenére kifizetést teljesít harmadik személy számára és ezt a Szolgáltatóval szemben annak szerződésszegésével összefüggésben érvényesíteni kívánja, az így kifizetett összeg vonatkozásában is érvényesülnek a jelen Szerződésben meghatározott szerződésszegéssel okozott károkra vonatkozó rendelkezések, továbbá a Szolgáltató elismerésének hiányában a kifizetett összeg beszámítására nincsen mód, azonban a Megrendelő peres vagy nem peres eljárásban a követelését érvényesítheti.
- 5.1.8 Felek jelen Szerződés aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató vezető tisztségviselőjének felelősségét – a törvény által lehetővé tett körben – kizárják az e jogviszonyukkal összefüggésben harmadik személynek okozott károkért, az esetleges károsulttal szemben kizárólag a Szolgáltató felel.
- 5.1.9 A Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a Szolgáltató vezető tisztségviselője e jogviszonyukkal összefüggésben Megrendelőnek kárt okoz (ideértve azt az esetet is, ha a kár a vezető tisztségviselő felróható magatartás eredményeként megvalósuló szerződésszegés következménye), ezért kizárólag a Szolgáltató tartozik felelősséggel. A Szolgáltató vezető tisztségviselőjét terhelő, az általa okozott kárért való felelősség jelen pont szerinti korlátozása kizárólag a Felek jelen Szerződés szerinti jogviszonyában érvényes és hatályos, és nem érinti a Felek között már fennálló vagy a jövőben létrejövő szerződésekkel kapcsolatos, vagy szerződésen kívül okozott kárért való felelősséget.

- 5.1.10 A Szolgáltató vezető tisztségviselője a jelen pontban rögzítettek szerinti felelősségkorlátozásra közvetlenül hivatkozhat.
- 5.1.11 A Megrendelő jelen Szerződés aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul kijelenti, hogy lemond azon jogáról, hogy a Szolgáltató vezető tisztségviselőjével szemben felelősségének megállapítása vagy marasztalása iránt bármilyen igényt érvényesítsen. A Szolgáltató vezető tisztségviselője a jelen pontban rögzítettek szerinti felelősségkorlátozásra közvetlenül hivatkozhat.
- 5.1.12 Felek a Szolgáltató szerződésszegése esetére teljes mértékben kizárják a Szolgáltató vezető tisztségviselőjének felelősségét.

5.2 A Szolgáltató tevékenységére irányadó szabályozás

- 5.2.1 A Szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott Szolgáltatások megfelelnek
- (a) a magyarországi jogszabályoknak és a releváns uniós jogi normáknak,
 - (b) a jelen Szerződés és mellékletei rendelkezéseinek, valamint a vonatkozó szakmai előírásoknak; továbbá
 - (c) az irányadó hatósági (beleértve szakhatósági, a továbbiakban együtt hatósági) határozatoknak, döntéseknek, engedélyeknek.

5.3 A Szolgáltató máshol nem nevesített szavatosságvállalásai

- 5.3.1 A Szolgáltató a Szerződés szerinti kötelezettségeit egy informatikai szakértő vállalkozástól elvárható gondossággal, magas színvonalon végzi.
- 5.3.2 A Szolgáltató kijelenti, hogy maga, illetve a teljesítésbe bevonni kívánt minden alvállalkozója a kötelezettségei teljesítéséhez szükséges engedélyekkel (így különösen a jogszabályokban és társasági iratokban előírt engedélyekkel) rendelkezik.
- 5.3.3 A Szolgáltató kijelenti, hogy a kötelezettségei teljesítését más személlyel fennálló megállapodása nem korlátozza és ilyen megállapodást a Szerződés hatálya alatt nem köt.
- 5.3.4 A Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződés teljesítéséhez használt szoftverek és eszközök felett a Szerződés teljesítéséhez szükséges rendelkezési jogosultságokkal bír.

5.4 A Szerződés szerint vezetett nyilvántartások megőrzésének kötelezettsége

A Szolgáltató

- (i) jogszabályok,
- (ii) jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos belső előírásai és
- (iii) jelen Szerződés szerint vezetett nyilvántartások tartalmát a Szerződés megszűnéskor a Megrendelőnek átadja.

5.5 A Megrendelőt megillető jogszavatossági igények érvényesítésének rendje

- 5.5.1 Ha a Szolgáltató 5.3. pontban foglalt kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt harmadik fél a Megrendelővel szemben bármilyen bírósági (beleértve közjegyzői) vagy hatósági eljárásban igényt érvényesít, a Megrendelő erről a Szolgáltatót az eljárást megindító értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül írásban értesíti, és a Megrendelő Szolgáltatót jogosult az eljárásba – a jogszabályok által megengedett mértékben – bevonni, aki ehhez minden szükséges jognyilatkozatot köteles megtenni (így különösen a Pp. szerint érvényesített igény esetén a Megrendelő jogosult a Szolgáltatót perbe hívni és a Szolgáltató köteles a perbehívást elfogadni és a perbe belépni).
- 5.5.2 Ha a Szolgáltatónak megnyílik azon joga, hogy a Megrendelő érdekében valamely eljárásban bármely jogcímen fellépjen és/vagy igényt érvényesítsen, Szolgáltató köteles a Megrendelő érdekében az adott eljárásban késedelem nélkül fellépni és/vagy igényt érvényesíteni és erről a Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni.
- 5.5.3 A Megrendelő köteles az 5.5.1. pont szerinti eljárásban a jognyilatkozatokat (így különösen a beadványokat és jogorvoslatokat is) a Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni, és csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával vállalhat költséget, kifizetést vagy köthet egyezséget.
- 5.5.4 A Szolgáltató köteles az 5.5.1. pont szerinti eljárások során a Megrendelő terhére az eljárást jogerősen lezáró vagy végrehajtandó döntésben megállapított fizetési kötelezettséget (így különösen perköltséget, díjat, kártérítést) a Megrendelő helyett maga teljesíteni az 5.1.1 pontban meghatározott kártérítési korlátozás figyelembe vételével.
- 5.5.5 Ha a Szolgáltató az 5.5.3. pont szerinti kifizetést teljesít vagy megelőlegez, a Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltatóra engedményezi az ezzel összefüggésben a Megrendelő részére az eljárásban jogerősen megítélt összegnek a Szolgáltató által teljesített vagy megelőlegezett részét, illetve a Szolgáltató máshonnan meg nem térülő költségét (így különösen díjat vagy kártérítést).
- 5.5.6 Ha a Szolgáltató az 5.5 pontban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, köteles megtéríteni a Megrendelőnek az ebből eredő kárát.

6. KÖTBÉR, JÓTÁLLÁS, SZERZŐDÉSI BIZTOSÍTÉK

6.1 Általános rendelkezések

- 6.1.1 A Megrendelő kijelenti, hogy a Szerződés 6. pontjában meghatározott rendelkezéseken túl a jogszabályok vagy a Szerződés szerint rendelkezésre álló minden egyéb jogorvoslati jogát és kártérítési igényét kifejezetten fenntartja. Ennek megfelelően a Megrendelő jogosult a jelen 6. pontban biztosított jogain túlmenően - többek között - a Szerződésben meghatározott feltételek szerint a Szerződést azonnali hatállyal megszüntetni, a Szolgáltatóval szembeni szavatossági és kártérítési igényeit érvényesíteni. A Megrendelő kötbér fizetése esetén is jogosult marad a kötbér összegén felüli kárát érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben.
- 6.1.2 A Megrendelő szervezeti nagyságára tekintettel Felek rögzítik, hogy amennyiben a Megrendelő hibát észlel a teljesítésben, jogosult azt a hiba felfedezésétől számított

egy hónapon belül közölni a Szolgáltatóval, a közölt hibát ez esetben késedelem nélkül közöltnak kell tekinteni.

6.2 A kötbérfizetéssel kapcsolatos általános rendelkezések

- 6.2.1 A késedelmi kötbér megfizetése mellett Szolgáltató továbbra is köteles a Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére. A hibás teljesítési kötbér követelésére Megrendelő abban az esetben jogosult, ha szavatossági vagy jótállásból fakadó jogait nem érvényesíti, vagy Szolgáltató ezzel összefüggő kötelezettségeit nem teljesíti.
- 6.2.2 Ha a Szolgáltató kötbér fizetésére köteles, erről a Megrendelő a Szolgáltatót a kötbérigénnyel összefüggő elszámolással egyidejűleg értesíti, amelyben megjelöli a kötbér összegét és a kötbér fizetése alapjául szolgáló eseményeket.
- 6.2.3 A Megrendelő a Szolgáltató által elismert kötbért az Ellenszolgáltatásba jogosult beszámítani, azaz a Megrendelő a kötbér összegével csökkentett Ellenszolgáltatást jogosult megfizetni a Szolgáltató részére. Ha az Ellenszolgáltatásba történő beszámításra nincs lehetőség, vagy az Ellenszolgáltatás megfizetésére a teljesítések alapján a kötbér fizetésére okot adó szerződésszegés időpontjától számított 30 napon belül nem kerül sor, úgy a Megrendelő a kötbér összegéről a Szolgáltatónak bizonylatot állít ki, aki a kötbért 10 (tíz) napon belül köteles megfizetni Megrendelő részére, a Megrendelő által megadott pénzforgalmi számlára történő átutalás útján. A kötbérrel kapcsolatos beszámítási jogosultság nem korlátozódik a késedelemmel érintett Ellenszolgáltatásra.
- 6.2.4 Ha a Szolgáltató valamely – 7.2.3. pont szerinti – szerződésszegése miatt a Megrendelő részéről felmondásra kerül sor, a felmondásra okot adó szerződésszegés miatt korábban már érvényesített késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér összege a felmondás következményeként fizetendő meghiúsulási kötbér összegébe beszámít.
- 6.2.5 A Szerződés futamideje alatt a 6.3-6.5. pont szerint fizetendő kötbér összesített összege nem haladhatja meg a Szolgáltató által az 5.1.1 pont alapján fizetendő kártérítés összegét.

6.3 Késedelmi kötbér

- 6.3.1 Amennyiben a Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős, a jelen Szerződésben és/vagy annak mellékleteiben foglalt kötelezettségeit késedelmesen teljesíti, akkor a Műszaki Leírás 11. pontjában rögzített mértékű kötbér fizetésére kötelezett.
- 6.3.2 A késedelmi kötbér megfizetése mellett a Szolgáltató továbbra is köteles a Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.

6.4 Meghiúsulási kötbér

- 6.4.1 Ha a Megrendelő a szerződés hatálya alatt a Szerződés 7.2.3. pontjában meghatározott bármely okból kifolyólag azonnali hatályú felmondással felmondja a Szerződést, a Szolgáltató köteles meghiúsulási kötbért fizetni a Megrendelő részére. A meghiúsulási kötbér összege egy havi átalánydíj 50%-a.

6.5 Jótállás

- 6.5.1 A Szolgáltató a jelen Szerződés 2.1 (l) pontja alapján elvégzett fejlesztések eredményének szerződés szerinti hibátlan működéséért 6 hónap jótállást vállal. A Szolgáltató a jótállás fenti időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

7. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZÚNÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSA

7.1 A Szerződés hatálya

A Szerződés 2019. június 18. napján lép hatályba és 2020. november 30-ig tartó határozott időtartamra érvényes. Ennek megfelelően a teljes szerződéses időtartam 17 hónap és 13 nap = 17,433 hónap. A határozott idő lejártát követően a szerződés megszűnik, kivéve azokat a rendelkezéseket és a hozzájuk köthető jogokat és kötelezettségeket, amelyek hatálya természetüknél fogva ezen határozott időtartamon túlnyúlnak (pl. szavatosság, jótállás stb.).

7.2 A Szerződés megszűnése

- 7.2.1 A Szerződés a 7.1. pontban meghatározott határidő elteltén kívül megszűnik a jelen 7.2.2 és 7.2.3 pontokban meghatározott esetekben és feltételek mellett a Felek azonnali hatályú felmondásával, vagy Megrendelő általi felmondásával (7.2.4 pont), vagy a Felek bármelyike általi rendes felmondással (7.2.5 pont), illetve jogszabály erejénél fogva a jogszabályi feltételek bekövetkezése esetén.
- 7.2.2 Megrendelő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal, írásban felmondani, ha a Szolgáltató ellen jogerősen végelszámolási vagy felszámolási eljárást rendeltek el.
- 7.2.3 A Megrendelő a Szolgáltató szerződésszegése miatt, azonnali hatállyal, írásban az alábbi esetekben mondhatja fel a Szerződést:
- (a) egy adott kötelezettség teljesítése vonatkozásában késedelmi kötbér esedékessége esetén, ha
 - (i) a határidő napokban, hetekben vagy hónapokban van megállapítva, és
 - (ii) a késedelmi kötbér köteles napok száma meghaladja a 60 (hatvan) napot, és
 - (iii) a Megrendelő a 60 (hatvan) napot meghaladó késedelem elteltét követően írásban felszólítja a Szolgáltatót a késedelemmel érintett kötelezettség teljesítésére, de a Szolgáltató a kötelezettségét a felszólítás kézhezvételét követő 6 munkanapon belül sem teljesíti;
- 7.2.4 A Megrendelő azonnali hatályú felmondása esetén a Szolgáltató a Szerződés 6.4. pontjában meghatározott megfizetési kötbért köteles a Megrendelő részére megfizetni. A Megrendelő ilyen jogcímen történő felmondása esetén Szolgáltató a Szerződés megszűnését követő időszak vonatkozásában se kártérítésre, se további díjazásra nem jogosult.

- 7.2.5 A Felek jogosultak egyoldalú írásbeli nyilatkozattal 30 napos felmondási határidő mellett, indokolás nélkül a jelen szerződést felmondani.
- 7.2.6 A Szolgáltató kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelő jelen 7.2 pont szerinti – rendes vagy azonnali hatályú – felmondása esetén a Megrendelővel szemben kártérítési, kártalanítási vagy egyéb hasonló jogcímen igényt, követelést nem támaszthat.
- 7.2.7 A Szerződés megszűnése a szerzői jogi rendelkezések hatályát nem érinti.

7.3 A Szerződés módosítása

- 7.3.1 A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés bármilyen egyéb módosítása csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

8.1 A Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége

- 8.1.1 A Szolgáltató köteles a Megrendelőt a Szerződés alapján végzett tevékenységéről kívánságára, szükség esetén e nélkül is tájékoztatni, különösen, ha más személy igénybevétele vált szükségessé, vagy ha a felmerült új körülmények az utasítások módosítását teszik indokolttá.
- 8.1.2 A Szolgáltató köteles írásban felhívni a Megrendelő figyelmét arra, ha a Megrendelő a jelen Szerződés teljesítése során célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, amennyiben az utasítás célszerűtlenségének és szakszerűtlenségének felismerése a Szolgáltatótól elvárható. Ennek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató felelős. A Szolgáltató különösen köteles a jelen pont szerint a Megrendelő figyelmét a célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasításra felhívni, ha a verziókövetési szolgáltatás nyújtását a Megrendelő kezdeményezte.
- 8.1.3 Felek rögzítik, hogy az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése alapján az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek. Felek rögzítik, hogy az Áht. 1. § 4. pontja alapján a Szolgáltató akkor tekinthető átlátható szervezetnek, ha a nemzeti vagyonról szóló 2011. CXCVI. törvény (a továbbiakban: Nvt.) 3. §-a alapján átlátható szervezetnek minősül.

A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy átlátható szervezetnek minősül. Fentiekre figyelemmel 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.

8.2 Szolgáltató együttműködési kötelezettsége

- 8.2.1 A Szolgáltatót együttműködési kötelezettség terheli, melynek keretében köteles a Megrendelővel, illetve a Megrendelő nevében eljáró vagy a teljesítésben érintett egyéb szervezetekkel folyamatosan, a Szerződésben meghatározott feltételek szerint együttműködni.

A Megrendelő partnereivel való együttműködés magában foglalja különösen a folyamatos információcserét, a szükségyszerű tájékoztatást, egyeztetéseket, konzultációkat a Megrendelő erre irányuló kérése hiányában is.

- 8.2.2 A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen Szerződés teljesítése során együttműködik a Megrendelő által megjelölt intézményekkel és szervezetekkel. A Szolgáltató az együttműködési kötelezettség teljesítése során megfelelő szakemberei útján részt vesz a megjelölt szervezetekkel és intézményekkel való megbeszéléseken, kapcsolatot tart velük.

8.3 Értesítések

- 8.3.1 A Szolgáltatásokkal kapcsolatosan a Felek kapcsolattartóit a Szerződés 2. számú melléklete határozza meg. Bármely Fél jogosult a meghatározott kapcsolattartókat és címeket megváltoztatni, de köteles erről a másik Felet értesíteni. A változtatásra vonatkozó értesítést az értesítés küldésére a változás előtt jogosult személy vagy a Szerződés aláírására jogosult személy teheti meg, amely nem minősül a Szerződés módosításának.

- 8.3.2 A Felek a felmondással kapcsolatos nyilatkozatokat írásban tehetik meg, és személyesen vagy postán (tértivevényes ajánlott levél formájában) kézbesítik.

- 8.3.3 Felek kifejezetten rögzítik, hogy a szerződésszegésekhez kapcsolódó valamennyi írásbeli felszólítás – ide nem értve a felmondásra vonatkozó értesítéseket – kézbesítésének módja személyes kézbesítés vagy postai kézbesítés (tértivevényes ajánlott levél formájában).

- 8.3.4 Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, minden értesítést és más üzenetet írásban, személyesen, postán (tértivevényes ajánlott levél formájában), vagy egyéb, az átvételt hitelt érdemlően igazoló módon lehet megküldeni vagy kikézbesíteni a másik Fél részére annak címére. Felek a kapott írásbeli értesítéseket kölcsönösen visszaigazolják.

Az üzenet kézhezvétele visszaigazolás nélkül is vélelmezhető és a küldemény kézbesítettnek tekintendő, ajánlott tértivevényes postai levél esetén a feladástól számítva 5. munkanapon, e-mail esetén a feladását követő munkanap 18:00 órakor.

8.4 A Felek teljesítési segédei és speciális rendelkezések több Szolgáltató esetén

- 8.4.1 A Szolgáltató a Szerződés feltételei szerint igénybe vett teljesítési segédért úgy felel, mintha az adott feladatot maga látta volna el. Ha a Szolgáltató szerződésszegő, illetve jogszabályba ütköző módon vett igénybe teljesítési segédet, felelős minden olyan kárért is, amely a teljesítési segéd igénybevétele nélkül nem következett volna be.

- 8.4.2 A Szolgáltató fokozott felelősséget vállal arra, hogy az általa – a fentiek szerint – igénybe vett alvállalkozóval (alvállalkozókkal), egyéb személyekkel munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol.
- 8.4.3 A Megrendelő jogosult a Szerződésből eredő egyes jogai és kötelezettségei gyakorlása során a nevében és javára eljáró teljesítési segédet igénybe venni, függetlenül attól, hogy a teljesítési segéddel milyen jogviszonyban áll, és attól, hogy a teljesítési segéd végez-e a Szolgáltatóval részben vagy egészben azonos tevékenységet. A Szolgáltató igénye esetén a Megrendelő írásos meghatalmazást mutat be arról, hogy a teljesítési segéd az adott teljesítéssel kapcsolatban a Megrendelő nevében és javára jár el.

8.5 Felek általános együttműködési kötelezettsége

- 8.5.1 A Felek megállapodnak, hogy jóhiszeműen együttműködnek és minden tőlük elvárhatót megtesznek a jelen Szerződés szerződésszerű előmozdítása érdekében. A Felek kötelesek – olyan mértékben, amilyen mértékben az a hatáskörükbe tartozik – megtenni és végrehajtani, illetve gondoskodni arról, hogy megtegyenek és végrehajtsanak minden olyan intézkedést, illetve aláírjanak minden olyan dokumentumot, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a jelen Szerződés minden rendelkezését teljes mértékben betartsák és teljesítsék.

8.6 Adatvédelem és a Szerződés tárgyát képező Rendszerek által kezelt adatokkal kapcsolatos kötelezettségek

- 8.6.1 A Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a Szerződés teljesítése során a Rendszerek adataihoz való hozzáférés során a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el.
- 8.6.2 A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő kívánságára szerződésben vállalja mindazon kötelezettségek teljesítését, amelyek a személyes adatok védelmével kapcsolatos kötelezettségeiből fakadnak. A Szolgáltató ilyen esetben különösen vállalja azt is, hogy az illetékes hatóság által elvárt tartalmú, a személyes adatok Szolgáltató általi jogszerű kezelését, illetve feldolgozását (az esettől függően) biztosító írásbeli megállapodást megkötö a Megrendelővel.

8.7 A Szerződéssel kapcsolatos kommunikáció a sajtó és harmadik személyek részére, hivatkozás referenciaként a Megrendelő részére végzett tevékenységre

- 8.7.1 A Szolgáltató jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben harmadik személyekkel kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyását követően jogosult kommunikációt folytatni, illetve a Megrendelő részére végzett tevékenységre hivatkozni.

8.8 Titoktartás

- 8.8.1 Minden olyan üzleti információt vagy más adatot, amelyet a Szerződés teljesítése során az egyik Fél a másiktól kap, vagy amelyet ők vagy nevükben bárki a Szerződéssel vagy az ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a Felek a Szerződés teljesítése során hozzájutottak, és amelyek nem tartoznak a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatokra vonatkozó,

külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség alá, bizalmasan, üzleti titokként kell kezelni, és a Felek kötelesek az üzleti titok titokban tartásához szükséges minden elvárható biztonsági intézkedést megtenni.

8.8.2 Nem jelenti az üzleti titok átadása a titoktartási kötelezettség megszegését a következő esetekben:

- (a) a titok átvevője az üzleti titkot a Szerződés teljesítésében foglalt feltételekkel (szerződésszerűen) igénybe vett teljesítési segédjének vagy tulajdonosának továbbítja, feltéve, hogy az átvevő gondoskodott arról, hogy e személyeket a Szerződésben foglaltakkal legalább azonos terjedelmű titoktartási kötelezettség terheli (akár az átvevő és teljesítési segédei között megkötött külön titoktartási megállapodás útján, akár jogszabályi alapon);
- (b) a titok átvevője az üzleti titok továbbítására vagy nyilvánosságra hozatalára hatósági vagy bírósági döntés, intézkedés vagy jogszabályi rendelkezés kötelezi, feltéve, hogy az üzleti titok átvevője kötelezettségéről – jogi lehetőségeihez mérten – haladéktalanul értesítette az üzleti titok átadóját.

8.8.3 A 8.8.1. pontban foglalt kötelezettségek megszegéséből származó, a másik felet ért bizonyított kárt, az információt jogtalanul kiadó Fél köteles megtéríteni.

8.8.4 A jelen 8.8. pontban meghatározott a bizalmas információk kezelésére vonatkozó kötelezettségek a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmaradnak.

8.8.5 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség a Szolgáltató által igénybe vett alvállalkozókra (teljesítési segédekre) és a Szolgáltatóval munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban nem álló szakemberekre is kiterjed, amelynek végrehajtásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.

8.9 Vis maior

8.9.1 E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett Fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény.

8.9.2 Egyik Fél sem felelős a Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás vagy késedelmes teljesítésért, ha azt a 8.9.1. pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett Fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni a késedelem tényéről, a késedelem várható időtartamáról, illetőleg annak következményeiről.

8.9.3 Vis maior esemény időtartama alatt a Szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a Szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

8.10 Elévülés

8.10.1 Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató jelen szerződés alapján Megrendelő által teljesítendő kifizetésekre vonatkozó követeléseinek elévülési ideje 1 (egy) év.

8.11 Vitarendezés és irányadó jog

- 8.11.1 A Felek a felmerült vitáikat elsősorban kapcsolattartóik útján kívánják rendezni. Ha ez a szintű vitarendezés a kapcsolattartóik álláspontja szerint nem vezethet eredményre, a kapcsolattartók a vita rövid összefoglalásával a vita lényegéről közösen feljegyzést készítenek, amelyet a vita természetétől függően továbbítanak a Szerződés 2. számú mellékletében megjelölt, a kapcsolattartóknál magasabb szintű vezetők részére (eszkaláció).
- 8.11.2 Ha a Felek a felmerült vitát a jelen 8.11. pontban meghatározottak szerint nem tudják rendezni, a vita rendezése végett a Pp. szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságához fordulnak.
- 8.11.3 A Felek a Szerződést magyar nyelven írták alá, és a Felek a Szerződésre a magyar jogot tekintik irányadónak

8.12 A Szerződés értelmezése

- 8.12.1 A Felek a Szerződéshez az alábbi mellékleteket csatolják, és azokat külön aláírás nélkül is a Szerződés részének tekintik:
- 1.sz. melléklet Műszaki Leírás
 - 2.sz. melléklet A felek kapcsolattartói
 - 3.sz. melléklet Teljesítési igazolási jegyzőkönyv minta
- 8.12.2 A Szerződés és a 8.12.1. pont szerinti dokumentumok közötti esetleges ellentmondás esetén az alábbi felsorolási sorrend szerint előbb szereplő dokumentum tartalma irányadó:
- (a) a Szerződés törzsszövege;
 - (b) a Szerződés mellékletei (így különösen az 1. számú melléklet);
 - (c) egyéb, Felek által elfogadott dokumentumok.
- 8.12.3 Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésre kizárólag a jelen szerződés és annak mellékletei irányadók, így nem válik a szerződés részévé semminemű olyan szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és semmilyen gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Nem válik továbbá a szerződés tartalmává semmiféle, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.
- 8.12.4 A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés tárgyában közöttük korábban létrejött esetleges szóbeli megállapodások a jelen szerződés létrejöttével hatályukat veszítik.
- 8.12.5 Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont a) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a Szerződés megkötését

követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek arról haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül értesíti a Megrendelőt.

8.13 Jogi záradék

8.13.1 A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt „5” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melynek 2 példány a Szolgáltatót, 3 példány a Megrendelőt illeti.

Budapest, 2019. 06. 18.



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

Budapest, 2019. 06. 18.



Szolgáltató képviselőjében
Formanek Gyula

Pillér Kft. ügyvezetője

Pénzügyi ellenjegyzés:

Márton Judit pénzügyőr alezredes
NAV Központi Irányítás
Gazdálkodás Irányítási Főosztály
főosztályvezető 06. 18.



ZA. 092102 /EA. 090688

Jogi ellenőrzés:

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

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

1. sz. melléklet

**Műszaki leírás az INF-062/2019. sz. „A Nemzeti Adó- és Vámhivatal
alkalmazásüzemeltetési feladatainak ellátása” tárgyú Szerződéshez**

MŰSZAKI LEÍRÁS

„A Nemzeti Adó- és Vámhivatal alkalmazásüzemeltetési feladatainak
ellátása” tárgyú
szolgáltatási szerződéshez kapcsolódó
műszaki paraméterek és elvárások

Tartalom

1	SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBE VONT RENDSZEREK	3
2	DEFINÍCIÓK	4
3	ELŐZMÉNYEK	6
4	A BESZERZÉS TÁRGYA	8
5	ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁS (AÜSZ)	9
5.1	ÉRINTETT RENDSZEREK ISMERTETÉSE – ELVÁRT ERŐFORRÁSOK	9
5.2.	EGYÉB TEVÉKENYSÉGEK ISMERTETÉSE – ELVÁRT ERŐFORRÁSOK	21
5.3.	DOKUMENTÁCIÓ	23
6	AÜSZ - FEJLESZTÉSI FELADATOK	24
6.1	TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEK	26
6.2	A FEJLESZTÉSI IGÉNYEK ÉS A RENDSZERVÁLTOZTATÁSOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI	27
7	AÜSZ - RENDSZERFENNTARTÓ FELADATOK	28
7.1	FOLYAMATOS SZAKÉRTŐI TÁMOGATÁS	28
7.2	BEJELENTÉSEK FOGADÁSA (ServiceDesk)	28
7.3	HIBAE LHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS	29
7.4	JOGSZABÁLYKÖVETÉS	31
7.5	SZOFTVER VERZIÓ KÖVETÉS	31
7.6	HARDVER KOMPONENS CSERÉJE VAGY JAVÍTÁSA MIATTI SZOFTVERKÖVETÉS	32
7.7	SZAKTANÁCSADÓ (FEJLESZTŐI, KÉPZÉSI) KAPACITÁS RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA	32
7.8	DOKUMENTÁLÁS, DOKUMENTÁCIÓK KEZELÉSE	33
7.9	TESZTELÉS	33
8	MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÖVETELMÉNYEK	35
9	BIZTONSÁGI KÖVETELMÉNYEK	36
10	INFORMÁCIÓBIZTONSÁGI ÉS ADATVÉDELMI KÖVETELMÉNYEK	38
11	A SZOLGÁLTATÁSOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE, SZANKCIÓK	39
11.1	SERVICEDESK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS	39
11.2	SZAKTANÁCSADÁS KÉSEDELMES VAGY MEGHIÚSULT TELJESÍTÉS	39
11.3	HIBAE LHÁRÍTÁS KÉSEDELMES TELJESÍTÉS	39
11.4	ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉSI FELADATOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS	39
11.5	KÉPZÉSEK, OKTATÁSOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS	40

1 SZOLGÁLTATÁS KÖRÉBE VONT RENDSZEREK

Szolgáltatónak a Szerződés keretén belül az alkalmazásüzemeltetési szolgáltatást a Szerződés 2.2. pontban meghatározott korlátozásokkal az alábbi rendszerek (továbbiakban: **Nevesített Rendszerek**) tekintetében kell végeznie:

- 1.1. A Szerződés keretében teljes körűen támogatandó **ABEV** tervező, a **desktopÁNYK**, az **ÁNYK** bevallás feldolgozó része, a **WEBNYK**, az **ÁNYT**, az **ENYT**, az **eSZJA Portál**, a **BEVFELD** alkalmazás **UBEV-JAVKERET** része, a **BEVMEGR**, a **JOKER** üzemi tranzakciós része, az **eBEV** rendszer, az **ISK** alkalmazás és az **ONYA I.** alkalmazás;
- 1.2. az **eBEV** rendszer Szolgáltató által fejlesztett elemei (pl. **ACM** részlegesen, **eADÓ/EFER** részlegesen, **E-ÜGYINTÉZÉS** részlegesen, **MENTORÁLÁS** részlegesen, mobil-**eBEV** részlegesen, beleértve a **HIPA** bevallások továbbítása és az azonnali fizetési adatok **eBEV**-en történő megjelenítése kapcsán jelentkező feladatokat), **VPOS** rendszerek, továbbá
- 1.3. a **NAV/INIT**-ben fejlesztett, a Szerződés körében Megrendelő által meghatározott módon és keretben részlegesen támogatott az **ANYK**, a **BEVFELD** és **BEVFELD** könyvelés, **CDPS**, **ÁRUREG**, **ÁRUREG ICS**, **FELHŐ**, **PRIORÁLÓ**, **VAM_STAT (ENY)**, **ELLVITA**, **MUN**, **NATIR**, **TERRA**, **EMCS**, **KEK**, **SM**, **ISZK**, **KOBAK** rendszerek.
- 1.4. A Szerződés körében Megrendelő által meghatározott módon és keretben ellátandó általános rendszerszintű támogatási feladatok, továbbá
- 1.5. **PROAKTÍV** tevékenységek.
- 1.6. A Szerződés keretében ellátandó feladat továbbá a **VDI (Vám-DOKU interfész)** kialakítása és felügyelete, valamint a **forrás.NET (integrált ügyviteli és bonyolítási rendszer)** kapcsán jelentkező igények teljesítése.
- 1.7. A Nevesített Rendszerek alkalmazásüzemeltetésén túlmutatóan **PROJEKT ELŐKÉSZÍTŐ** tevékenységek.
- 1.8. A Nevesített Rendszerek alkalmazásüzemeltetésén túlmutatóan IT biztonsági Security Operation Center (**SOC**) feladatokat ellátó tevékenységek.

A fentieket meghaladóan a Szolgáltató **egyedileg lehívható szolgáltatás** keretében a Szerződésben rögzítettek szerint végzi a **közigazgatási számlához kapcsolódó eBEV-et érintő alkalmazásüzemeltetési feladatok** ellátását.

2 DEFINÍCIÓK

Elnevezés	Leírás
Fejlesztési feladatok (új igény):	Mindazon kisebb informatikai tervezési, szervezési, rendszermódosítási, programozási, kivitelezési, tesztelési, üzembe állítási és dokumentálási munkák, amelyeket Szolgáltató a Megrendelő által kiállított hivatalos megrendelés keretében a Nevesített Rendszerek tekintetében végez.
Rendszerfenntartó feladatok:	Belső szolgáltatásba vont „szakmai”, illetve az adózók felé nyitott, a Műszaki leírás 1. pontban Nevesített Rendszerekkel kapcsolatos olyan feladatok, melyekhez külön megrendelés nem érkezik, de a rendszerek működéséhez szükséges ellátni a tevékenységeket, beleértve a Hibajavításokat is.
Hibajavítás	A már átadott funkciókban, ill. rendszerműködésben keletkező anomália, ami a rendszer üzleti logikai használatát korlátozza vagy ellehetetleníti. Hibajavításra vonatkozó megrendelés a REDMINE-ben is feladható.
Alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás (AÜSZ):	A Fejlesztési feladatok és a Rendszerfenntartó együttes ellátása, a Műszaki leírásban kibontott részletezések szerint.
Tesztelési feladatok:	Az alkalmazásüzemeltetés szolgáltatói tevékenység során módosult rendszerelemek • fejlesztői tesztelései, • a Szolgáltató által saját hatáskörbe vont felhasználói tesztek, és • Szolgáltató által szervezett, Szolgáltató tesztelő alkalmazásait igénybe vevő NAV szakmai tesztek.
Általános rendszerszintű támogatási feladatok	Rendszereken átívelő, előre nem látható összetett alkalmazásüzemeltetési feladatok.
Rendszerelemek:	A Nevesített Rendszerek részeit képező alkotóelemek. Rendszerelemnek minősülnek azok az alkotóelemek is, amelyek a Megrendelő vagy Megrendelővel külön szerződéses viszonyban álló harmadik személy tulajdonában vannak, illetve amelyeken harmadik személy vagyoni joga áll fenn, de a Szolgáltató a Nevesített Rendszerekbe azokat a vagyoni jog érintése nélkül beépíti.
Szoftver:	A Nevesített Rendszerek rendszerelemét képező, az Szolgáltató által kifejleszteni és leszállítani vállalt szoftver vagy szoftverrész.
Standard szoftver:	A jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges, kereskedelmi használatra kész szoftvernek minősülő termékek (beleértve a szoftver könyvtárakat, modulokat, komponenseket is), amelyek felhasználási jogát a Szolgáltató biztosítja a Megrendelő számára, de a szerzői jogi jogosult nem a Szolgáltató.
Maximális terjedelem:	A Szerződés keretén belül teljesítendő egy adott végcélhoz köthető Fejlesztési feladatra igénybe veendő humán erőforrás mennyiség felső határa: 100 mérnöknep.

Elnevezés	Leírás
Elvárt Fejlesztési Feladat:	A Nevesített Rendszerek tekintetében végzendő minden olyan fejlesztési feladat, ami nem haladja meg a Maximális terjedelmet.
Hivatalos megrendelés:	A specifikációt igénylő, kifejezetten fejlesztésekre vonatkozó elvárásokat tartalmazó, Megrendelőnél „Fejlesztési Informatikai Megrendelő Eszköz”-ként nyilvántartott rendszer (IME) igénybevételeivel a Szolgáltató részére küldött igény dokumentuma. Az informatikai fejlesztési feladatot Szolgáltató kizárólag Hivatalos megrendelés alapján köteles ellátni. A Hivatalos megrendelés szövegezését felek előzetes konzultációkon dolgozzák ki mind a feladat, mind a határidő tekintetében.
Szoftver hiba:	Az egyes alkalmazások működésében megjelenő, korábban nem tapasztalt jelenség, amely a felhasználói felületen érzékelhető használhatósági anomáliát, a korábbiakhoz képest használati vagy üzleti logikai eltérést okoz, vagy nem a felhasználó számára értelmezhető hibaüzenetet jelenít meg.
Proaktív tevékenység	A Nevesített Rendszerekkel kapcsolatban végzett olyan tevékenység, amely • Szolgáltató saját hatáskörében feltárt hibák javítására irányul, illetve • nem a Megrendelő által, hanem Szolgáltató saját hatáskörében indított rendszer racionalizálási, javítási, tisztítási, továbbfejlesztési feladat ellátására irányul.
Projekt előkészítő tevékenység	Nem a Nevesített rendszerekkel kapcsolatban végzett tevékenység, amely arra irányul, hogy a Megrendelő által szerződéskötésre megcélzott IT szoftverfejlesztési feladatok tekintetében Megrendelőt segítse a leendő szerződések Műszaki Mellékletének elkészítésében, a szoftverfejlesztésre szánt üzleti folyamatok feltárásában olyan szintig, amely Megrendelő szerint elfogadható mélységű az adott tervezett szerződés Műszaki Mellékleteként.
Informatikai Szabályzatok	A NAV mindenkor hatályos Biztonsági (IBSZ), Igénykezelési (IISZ), Alkalmazásfejlesztési (AFSZ), Verzió kibocsátási (VKSZ), Minőségbiztosítási (IMSZ), Minőségellenőrzési (MESZ), Alkalmazás és Infrastruktúra felügyeleti és támogatási (AIFTSZ) szabályzatai, illetve ezek Kézikönyvei.

3 ELŐZMÉNYEK

3.1. Az alkalmazásüzemeltetési szolgáltatásokat a Szolgáltató az alábbi szerződés keretében látta el:

3.1. pont előzmény szerződései		
szerződés szám	„publikus” név	szerződéses érték
INF-032/2017	NAV-Pillér Kft. Szoftverüzemeltetési Szerződés INF-032/2017 „SZÜSZ”	2.109.360.000,-Ft + ÁFA

3.2. A Nevesített Rendszerek közé tartozó **új rendszerelemek**, amelyek jelen szerződés keretén belül támogatandók:

ONYA I.

3.2. pont előzmény szerződései		
szerződés szám	„publikus” név	szerződéses érték
KFP-801/1/2018.	ONYA I. fázis	285.280.000,-Ft + ÁFA

Ez a rendszer (vagy annak egyes jelentős funkcionális elemei) a „projektszerű” fejlesztések lezárulásával az alkalmazásüzemeltetés feladatkörbe került.

Az alkalmazásüzemeltetés feladatkörébe került elemekhez kapcsolódó fenntartási, kisebb módosítási, verzió- és jogszabály követési, összességében a Műszaki mellékben leírt kezelési feladatok elvégzése elvárt a Szerződés keretén belül.

3.3. A Nevesített Rendszerek támogatásába tartozó **új típusú feladat**:

- Proaktív tevékenység

3.4. A Nevesített Rendszerek támogatásába nem tartozó **új típusú feladatok**:

- SOC jellegű tevékenységek
- Projekt előkészítési tevékenység
- általános rendszerszintű támogatási feladatok
- a VDI (Vám-DOKU interfész) kialakítása és felügyelete, valamint a forrás.NET (integrált ügyviteli és bonyolítási rendszer) kapcsán jelentkező igények teljesítése.

3.5. **Új típusú feladat** továbbá a közigazgatási számlához kapcsolódó eBEV-et érintő alkalmazásüzemeltetési tevékenység ellátása **egyedileg le hívható szolgáltatás** keretében.

4 A BESZERZÉS TÁRGYA

Az 5.1. és az 5.2. pontokban ismertetett rendszerekhez, ill. egyéb tevékenységekhez kapcsolódó alkalmazásüzemeltetési, tesztelési és ehhez kapcsolódó feladatok ellátása, ill. az új típusú feladatok teljesítése az ott bemutatott és elvárt erőforrás biztosításával.

Tevékenység	Időtartam	Mennyiség
1. Alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás	12 hónap	Elvárt havonta átlagosan 1.642 mérnöknap rendelkezésre bocsátása.
2. tesztelési és kapcsolódó, valamint az 3. új típusú feladatok ellátása, a Maximális Terjedelem figyelembe vételével, a Műszaki Leírásban elvárt követelmények szerint.		A mérnöknapban kifejezett erőforrás zökkenőmentes biztosításához elvárás minimum átlag 78 fő/nap folyamatos rendelkezésre állása, a feladatok elvégzéséhez szükséges kapacitás mindenkor biztosítása.

A közigazgatási számlához kapcsolódó eBEV-et érintő alkalmazásüzemeltetési feladatok ellátása egyedileg lehívható szolgáltatás keretében az alábbiak szerint:

Tevékenység	Időtartam	Mennyiség
1. A közigazgatási számlához kapcsolódó eBEV-et érintő alkalmazásüzemeltetési feladatok ellátása	12 hónap	10%-os lehívható keret (12x164,2=1.970 eNAP)/év
		Az igénybevételére akkor kerülhet sor, ha az adott hónapban a felhasznált erőforrás meghaladja a havonta elvárt átlagos 1.642 mérnöknapot.

5 ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁS (AÜSZ)

5.1 ÉRINTETT RENDSZEREK ISMERTETÉSE – ELVÁRT ERŐFORRÁSOK

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ABEV tervező	Nyomtatványtervező program: A Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál az elektronikus adóbevallás nyomtatványok készítése az ABEV Nyomtatványtervező eszközzel történik. A program két fő funkciója a képi tervezés, amely során a felhasználó a különböző képi elemekből szerkesztheti meg a nyomtatvány vizuális képét, valamint az algoritmus tervezés, ahol a mezők kitöltésére és a mezők közötti összefüggések vizsgálatára lehet ellenőrző, számító algoritmusokat definiálni. A tervezés eredményeként előállításra kerül az interneten publikálható nyomtatványtelepítő csomag, amelyet az Általános Nyomtatványkitöltő programban (ÁNYK) tölthetnek ki a felhasználók. Ezen kívül a program számos funkciójával támogat egyéb, bevallásokat érintő folyamatokat pl. bevallás feldolgozás, meta adat kezelés. A programot fejlesztése megállt, mivel teljes funkcionalitását átveszi az Elektronikus Nyomtatvány Tervező (ENYT), de fenntartásáról még gondoskodni kell. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 10 mérnöknap/hó
ANYK	A NAV adóalany és ügyfél nyilvántartás legfőbb feladata a hivatallal kapcsolatba kerülő ügyfelek adatainak nyilvántartása és ezen adatok szolgáltatása belső és külső rendszerek számára. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 69 mérnöknap/hó
desktopÁNYK (ÁNYK)	Általános Nyomtatványkitöltő program: Az Általános Nyomtatványkitöltő programmal (ÁNYK) történik a Nyomtatványtervező rendszerrel előállított nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése, nyomtatása vagy közvetlen módon elektronikus feladása az Ügyfélkapun keresztül (nem csak Microsoft Windows alapon). Az állampolgárok széles rétege használja (pl. a személyi jövedelemadó bevallás kitöltése), de a könyvelőirodák és könyvvizsgáló cégek is már munkaeszközként kezelik. A közigazgatásban is számos szervezet alkalmazza. A rendszernek számos felhasználási területe van, és ennek megfelelően szolgáltatásai is sokrétűek. Java alapú, platform független rendszer. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 69 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ISK	Íratsablon készítő alkalmazás. Egy lekorlátozott funkcionalitású LibreOffice segítségével állíthat elő és tarthat karban iratsablonokat az adóügyi vagy revizori terület. Az ELLVITA rendszer az első felhasználási területe. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 9 mérnöknap/hó
ÁNYT	Általános Nyomtatvány Tervező: A közigazgatás és közműszolgáltatás számára fejlesztett elektronikus nyomtatvány tervező program, mellyel az ÁNYK (Általános Nyomtatvány Kitöltő) számára értelmezhető elektronikusan kitölthető nyomtatványokat lehet előállítani. A program fájlos alapokon, külön szervezet ill., szervezetenkénti erőforrás kezeléssel támogatottan működik. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
BEVMEGR	Bevállás és Nyomtatvány Megrendelő Rendszer: Néhány éve került kialakításra a bevállások és egyéb nyomtatványtípusok megrendelését támogató rendszer. A szakreferenseknek lehetősége van különböző megrendelések elkészítésére, amelyekben a nyomtatványok létrehozására, a nyomtatványon definiálendő ellenőrzésekre, könyvelési jellemzőkre és feldolgozásra vonatkozó információkat adhatnak meg. A program a nyomtatványtervező alkalmazásokkal (ABEV, ENYT) együttműködve az ellenőrző és számító képletek tervezését is támogatja, továbbá adatokat ad át a bevállás feldolgozó rendszer felé is. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
JOKER üzemi tranzakció	Az újonnan alakult, és átalakulással, illetve személyi változással érintett adózók – az adóregisztrációs eljárás befejezését követő – kockázatelemzési folyamatát támogatja a Jogkövetési és Kockázatkezelési Keretrendszer (JOKER). Főbb üzleti funkciói: - ügy indítás - ügy lezárás - ügy adatainak szerkesztése - adóalany/ügy szignálás - adóalany/ügy átszignálás - ügy típus felülvizsgálata - központi kockázatelemzés kezdeményezése - egyedi kockázatelemzés elrendelése - ellenőrzés kezdeményezése - ellenőrzés adatainak megjelenítése - ellenőrzés adatainak szinkronizálása - igazgatóságok leterheltségének monitorozása - adóalanyok adatainak megjelenítése - adóalanyok adatainak szinkronizálása - adóalanyok adatainak megjelenítése A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
ELLVITA	Az ELLVITA az ellenőrzési vizsgálatok szervezését és végrehajtását támogatja. A rendszer feladata az adónemes, a nem adónemes és az operatív ellenőrzések teljes folyamatának támogatása. E folyamat főbb elemei: a vizsgálatok szervezése, a jegyzőkönyv(ek) és elsőfokú határozat(ok) készítése, a kifogások kezelése, a jogerősítés, valamint a másodfokú határozat rögzítése. Jelenleg a vizsgálatszervezési modul, valamint az operatív ellenőrzések első szakasza működik éles üzemben. . Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az az ELLVITA rendszerben ellátandó feladatokat. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 46 mérnöknap/hó
mobil eBEV	Pilot jelleggel kialakításra került alkalmazás az eBEV folyószámla lekérdezésére. Az alkalmazás a részletes adatok helyett csak a fennálló tartozást jeleníti meg a mobil eszközön. Hasonlóan az eBEV portál működéséhez, a mobil alkalmazásból indított lekérdezések esetében is megtörténik a jogosultság ellenőrzés, melynek sikeressége esetén a felhasználó hozzájuthat a kiválasztott adózó folyószámla egyenlegéhez. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 3 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ACM	Az ACM rendszer alapvető feladata a bevallás, kontroll és egyéb adóügyi adatok adóalany-központú, történeti adattárolásra képes és egységes fogalmi modellen alapuló rendszerbe való transzformálása és tárolása, ennek alapján dinamikus adatszolgáltatás megvalósítása. Közvetlen cél az adatokat elkülönülten kezelni képes, adattárház technológiára épülő információs rendszer kialakítása a NAV informatikai rendszerének bővítéseként. A fejlesztés célcsoportja az adózók, a NAV vezetése (döntéstámogatás), valamint az APEH társintézményei voltak. Az ACM projekt keretében, az Ügyfél modul részeként, eBEV portálba integrált módon bevezetésre kerültek az úgynevezett azonosításhoz kötött lekérdezések. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
eBEV	Elektronikus bizonylat fogadó- és feldolgozó (eBEV) rendszer és eBEV portál: technikai kapcsolatban van a Központi Rendszerrel (Ügyfélkapu), ezáltal kezeli az ügyfelek által a NAV-nak küldött bizonylatokat, illetve a Hivataltól az ügyfeleknek küldendő iratokat, dokumentumokat. Az eBEV rendszerhez tartozik egy portál felület is, ahol számos az ügyfelek által rendszeresen használt lekérdezés (folyószámla-, törzs-, járulék-, bevallás lekérdezés, pótlék levezetés) megtalálható. Főbb funkciói: • Kapcsolattartás a Központi Rendszerrel (MOHU), az oda feltöltött bizonylatok érkeztetése, az azokkal kapcsolatos üzenetek kiküldése a felhasználói tárhelyekre (esetlegesen üzenetek generálása, digitális aláírása); • Beérkezett bizonylatok feladásának ellenőrzése, beküldő, adózó azonosítása, viszontazonosítása, jogosultság ellenőrzés • Beérkezett bizonylatok bárkódolása, DOKU értesítése a küldemény érkezéséről; • Kapcsolattartás a KKK2 rendszerrel a vámszakmai bevallások tekintetében, a kimenő vámszakmai üzenetek bárkódolása, DOKU-ban történő iktatása; • Ügyfelek, ügyfél-regisztrációk, jogosultságok karbantartása az EKNYI és ANYK rendszerek támogatásával; • Befogadható bizonylatok, bizonylat-verziók karbantartása; • Lekérdezések (folyószámla-, törzs-, járulék-, bevallás lekérdezés, pótlék levezetés) biztosítása az Ügyfelek számára az eBEV portálon; • HIPA bevallások továbbítása az önkormányzatok felé; • azonnali fizetési adatok eBEV-en történő megjelenítése. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 138 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
eADÓ / EFER	Az adózók a különböző adónemeken fennálló kötelezettségeiket teljesíthetik az EFER szolgáltatás segítségével. Egy csomagban több adónemen keletkezett tartozás rendezhető. Házi bankos, illetve internetes bankkártyás (VPOS) fizetési megoldások közül választhatnak a felhasználók. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
BEVFELD UBEV_JAVKERET része	Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére, csak a BEVFELD-ben tárolt bevallások nyomtatványképes megjelenítését megvalósító keretrendszerre, mely az adatbázisokból jogosultságoknak megfelelően különböző üzemmódokban meghívja az ÁNYK alkalmazást, megtekintésre vagy módosításra. (JAVKERET = JAVító KERet). A bevallás feldolgozás során ezen a képernyőn listázzák az ügyintézők a megtekintendő, javítandó bevallásokat, és innen indítják az ÁNYK-t. Az alkalmazás segítségével javítják az ügyintézők az adózói bevallást, melyet az ÁNYK visszament az adatbázisba. A képernyő és az adatbázis műveletekhez szükséges ÁNYK kiegészítések is ide tartoznak. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
VPOS	Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 42 mérnöknap/hó
CDPS	Vámáru nyilatkozat feldolgozó rendszer, kiterjedt, integrált rendszerkapcsolattal a befogadástól-a folyószámla könyvelésig. Fő funkciói: • Az Unió Vámkódex hatálya alá tartozó teljeskörű import és export árnyilatkozatok feldolgozása, elektronikus kapcsolattartás az ügyfelekkel. • A regisztrációs adóról szóló törvény hatálya alá tartozó eljárások elektronikus feldolgozása. Utólagos eljárások feldolgozása; a kérelmek elektronikus fogadása (jelenleg is fejlesztés alatt). Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ÁRUREG	Az uniós áruk vámfelügyeletét nyilvántartó rendszer, beleértve a nemzetközi árumozgást felügyelő rendszerek adatainak regisztrálását. Fő funkciói: - vámfelügyeleti nyilvántartás - nemzeti árutovábbítás Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 5 mérnöknap/hó
FELHŐ	Vámszakmai – feldolgozó – alkalmazások lekérdezését biztosító rendszer, napi adatmentés révén tükör, valamint éles adatok szerinti hozzáféréssel. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 5 mérnöknap/hó
ÁRUREG ICS	Az uniós vámhatárra érkező áruk előzetes kockázatelemzését, vizsgálatát és beléptetését támogató rendszer. Fő funkciók: - Belépési gyűjtő árunyilatkozat teljes körű életciklusa szerinti ügyfél-hatósági és hatóság-hatóság kommunikáció. - Biztonsági és védelmi típusú kockázatelemzés támogatása. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 5 mérnöknap/hó
PRIORÁLÓ	Az Engedélyezett Gazdálkodók (AEO) engedélyadataiban bekövetkezett változásokról történő automatikus adatfogadás és meghatározott személyi kör részére értesítés küldése. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 3 mérnöknap/hó
VÁMSTAT-ENY	A vámszakmai ellenőrzési tevékenységek nyilvántartását, illetve az ahhoz tartozó statisztikák/jelentések elkészítését támogató rendszer. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 5 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
WEBNYK	Az ÁNYK web-es változata. Az ENYT-vel létrehozott nyomtatványok web-es megjelenítését, azok NAV általi alapadatokkal (pl. SZJA tervezet) illetve adózók által direkt adatbevitellel történő kitöltését, módosítását, az adatok megfelelő szakrendszerekhez történő eljuttatását támogató HTML alapú program. A programba az adózói hibákat kezelő ellenőrzési mechanizmusok is beépültek. Első felhasználási területe az SZJA és az 1% bevallások. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 149 mérnöknap/hó
ÁNYK bevallás feldolgozó része	Az ÁNYK ellenőrző és számító egységének a felhasználása a NAV belső feldolgozási rendszerében. Minden beérkezett bevallást ez a motor ellenőriz batch üzemmódban. Az SZJA bevallások generálásában is részt vesz. A BEVFELD által előállított forrásadatokra a számító egység kiszámolja a számított mezőket, ezzel előállítva az ajánlatot (tervezetet). A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 38 mérnöknap/hó
BEVFELD + BEVFELD könyvelés	Bevallás feldolgozó rendszer. A rendszer az ABEV/ENYT nyomtatvány tervezőben elkészített bizonylatok feldolgozását végzi. A feldolgozás a papíron, vagy elektronikusan érkezett bizonylatok tárolását, ellenőrzését, könyvelésre, utalásra feladását, valamint az adózói értesítéseket is magában foglalja. A BEVFELD generálja a magánszemélyek számára az SZJA bevallás tervezeteket is, majd ezt átadja az eSZJA portál számára. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 34 mérnöknap/hó
eSZJA Portál	A NAV online SZJA bevallást és a személyi jövedelem adó 1+1%-os felajánlását (EGYSZA) lehetővé tevő WEB-es portál alkalmazása. A rendszer egyik fő feladata a NAV által elkészített személyi jövedelemadó bevallás-tervezetek megjelenítése, kezelése. Lehetőséget biztosít továbbá az '53-as és EGYSZA bizonylatok online módon történő kitöltésére az adózók és meghatalmazott képviselőik számára. Fontos szolgáltatásaa NAV szerinti aktuális bevallás adatok visszakérése, ezáltal az önellenőrzés, adózói javítás támogatása. A felhasználókat tárhely-üzenetek és WEB-s értesítéseken keresztül tájékoztatja a portálon végzett tevékenységek sikerességéről, az aktuális teendőkről. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 69 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ENYNT	Elektronikus Nyomtatvány Tervező: A NAV számára biztosítja az elektronikus nyomtatványok képi és összefüggés tervezését, melyek az ÁNYK és WebNYK programokban használhatóak. Valamint a NAV társrendszereiben szükséges nyomtatványhoz köthető információk kezelését is támogatja. A program az ABEV Tervező program kiváltásával, az új technológiákat felhasználva, a bővülő igények kielégítésére készült. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 138 mérnöknap/hó
E-ÜGYINTÉZÉS	Az ún. E-ÜGYINTÉZÉS Tv. által a NAV számára előírt feladatok összessége (elektronikus ügyintézési lehetőség biztosítása). Jelen szerződés keretén belül azokat az IT szoftverüzemeltetési feladatokat kell ellátni, amelyek az eBEV rendszer, illetve azok alrendszerei funkcióihoz kapcsolhatók. (Pl. CÉGKAPU (a nem magánszemély adózók tárhelye; a NAV kialakította annak lehetőségét 2018.01.01-től, hogy az adózók választása szerint a cégkapun feladott nyomtatványokat is befogadja.); E-PAPÍR (az ügyfelek elektronikusan terjeszthetik be a NAV-hoz a beadványaikat olyan ügyekben is, melyekre nincs kialakított számozott nyomtatvány); HIVATALI KAPU (az erre kötelezett intézmények tárhelye); KAÜ (Központi azonosítási ügynök – többféle autentikációt lehetővé tévő rendszer); BM-KÉR (a NAV a társhivatalokkal is elektronikusan tud kapcsolatot tartani), PERKAPU (kivezetés alatt); SZEŰSZ (Személyre Szabott Ügyintézés IT elemei). A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 76 mérnöknap/hó
MENTORÁLÁS	Az újonnan létrejövő, meghatározott körbe tartozó (jellemzően egyéni vállalkozók és szervezetek) adóalanyokat segítő, az adózás körében történő eligazodást támogató NAV szolgáltatások összessége, melyekhez adózói és NAV szakmai IT kezelő felületek tartoznak. Jelen szerződés keretében az érdeklődő adóalanyok és a NAV kapcsolatát biztosító, az eBEV portálon aloldalként megjelenő oldal frontend és backend funkcióihoz kapcsolódó szoftverüzemeltetési tevékenységet kell ellátni. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 11 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
ONYA I. alkalmazás	Az Online Nyomtatványkezelő Alkalmazás egy, a jogszabályi előírásoknak megfelelő bevallásra, bejelentésre, adatszolgáltatásra kötelezett adózók számára készülő web-es alkalmazás. A szerződés keretében Szolgáltató közreműködik abban, hogy a szükséges nyomtatványok kihelyezésre kerüljenek az ONYA keretrendszerbe. A kihelyezendő nyomtatványokat Megrendelő állítja elő, azok „jóságáért” Szolgáltató nem felelős. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó
KEK	A bevallások kiutalás előtti kiválasztása, a kockázatkezelés jelenleg még a régi, megyei bevallás feldolgozó rendszerben, a megyei Caché adatbázisokban történik. Ennek a rendszernek a platform váltását kell elvégezni. Az új kiválasztó rendszer a BEVFELD alrendszereként, a bevallás feldolgozás folyamatába szorosan beillesztve kerül kifejlesztésre. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 11 mérnöknap/hó

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
NATIR	Nemzeti Adóigazgatási és Termékfelügyeleti Informatikai Rendszer keretrendszerként magába foglalja: a) a Központosított Jövedéki Informatikai Rendszer (KJIR), b) a Dohány Kiskereskedelmi Engedélyezési és Ellenőrzési Rendszer (DKER). c) a Fémkereskedelmi Ellenőrzési Rendszer (FER), d) az Illeték-kezelő Rendszert (IKER) valamint e) az Előzménylekérdező Rendszer (ELER) alrendszereket A NATIR-on belül megvalósul: a) Jövedéki tevékenységhez kapcsolódó engedély kérelem, bejelentés, nyilvántartásba vételi kérelem feldolgozása, engedélyes/nem engedélyes által benyújtott adatszolgáltatások ellenőrzése és annak feldolgozása, adóbevallások ellenőrzése és feldolgozása, jövedéki adóvizsgálat támogatása, lefoglalt termékek kezelése, adó- és zárjegy igényléshez kapcsolódó feldolgozások. b) Dohánytermékek kiskereskedelméhez szükséges engedély kérelem és bejelentés befogadása valamint annak feldolgozása. c) Fémkereskedelmi tevékenységhez kapcsolódó engedély kérelem, bejelentés feldolgozása, engedélyes/nem engedélyes által benyújtott adatszolgáltatások ellenőrzése és annak feldolgozása, lefoglalt termékek kezelése, a fémkereskedelem vonatkozásában a társhatósági elektronikus megkeresések küldése/fogadása és azok feldolgozása. d) A KJIR, DKER, FER tekintetében az ellenőrzési tevékenység során feltárt jogsértések következményeként fizetési kötelezettségek kiszabása. Engedélyesek közhiteles nyilvántartása. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 30 mérnöknap/hó.

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
TERRA	(A környezetvédelmi termékdíjról szóló 2011. évi LXXXV. törvény alapján): Termékdíj raktár engedély és adatszolgáltatás részletes adatainak tárolása elkülönült adatbázisban valósítandó rendszer, kiterjedt, integrált rendszerkapcsolattal (BEVFELD, ELJAR, ANYK). Fő funkciói: • Az engedélyezés eredményeként olyan, lekérdezési lehetőséget biztosító adatbázis tartalmazó program, amely engedélyezett raktáranként, történetiségében tartalmazza a BEVFELD-től átadásra kerülő: ○ engedélyes adatokat, amelyek a xxTRAKT nyomtatványokon megadott és beküldött adatokból; ○ raktárkészleti adatokat, amelyek a KTRAKT nyomtatványokon megadott és beküldött adatokból. Utólagos eljárások feldolgozása, a kérelmek elektronikus fogadása a BEVFELD-en keresztüli megvalósulása miatt kötött. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 6 mérnöknap/hó
EMCS	EMCS (Excise Movement Control System/Jövedéki Árumozgás Ellenőrző Rendszere) kiterjedt EU-s és integrált rendszerkapcsolattal: Fő funkciói: • a jövedéki termékek adófelfüggesztéssel (EKO) történő szállítása a tagállamok gazdálkodói által kizárólag Elektronikus Termékkísérő Okmánnyal (a továbbiakban: e-TKO) és az adóraktár engedélyesnek a jövedéki termék – a szőlőbort kivéve – szabadforgalomba bocsátásakor kiállított egyszerűsített kísérő okmány (EKO) indítható, illetve azok rendeltetési helyre érkezése kizárólag elektronikus átvételi elismervénnyel igazolható folyamatát nyomon követő programrendszer. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 6 mérnöknap/hó.
MUN	A NAV foglalkoztatottak jelenlétének, munkaidő-felhasználásának, szolgálatszervezésének és túlmunkavégzésének nyilvántartása A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó.

Rendszer, alrendszer, feladat	Leírás
SM	A Service Manager (SM) rendszer egy IT üzemeltetési folyamatokat támogató integrált megoldáscsomag, az Informatikai Szolgáltatás Jegyzéken (ISZJ) és az Informatikai Szolgáltatás Katalóguson (ISZK) keresztül beérkező igények, bejelentések feldolgozó rendszere, amely ITIL (Information Technology Infrastructure Library) alapú beépített folyamatokat támogat a NAV igényeinek megfelelő módon testre szabva. A szerződés keretében Szolgáltató közreműködik az SM rendszeradminisztrátori feladatok ellátásában. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. Az SM és ISZK feladatokra fordítandó együttes erőforrás igény (elvárt): 11 mérnöknap/hó.
ISZK	Az Informatikai Szolgáltatás Katalógus az informatikai szolgáltatás menedzsment rendszerhez tartozó végfelhasználói interfész. Célja az informatikai szakterület által nyújtott szolgáltatások egy központi helyen, rendszerezett módon való publikálása a felhasználók felé. A szerződés keretében Szolgáltató közreműködik az egyes szolgáltatások űrlapjainak napra készen tartásában, az inaktíválódó szolgáltatások űrlapjainak kivezetésében, illetve az új szolgáltatások űrlapjainak kialakításában, az ISZK frontend és backend funkcióihoz kapcsolódó szoftverüzemeltetési tevékenységekben. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó rendszerrészt. Az SM és ISZK feladatokra fordítandó együttes erőforrás igény (elvárt): 12 mérnöknap/hó.
KOBAK	KOBAK rendszer a NAV OPG rendszerének integrált külső és belső ügyféloldali kiszolgálását végző modulja. A KOBAK rendszer lehetőséget biztosít a NAV OPG HELPDESK, a Pénztárgép Gyártók, Forgalmazók valamint a BFKMMF (Budapest Főváros Kormányhivatala Metrológiai és Műszaki felügyeleti Főosztály) részére a Pénztárgépekkel kapcsolatos műszaki információk lekérdezésére a pénztárgép engedélyezések bevizsgálói és tesztelési feladatainak végrehajtására, Firmware frissítések, Műszerész tanúsítványok és egyéb meghatározott információk feltöltésére. A szerződés keretében Szolgáltató közreműködik a KOBAK rendszer üzemeltetési és fejlesztési feladatainak ellátásában. Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére. Megrendelő határozza meg az aktuálisan ellátandó feladatot. A KOBAK feladatokra fordítandó együttes erőforrás igény (elvárt): 11 mérnöknap/hó.

5.2. EGYÉB TEVÉKENYSÉGEK ISMERTETÉSE – ELVÁRT ERŐFORRÁSOK

Tevékenység	Leírás
SOC	Szolgáltató humán erőforrást és szaktudást ad a Megrendelőnél folyamatosan működő információbiztonsági műveleti központ üzemeltetéséhez, az alábbi feladatok elvégzésére: a) javaslattétel alapvető, a legszükségesebb IT biztonsági szabályozási feladatokra; b) Megrendelő által kezelt adatok bizalmassága, sértetlensége és folyamatos rendelkezésre állása biztosítottágának permanens vizsgálata; nem megfelelés esetén jelzés adása Megrendelő felé; c) folyamatos vizsgálat és javaslattétel annak érdekében, hogy a mind gyakoribbá váló, és egyre magasabb technikai szinteken bekövetkező esetleges kiber támadásokra Megrendelő kiemelt rendszerei és szervezete képes legyen a lehető leghatékonyabban reagálni; d) Megrendelő segítése abban, hogy Megrendelő kiemelt rendszerei és humán állománya képesek legyenek a lehető leghatékonyabb információ biztonsági megelőző, elhárító és rendszer- újraindító feladatokat ellátni; e) Megrendelő segítése abban, hogy Megrendelő képes legyen a kiber őrzési, megelőzési, támadás elhárító és a rendszerek zökkenőmentes, folyamatos üzemelését biztosító IT biztonsági tevékenységek ellátására; f) állásfoglalásokat kiadása IT biztonsági kérdésekben, összhangban a mindenkor vonatkozó törvényekkel és előírásokkal. Az információbiztonsági műveleti központ elhelyezésről, a Szolgáltató által igényelt szükséges eszközökkel történő ellátásról (hardver és szoftver) Megrendelő köteles gondoskodni. Ennek hiányából eredő csökkentett szolgáltatási szintű feladat ellátásért Szolgáltató nem tehető felelőssé. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 105 mérnöknap/hó

Tevékenység	Leírás
Projekt előkészítés	Olyan tevékenység, amely még nem meglévő, de Megrendelő érdekkörében kifejleszteni kívánt rendszerekkel kapcsolatban arra irányul, hogy a Megrendelő által szerződéskötésre megcélzott IT szoftverfejlesztési feladatok tekintetében Megrendelőt segítse a leendő szerződések Műszaki Mellékletének elkészítésében, a szoftverfejlesztésre szánt üzleti folyamatok feltárásában olyan szintig, amely Megrendelő szerint elfogadható mélységű az adott tervezett szerződés Műszaki Mellékleteként. A projekt előkészítés során elkészítendő Műszaki Melléklet előállításakor jelen szerződés keretében Szolgáltató kizárólag a Műszaki Melléklet kifejezetten IT szakmai fejezetei tekintetében köteles segítséget nyújtani Megrendelőnek, és a Szolgáltató által előállított tartalom Megrendelő általi elfogadása kizárja a Szolgáltató felelősségét és közreműködési kötelezettségét a tartalommal kapcsolatos későbbi változtatási igények tekintetében. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 63 mérnöknap/hó
Proaktív tevékenységek	A Nevesített Rendszerekkel kapcsolatban Szolgáltató alapesetben Megrendelő által elkészített feladat megrendelések szerint látja el tevékenységét. A proaktív tevékenység ezzel szemben olyan tevékenység, amelyet Szolgáltató külön megrendelés nélkül lát el, és amely • Szolgáltató saját hatáskörében feltárt szoftver rendszer hibák javítására irányul, illetve • nem a Megrendelő által, hanem Szolgáltató saját hatáskörében indított szoftver rendszer racionalizálási, javítási, tisztítási, továbbfejlesztési feladat ellátására irányul. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 161 mérnöknap/hó
Általános rendszerszintű támogató feladatok	Rendszereken átívelő, előre nem látható összetett alkalmazásüzemeltetési feladatok A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 67 mérnöknap/hó
VDI	Vám-Doku interfész kialakítása és felügyelete. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 5 mérnöknap/hó

Tevékenység	Leírás
forrás.NET	A Pénzügyi és Számviteli modulban, valamint a Határozatok bonyolítása modulban jelentkező alábbi feladatok ellátása indokolt: • a vezetői döntéseket segítő és statisztikai eredményességeket alátámasztó eseti és rendszeres lekérdezések, kimutatások összeállítása, • rögzítéshez szükséges új eseménykódok létrehozása, lekérdezési listák összeállítása, • a kötelezettségvállalások módosítása során jelentkező technikai problémák soron kívüli javítása, • HelpDesk segítséget nem igénylő technikai probléma esetén azok megoldása, közreműködés a felmerülő programhibák elhárításában, • a banki utalásokkal kapcsolatosan felmerülő összetett, olykor rendkívül nehezen megoldható problémák helyreállítása, • felmerült fejlesztési igények esetén azok megfogalmazása. A feladatra fordítandó erőforrás igény (elvárt): 23 mérnöknap/hó

5.3. DOKUMENTÁCIÓ

A Szolgáltató által a Fejlesztési feladatok sorába vont rendszerelemek tekintetében az AFSZ Kézikönyve által előírt dokumentációkat kell elkészíteni. A feladathoz szükséges dokumentációk körét a fejlesztési feladatra vonatkozó, a Megrendelő által Szolgáltató részére megküldött Hivatalos megrendelőben, vagy ha a feladat nagysága megkívánja, a fejlesztési feladatra vonatkozó, Hivatalos megrendelőben hivatkozott Minőségbiztosítási Tervben kell részletezni. A Minőségbiztosítási Tervet Megrendelő a Hivatalos megrendelő mellékleteként küldi meg Szolgáltató részére. A teljesítésigazolási jegyzőkönyvben szerepeltetni szükséges az átadott dokumentumokat.

Az adott feladathoz tartozó Hivatalos megrendelőben, vagy a Minőségbiztosítási tervben tételesen fel nem sorolt dokumentációk elkészítése Szolgáltatótól nem elvárt.

A dokumentumok kezelésével kapcsolatos szabályokat a 7.8. pont tartalmazza.

6 AÜSZ - FEJLESZTÉSI FELADATOK

A Fejlesztési feladatok sorába vont rendszerelemeket úgy kell továbbfejleszteni, hogy

1. azok, illetve a működésükkel megvalósuló adatkezelés maradéktalanul és folyamatosan megfeleljenek a vonatkozó magyar jogszabályoknak, szabványoknak;
2. azok megfeleljenek az elektronikus információbiztonságról szóló törvényben foglalt rendelkezéseknek és információbiztonsági rendszerüket az Információbiztonsági Szabványcsalád által megkövetelt jellemzőknek és előírásoknak megfelelően kell kialakítani.
3. valamint meg kell felelniük a NAV informatikai szabályzataiban foglalt követelményeknek.

A Fejlesztési feladatok sorába vont rendszerelemek fejlesztésekor alapvető elvárás a Szolgáltatótól, hogy

- az elkészülő szolgáltatás vagy termék alkalmazkodjon a NAV működési környezetéhez,
- a fejlesztés a NAV által elfogadott fejlesztési eszközökkel és Informatikai Szabályzatoknak megfelelően történjen,
- a teljes körű dokumentáció, az elvégzett tevékenység bemutatása, a szükséges oktatások megvalósuljanak az átadásig.

A Megrendelő és Szolgáltató közötti eltérő megállapodás hiányában a Szolgáltató által fejlesztendő rendszerek vagy rendszerrészek külső adat- és rendszerkapcsolatai vonatkozásában Szolgáltatónak nem feladata a külső szakrendszeri fejlesztések biztosítása. A külső adat- és/vagy rendszerkapcsolatok tekintetében az adatok fogadásánál a fogadó (Szolgáltató által fejlesztett) rendszer oldali feltételeket szükséges biztosítani Megrendelőnek. Azonban Szolgáltatónak a NAV koordinációja mellett együttműködési kötelezettsége van a külső adat- és/vagy rendszerkapcsolatok tekintetében a külső szakrendszeri fejlesztéseket végző szervezetekkel, vállalkozásokkal, valamint szükség szerint a NISZ Zrt-vel.

A NAV erre irányuló kérése alapján a szerződés időtartama alatt Szolgáltató köteles közreműködni a fejlesztés megvalósításához és jóváhagyásához szükséges mellékletek, háttéranyagok, kérelmek elkészítésében, és Megrendelő kérésére köteles részt venni a kapcsolódó egyeztetéseken.

Amennyiben Megrendelő a Szolgáltató számára elküldött Hivatalos Megrendelőben ezt kéri, akkor Szolgáltatónak a fejlesztések tervezése során a feladatok az AFSZ-ben rögzített követelmények szerinti teljesítése érdekében konzultációt és egyeztetéseket kell folytatnia elektronikus levél útján, illetve a NAV által meghatározott helyszínen személyesen a NAV kijelölt alkalmazottaival, illetve a NAV által kijelölt harmadik személyekkel.

A Szolgáltatónak a fejlesztés megkezdése előtt meg kell vizsgálnia minden szükséges feltételt (így különösen dokumentumot, helyszínt, előfeltételt, kapcsolódó területet, részegységet, körülményt), ami a Szolgáltató valamennyi szerződéses kötelezettségének teljesítéséhez szükséges.

A NAV által előzetesen megfogalmazott igény alapján – Megrendelő írásbeli kérésére – Szolgáltató feladata a fejlesztési feladathoz kapcsolódó, minden szükséges információt

tartalmazó döntéselőkészítő anyag elkészítése, amely alkalmas arra, hogy a NAV oldalán a fejlesztési feladat megindításához szükséges döntés meghozható legyen. A döntéselőkészítő anyaghoz szükséges információkat Szolgáltató kérésére Megrendelő a Szolgáltató által írásban benyújtott igénylést követő 3 munkanapon belül köteles megadni Szolgáltató részére.

Szolgáltatónak a rendszerrészeket úgy kell megterveznie és kialakítania, és a szolgáltatásokat olyan módon kell nyújtania, hogy a rendszerek funkcionalitása teljes mértékben kielégítse az igénylésben foglaltakat, továbbá a jelen dokumentumban, a szerződésben és a NAV Informatikai Szabályzataiban meghatározott minőségi és mennyiségi elvárásoknak megfeleljenek, és alkalmasak legyenek az elvárt szolgáltatási szintek teljesítésére, minimalizálja azon további szükségszerű változások mennyiségét és mértékét, amely kedvezőtlenül érintheti a rendszerek működését és működtethetőségét.

Szolgáltató az általa fejlesztett rendszerelemek tervezéséről, fejlesztéséről és bevezetéséről úgy köteles gondoskodni, hogy azok a szerződésben meghatározott követelményeknek megfeleljenek, és alkalmasak maradjanak az egyéb rendszerekkel való elvárt együttműködésre is.

Szolgáltatónak minden olyan körülményről haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt, amely a fejlesztési feladatok eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítésnek ki kell térnie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mértékére és mérsékelésének módjára. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató a felelős.

Ha a Szolgáltató a teljesítés során észleli, hogy az általa a Megrendelő elvárásai szerinti fejlesztendő rendszerelemek valamilyen okból (funkcionális, üzleti logikai, jogszabályi, UI/UX szempontok, egyéb) nem felelnek meg, köteles erről haladéktalanul, írásban értesíteni a Megrendelőt. Az értesítés elmulasztásából származó károkért a Szolgáltató felelősséggel tartozik.

A fejlesztési óraszám magában foglalja a fejlesztési folyamat feladataira fordítandó fejlesztési órák összességét. Ha az új szoftver verzió üzembe helyezését követően az új szoftver verzió hibás működése miatt annak javítása szükséges, abban az esetben a hibajavításra, dokumentálásra, esetlegesen további kiegészítő képzésre vonatkozó többlet feladat nem elszámolható tétel a Szolgáltató részéről. A hibajavítás nem befolyásolhatja a meghatározott fejlesztési határidőket sem.

Szolgáltató feladata, hogy a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzióval kapcsolatosan az átadás-átvételi eljárás keretében végrehajtott ellenőrzések, tesztek során azonosított hibákat javítsa.

Szolgáltató feladata továbbá, hogy az átadás-átvételi eljárás során átadott dokumentációk ellenőrzése során azonosított módosítási igényeket a dokumentációkon átvezesse.

Az ilyen típusú javítási feladatok garanciális javításoknak minősülnek, így a javítási feladatok vagy azokhoz kapcsolódó egyéb feladatok (pl.: javítási feladatok miatt felmerülő dokumentációk módosítása) végrehajtása az eredetileg meghatározott fejlesztéshez szükséges óraszámot nem befolyásolhatja.

Szolgáltató feladata, hogy a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió éles üzembe helyezésének folyamatát támogassa.

Szolgáltató feladata szakmai támogatást nyújtani az általa kifejlesztett rendszer vagy rendszerrész üzemeltetésére irányuló tevékenységhez a bevezetési időszakban, a NAV, vagy az általa által bevont harmadik fél által végrehajtott üzemeltetési tevékenység tekintetében.

Szolgáltató feladata, hogy az új szoftver verzió hibás telepítésének megfiúsulása esetén támogassa a szükséges, adatvesztés nélküli visszaállási (roll back) folyamatokat is.

Szolgáltató feladata továbbá, hogy az új szoftver verzióval kapcsolatosan konzultációs lehetőséget biztosítson a NAV, vagy az általa által bevont harmadik fél munkatársai számára.

A PROD környezetben futó éles rendszer mellett jelen műszaki leírás alapján továbbfejlesztendő rendszerelemek tekintetében a DEV, QT és UAT környezetnek is rendelkezésre kell állnia. Ezeket a környezeteket Megrendelő köteles biztosítani.

6.1 TECHNIKAI KÖVETELMÉNYEK

Követelmény leírás
A Szolgáltatónak biztosítania kell, hogy a módosított alkalmazás részek a hivatalos megrendelés szerinti specifikációknak megfelelően biztosítsák a funkciókat.
A fejlesztéssel módosított rendszerelemeket úgy kell kialakítani, hogy megbízható működésük minden körülmény között biztosított legyen és a kapcsolódó rendszerek meghibásodása se eredményezhesse azok meghibásodását.
Az egyes rendszerelemek fejlesztése során a lehető legszélesebb körben támogatni kell az egyes rendszerparaméterek egyszerű, rendszeradminisztrátorok által történő módosíthatóságát.
Az egyes rendszerelemek fejlesztése során nem sérülhet az adott meglévő rendszer adatok szolgáltatására vonatkozó tulajdonsága.
A frissítési eszközöknek a rendszerrész illetve rendszer méretétől függetlenül használhatónak kell lenniük. A kisebb és nagyobb telepítéseknél egyaránt 24 órán belül működőképesnek kell lennie a módosított rendszernek.
Minden egyes alapverzióknak upgrade útvonallal kell szolgálnia a már meglévő rendszer számára. A konfigurációs és méretezési beállításokat ugyanúgy upgrade-elni kell, mint magukat a programfájlokat.
A leszállított új funkcióknál mindig figyelembe kell venni a már működő rendszerre gyakorolt hatást. Ez azt jelenti, hogy az új vagy módosított funkciók bevezetése nem változtathatja meg a rendszer alap működését.
Ahol ez értelmezhető, az adatcseréket úgy kell kialakítani, hogy a hibás állományok ne állítsák meg a feldolgozást.
A módosított rendszerek vagy rendszerrészek naplózási szerkezetében nem állhat be változás, kivéve, ha a módosítás éppen ezt célozta.

6.2 A FEJLESZTÉSI IGÉNYEK ÉS A RENDSZERVÁLTOZTATÁSOK KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

A Szolgáltató köteles részt venni a fejlesztési igényekkel kapcsolatos lehetséges rendszerváltozásokra vonatkozó elemzési tevékenységben.

A Szolgáltatónak az igényekre adott válaszában jeleznie kell a kért változás hatását a rendszerműködés, az ütemezés, a költségek, a minőség, a teljesítőképesség és a kockázatok szempontjából. Probléma jelzése esetén az értesítésnek ki kell térnie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mértékére és mérsékelésének módjára.

A Szolgáltató a szerződés hatókörébe tartozó rendszerek és rendszerrészek tervezéséről, fejlesztéséről és bevezetéséről úgy köteles gondoskodni, hogy azok alkalmasak legyenek az egyéb rendszerekkel való elvárt együttműködésre is.

7 AÜSZ - RENDSZERFENNTARTÓ FELADATOK

Szolgáltatónak rendszerfenntartó szolgáltatás körében a szerződés időtartama alatt az alábbi alfejezetekben meghatározott tevékenységeket kell elvégeznie.

Szolgáltatónak a szolgáltatásokat olyan módon és mértékben kell nyújtania, hogy a rendszer a rendeltetésszerű használatra alkalmas legyen.

A szolgáltatások tartalma új szoftververziók átadásával értelemszerűen bővül, az átadott funkciókra vonatkozóan is.

7.1 FOLYAMATOS SZAKÉRTŐI TÁMOGATÁS

Szolgáltató biztosítja a Megrendelő számára a Nevesített rendszerek rendszerfenntartó támogatásához szükséges szakmai ismereteket, illetve szakértői erőforrások rendelkezésre állását.

Szolgáltató köteles ellátni a Nevesített rendszerek működési és funkcionális paramétereinek szoftveroldali felügyeletét és biztosítását, valamint a rendszerrészek üzembe helyezésnek a támogatását.

Szolgáltató köteles a Nevesített rendszerekkel kapcsolatos folyamatellenőrzéseket végezni, illetve ellenőrizni a felügyeleti tevékenység eredményének visszacsatolását és a megfelelő intézkedések végrehajtását.

A Szolgáltató a hozzá rendszerfenntartói támogatási témában e-mailben vagy más, Megrendelőnél rendszeresített rendszeren beérkezett, szükséges információkat tartalmazó kérdésre, kérésre és javaslatra 12 (tizenkettő), 'SÜRGŐS' tárggyal küldött megkeresés esetén 3 (három) órán belül, de legkésőbb a következő munkanap végéig érdemben köteles reagálni. Ez azonban nem jelenti azt, hogy a Szolgáltató az érdemi reakcióban a jelen pontban rögzített határidőn belül végleges megoldási javaslatot is köteles lenne megfogalmazni.

7.2 BEJELENTÉSEK FOGADÁSA (ServiceDesk)

Szolgáltató köteles a Megrendelő szakmai kapcsolattartója, vagy az általa kinevezett feljogosított személyek által a Nevesített rendszerek rendszerelemeire vonatkozó igényeit, illetve a meghatározott szolgáltatásokra vonatkozó bejelentéseit folyamatosan munkaidőben fogadni, és a bejelentést visszaigazolni.

Szolgáltató köteles a Megrendelő és Szolgáltató által közösen meghatározott határidőn belül (ennek hiányában 12 órán belül) intézkedni, hibabejelentés esetén a hibaelhárítási szolgáltatás fejezetben írt követelmények és határidők szerint eljárni.

A ServiceDesk tekintetében az elektronikus elérhetőségen túl telefonos elérhetőséget is biztosítani kell munkanapokon 8:00 és 17:00 óra között.

7.3 HIBAEHÁRÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS

A hibaelhárítási szolgáltatás Nevesített rendszerek a Szerződés körébe vont, Szolgáltató által fejlesztett rendszerlemeinek Szoftver hibáira vonatkozik.

Nem tartozik a Szerződés keretében ellátandó feladatok közé az adott rendszerekhez kapcsolódó infrastrukturális anomáliák kezelése (hálózat, hardver, operációs rendszer, tárhely, processzor működés, egyéb infrastruktúra hibák).

A Megrendelő bejelentéskezelő rendszeren keresztül, vagy a Szolgáltató Fejlesztési igazgatójához címzett e-mail-ben jelentheti be az észlelt Szoftver hibákat, és kérheti, hogy azokat a Szolgáltató vizsgálja meg és javítsa ki.

A Megrendelő a Szoftver hibával kapcsolatos bejelentésében köteles megjelölni, hogy álláspontja szerint mi a hiba prioritása. A hiba prioritását, az alábbiak szerint kell meghatározni:

Szintek	Súlyosság	Sürgősség
Kritikus	Olyan hiba, amely az egész informatikai alkalmazás vagy alapvető fontosságú funkciójának használatát lehetetlenné teszi, vagy a feldolgozás lefolytatását megakadályozza.	Haladéktalan intézkedés szükséges.
Magas	Az informatikai alkalmazás működőképes, de valamely funkció hibás működése hátrányt okoz az eljárás lefolytatásában érintett felek számára, vagy a hiba több ügyfelet és jelentős mennyiségű feldolgozást, folyamatot érint.	Sürgős intézkedést igényel.
Normál	A hiba az informatikai alkalmazás használatában vagy az eljárás végrehajtásában nehézséget okoz.	Normál ügyintézési sorrendben intézhető.
Alacsony	Jelentéktelen (pl.: esztétikai) hiba, mely a rendeltetésszerű működésre nincs hatással.	Nem sürgős a megoldás.

Amennyiben Megrendelő nem jelöli meg, hogy álláspontja szerint mi a hiba prioritása, akkor a bejelentett hibát Szolgáltató alacsony prioritású hibaként kezeli.

Szolgáltató munkaidőben napi 8 (nyolc) órában köteles a Nevesített rendszerek szoftveroldali rendellenes működésére vonatkozó hibabejelentést fogadni, valamint a Szoftver hiba behatárolását az e pontban szereplő táblázatban meghatározott határidőn belül megkezdeni.

A Szoftver hiba bejelentésének fogadását Szolgáltató legkésőbb a hibabehatárolás megkezdésének határidejéig e-mailben köteles megerősíteni. A megerősítő e-mail-ből ki kell derülnie, hogy

- mi volt a hibabejelentés;
- ki foglalkozik a hibával;

- Szolgáltató egyetért-e a hibának a Megrendelő által megjelölt prioritásával. (Ha a Felek a prioritás változásáról nem tudnak megállapodni, a besorolásról a Megrendelő jogosult dönteni.)

A Szoftver hiba elhárítását a Szolgáltató e-mail és / vagy a Felek által megállapodott más, archiválásra alkalmas elektronikus levelezés útján történő segítségnyújtással nyújthatja:

Szolgáltató a Szoftver hiba behatárolását követően tájékoztatja a Megrendelőt arról is, ha a hiba a hibabehatárolás eljárás alatt nem volt észlelhető, vagy ha a hiba beazonosításra került, de a hibát kijavítani nem képes, mert annak oka a szerződés hatályán kívül eső másik eszköz vagy körülmény. Ha a Szoftver hiba oka ilyen másik eszköz vagy körülmény, Szolgáltató lehetőség szerint javaslatot is ad a Megrendelőnek a hiba kiküszöbölésére.

Szolgáltató köteles a bejelentett Szoftver hibákkal kapcsolatosan egy olyan nyilvántartást vezetni, amely a bejelentés időpontjára, a hiba leírására és prioritására, valamint a hibaelhárítással kapcsolatos egyes Szolgáltatói tevékenységek időpontjára és azok általános leírására vonatkozóan rögzíti az aktuális adatokat.

Szolgáltató köteles a Szoftver hibák kezelését részletesen dokumentálni abból a szempontból is, hogy egy hiba elhárítását Szolgáltató mikor, milyen megoldással és milyen időráfordítással valósította meg. A dokumentációnak tartalmaznia kell a hiba elhárításának technikai és funkcionális leírását, továbbá a fejlesztői tesztelés lépésenkénti eredményeit. Szolgáltató e nyilvántartás tartalmát kérésre Megrendelő számára bemutatja.

A hibaelhárítási szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos határidők az alábbiak, ahol a "hibabehatárolás megkezdésének határidejére" és a "javítás vagy megkerülő megoldás határidejére" vonatkozó kiinduló időpontot a táblázat alatti szöveges rész fejt ki.

Prioritás	Hibabehatárolás megkezdésének határideje	Javítás vagy megkerülő megoldás határideje*
Kritikus hiba	4 óra	24 óra
Magas hiba	24 óra	120 óra
Normál hiba	72 óra	180 óra
Alacsony hiba	96 óra	240 óra

*Amennyiben a javítás, vagy megkerülő megoldás az adott határidőn belül Szolgáltató felelősségére vissza nem vezethető okból nem valósítható meg, ezt Szolgáltatónak legkésőbb a teljesítésre szánt időablak 75%-nak eltelte után jeleznie kell a Megrendelő felé.

A hibabehatárolás megkezdésének időpillanatát a javítás vagy megkerülő megoldás végrehajtása megkezdése időpillanatának is kell tekinteni.

Ha Szolgáltató a késedelem indokát Megrendelő felé írásban jelzi, és a Megrendelő a késedelem indokát elfogadja, és póthatáridőt határoz meg, úgy e póthatáridő lesz az irányadó a hibaelhárítási szolgáltatás szerinti határidők teljesítésére.

A "hibabehatárolás megkezdésének határidejére" és a "javítás vagy megkerülő megoldás határidejére" vonatkozó kiinduló időpontok szabályai:

1. A kiinduló időpont számítása minden esetben a hibáról történő értesülés Szolgáltató általi visszaigazolt időpontját (a továbbiakban: hibáról történő értesülés) követő, alábbi időablakkal értendő:

2. Prioritás szerinti időablakok:

- a) Kritikus hiba behatárolását (ezzel együtt pedig a javítás vagy megkerülő megoldás végrehajtását) a hibáról történő értesülést követő 4 órán belül meg kell kezdeni. Kritikus hiba esetén a Szolgáltatói oldalon értesítendő: a Szerződés 2. sz. Mellékletében („A Felek kapcsolattartói”) Szolgáltató oldali szakmai kapcsolattartó személy (fejlesztési igazgató), a Szolgáltató részéről teljesítésigazolás aláírására jogosult személy (ügyvezető), továbbá a Szerződés 2. sz. Mellékletében nem nevesített Szolgáltató üzemletetési igazgatója.
- b) Magas prioritású hiba behatárolását (ezzel együtt pedig a javítás vagy megkerülő megoldás végrehajtását) a hibáról történő értesülést követő 24 órán belül meg kell kezdeni. Amennyiben a hiba bejelentése 17:00 óra után történik, a hibáról történő értesülés időpillanatának a következő munkanap 8:00 órát kell tekinteni.
- c) Normál prioritású hiba behatárolását (ezzel együtt pedig a javítás vagy megkerülő megoldás végrehajtását) a hibáról történő értesülést követő 72 órán belül meg kell kezdeni. Amennyiben a hiba bejelentése 17:00 óra után történik, a hibáról történő értesülés időpillanatának a következő munkanap 8:00 órát kell tekinteni.
- d) Alacsony prioritású hiba behatárolását (ezzel együtt pedig a javítás vagy megkerülő megoldás végrehajtását) a hibáról történő értesülést követő 96 órán belül meg kell kezdeni. Amennyiben a hiba bejelentése 17:00 óra után történik, a hibáról történő értesülés időpillanatának a következő munkanap 8:00 órát kell tekinteni.

Szolgáltató jogosult a tesztrendszer frissítésére irányuló igény előterjesztésére, amennyiben igazolja, hogy a hiba elhárítása ezt igényli. Megrendelő a Szolgáltató jogos igénye esetén köteles a tesztrendszer frissítését a Szolgáltató erre irányuló igénye kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül elvégezni. A tesztrendszer frissítésére szánt idő az elvárt teljesítések határidejét kitolja.

Amennyiben Megrendelő ezt a hibabejelentés során kéri, Szolgáltató a hibabehatárolás megkezdésétől számított 12 órán belül köteles a Megrendelő rendelkezésére bocsátani a lehetséges javítási módok meghatározását, valamint – amennyiben ez felmerül – anyagköltségeinek meghatározását.

Ha anyagköltség felmerül, a hiba javítása csak a Megrendelő külön megrendelése alapján végezhető el. Az anyagköltség ellenértékét a Megrendelő utólag téríti meg az Szolgáltató részére, tételes elszámolással alátámasztott anyagköltség kimutatás benyújtása alapján.

7.4 JOGSZABÁLYKÖVETÉS

Ha a Nevesített rendszerek valamelyikével kapcsolatosan szabályozás változása miatt a szoftver módosítása válik szükségessé, akkor ezt a Megrendelő Hivatalos megrendelésen kéri Szolgáltatótól.

Ezzel a szolgáltatás a Fejlesztési feladatok körbe kerül, és a tevékenységet az ott leírtak szerint kell elvégezni.

7.5 SZOFTVER VERZIÓ KÖVETÉS

A verziókövetési szolgáltatást Szolgáltató biztosítja a Megrendelőnek, de minden esetben a Megrendelő előzetes hozzájárulásával az alábbiak szerint:

Harmadik fél által készített, a fejlesztés kapcsán felhasznált dobozos szoftverek tekintetében Szolgáltató a megjelent új verzióról a Megrendelőt 15 napon belül értesíti, az értesítésben

megadja a változások jegyzékét is. Amennyiben a jelen pontban megjelölt határidő alatt a Szolgáltató a változások jegyzékét nem tudja a Megrendelő rendelkezésére bocsátani, úgy a fenti határidőben megadott értesítésében Szolgáltató megjelöli a késedelem okát és a teljesítésre vállalt határidőt, amely nem lehet hosszabb, mint az eredeti határidő lejártát követő 15 nap. Szolgáltató a Megrendelő kérésére az új verziót a rendszer futási környezeteibe telepíti. Az új verzió felhasználásának feltételei eltérő rendelkezés hiányában megegyeznek a korábbi verzió felhasználásának feltételeivel.

Szolgáltató által fejlesztett szoftverek új verziói esetén Szolgáltató az új verziókat a VKSZ előírása szerint adja át a Megrendelő részére.

7.6 HARDVER KOMPONENS CSERÉJE VAGY JAVÍTÁSA MIATTI SZOFTVERKÖVETÉS

Szolgáltató köteles az általa fejlesztett rendszerek működését biztosító hardver komponensek - meghibásodás vagy avulás miatti - javítása vagy cseréje miatt szükséges, szoftverrel kapcsolatos valamennyi tevékenységet elvégezni (így különösen a forráskódon belül értelmezhető paraméterezés és konfigurálás, bevezetés, fejlesztés).

7.7 SZAKTANÁCSADÓ (FEJLESZTŐI, KÉPZÉSI) KAPACITÁS RENDELKEZÉSRE BOCSÁTÁSA

Szolgáltató a szerződéses időszak alatt köteles a Megrendelő rendelkezésére állni külön nem nevesített támogatási feladatok (pl. fejlesztői konzultáció) elvégzésére, továbbá képzési szolgáltatások elvégzésére.

A Megrendelő közli Szolgáltatóval az érintett feladatot. A feladat pontos tartalmában, annak idő- és erőforrásigényében, továbbá a végrehajtás módjában és idejében Szolgáltató és Megrendelő előzetesen megállapodnak.

Fejlesztői konzultáció keretében:

A Megrendelő bejelentés útján felkérheti a Szolgáltatót, hogy a Megrendelő részére az érintett rendszer működésével kapcsolatosan személyes (budapesti helyszínen), e-mail-es vagy telefonos konzultációs szolgáltatást nyújtson.

Szolgáltató a szerződés keretében feltett kérdéseket, a rájuk adott válaszokat és a szolgáltatott információkat elektronikus formában rögzíti, és biztosítja a konzultációs tevékenység dokumentálását és az információk visszakereshetőségét.

Képzés keretében:

A Szolgáltató az alábbi feltételek szerint biztosítja a Megrendelő számára a rendszerfelhasználói oktatást.

- A Szolgáltató a „train the trainer” elv alapján kizárólag a Megrendelő további oktatásokat végző felhasználóinak képzésére köteles.
- A képzés helyszínét és az eszközöket a Megrendelő biztosítja, kivéve, ha a Felek eltérően állapodnak meg.
- Az oktatás a képzés jellegétől függően és a Megrendelő és a Szolgáltató közötti előzetes egyeztetés alapján a DEV vagy az UAT környezetben történik.
- A képzés időpontját a Felek közösen állapítják meg. Ha a Felek a képzési időpont megállapítására vonatkozó kezdeményezéstől számított 15 (tizenöt) napon belül nem

tudnak közös időpontban megállapodni, annak időpontját a Megrendelő tűzi ki, amely időpont nem lehet korábbi, mint a kitűzést követő 30. nap.

- A képzés, és a képzési anyagok (amennyiben ilyen szolgáltatásában a felek előre megegyeznek) nyelve – eltérő megállapodás hiányában – magyar.
- A képzési anyagnak és a képzésnek tartalmilag olyan mélységűnek és minőségűnek kell lennie, hogy annak elsajátítása alapján egy, a rendszer korábbi (módosítást megelőző) állapotát és használatát ismerő felhasználó a megismerteket alkalmazni tudja.
- Szolgáltató a képzés keretében köteles a szükséges képzési anyagot a képzés megkezdését megelőzően legalább 5 (öt) munkanappal korábban átadni a Megrendelő részére jóváhagyásra. A Megrendelő jóváhagyása nélkül a képzésre nem kerülhet sor.
- A képzés megtörténtét Szolgáltató a képzésen résztvevő személyek jelenléti íven szereplő aláírásával igazolja.

7.8 DOKUMENTÁLÁS, DOKUMENTÁCIÓK KEZELÉSE

Szolgáltató feladata, hogy az általa végzett fejlesztések vonatkozásában a keletkezett dokumentációkat napra készen tartsa, illetve amennyiben még nem állnak rendelkezésre, azokat elkészítse, továbbá, hogy verziókövetését – a NAV-nál alkalmazott verziókövetési szabályok szerint – visszakereshető módon kezelje.

A dokumentációkat magyar nyelven, az AFSZ szabályai szerint kell elkészíteni.

A Szolgáltató által a teljesítése során, papír alapon, elektronikus adathordozón (CD, DVD, pendrive) vagy egyéb módon átadott dokumentumokat a Megrendelő – eltérő megállapodás hiányában – azok kézhezvételétől számított dokumentumonként 5 (öt) munkanapon belül megvizsgálja, szükség esetén észrevételezi.

A Szolgáltató köteles az észrevételek kézhezvételétől számított 10 (tíz) munkanapon belül a Megrendelő által szükségesnek ítélt változtatásokat külön díjazás és költségtérítés nélkül elvégezni, és az átdolgozott anyagokat az Megrendelő részére ismételt átadni. A Szolgáltató köteles jelezni, amennyiben a Megrendelő észrevételeit a műszaki szakszerűség szempontjából aggályosnak tartja.

7.9 TESZTELÉS

Szolgáltató feladata, hogy a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver elemet vagy verziót fejlesztői környezetben tesztelje, illetve közreműködjön a Megrendelő oldali tesztek lebonyolításában. Szolgáltató csak a sikeres fejlesztői teszteket követően ajánlhatja fel átadás-átvételre az új szoftver verziót a NAV számára.

Szolgáltatónak az új szoftververziók átadása előtt, az AFSz Kézikönyvében foglalt szabályok figyelembevételével teszteléseket kell végeznie a Tesztelési Tervben meghatározott tesztelési eljárások lefolytatásával.

A tesztelési elvárások alapszabályai:

1. Fejlesztői teszt minden esetben elvárt.
2. Terheléses teszt elvégzésének szükségességét a fejlesztési feladat függvényében a Szolgáltató határozza meg.

Amennyiben a Szolgáltató úgy dönt, hogy nincs szükség terheléses tesztre, és az élesbe állítás után a performanciára visszavezethető problémák jelentkeznek, a felelősség Szolgáltatót terheli.

Amennyiben Szolgáltató a terheléses teszt elvégzését a feladat kapcsán szükségesnek látja, erről értesíti Megrendelőt, aki – a határidők tartása, vagy egyéb más okok miatt – eltekinthet a terheléses teszt elvégzésétől. Ebben az esetben, amennyiben az élesbe állítás után a performanciára visszavezethető problémák jelentkeznek, a felelősség Szolgáltatót nem terheli.

3. A fentiekén kívüli, Megrendelő által elvárt teszt típusokat Megrendelő a Hivatalos megrendelőben definiálja.

Az adott feladathoz tartozó Hivatalos megrendelőben, vagy a Tesztelési tervben tételesen fel nem sorolt tesztelések elvégzése (kivéve a fejlesztői tesztet) Szolgáltatótól nem elvárt.

Az új szoftverkiadás tesztelési időszaka alatt a következő követelményeknek kell eleget tenni. Szolgáltatónak az általa fejlesztett rendszerek tekintetében minden új szoftverkiadás esetén igénybe kell venni az összes szükséges vizsgálati módszert, hogy megfelelő minőségű terméket lehessen átadni. Szolgáltató felel a tesztelési terv tervezetének elkészítéséért.

Szolgáltatónak a sikeres fejlesztői tesztek dokumentáltan (tesztelési terv, tesztelési forgatókönyv, teszt jegyzőkönyvek) kell végrehajtania, amit a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió átadás-átvételre történő felajánlás időpontjában kell átadni a NAV számára.

Szolgáltatónak támogatnia kell a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió teszt környezetbe történő telepítését, és az átadás-átvételi eljárás során végrehajtott teszteléseket (pl.: tesztadatok generálása, teszt környezeti beállítások, teszteléshez szükséges segéd alkalmazások biztosítása). Szolgáltatónak szükség szerint biztosítani kell a teszteléshez szükséges script-ek írását.

A tesztkörnyezeteket minden esetben Megrendelő biztosítja. Ha valamely típusú teszthez Megrendelő nem tud teszt környezetet biztosítani, akkor annak a tesztnek az elvégzése illetve dokumentálása nem elvárt Szolgáltatótól.

8 MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI KÖVETELMÉNYEK

Szolgáltató feladata, hogy a jelen műszaki leírásban foglaltak teljesülése érdekében a fejlesztési feladatok elvégzését követően a NAV oldaláról az AFSZ szerinti ütemezésben és a VKSZ előírásainak megfelelően minőségellenőrzést kérjen az új verziók élesbe állítását megelőzően. A „minőség-ellenőrzés kérés” automatikusan történik azzal, hogy a Szolgáltató kezdeményezi az új verzió kihelyezését a megfelelő környezetekbe Megrendelő releváns szervezeti egységeinél azzal, hogy a kihelyezési kérést rögzíti a szoftverkiadás folyamatát támogató nyilvántartásban.

Az AFSZ és VKSZ szabályzat által előírtakon túlmenően a fejlesztési feladatok elvégzésekor az IMSZ általános minőségbiztosítási elveit is figyelembe kell venni.

9 BIZTONSÁGI KÖVETELMÉNYEK

Az informatikai rendszerekben végrehajtott műveleteket a felhasználó azonosítását lehetővé tevő módon naplózni kell. Az informatikai rendszerekbe adatállomány, szoftver csak a hivatali feladatok ellátásával összefüggésben, csak vírusvédelmi ellenőrzést követően, a Vírusvédelmi Szabályzatban foglaltaknak megfelelően tölthető.

Az informatikai rendszerekben kezelt és tárolt adatok rendelkezésre állását rendszeres és indokolt esetben soron kívüli mentéssel kell biztosítani.

Az informatikai rendszer használatával összefüggő eseményeket az informatikai rendszerben naplózni kell. A naplóban az elvégzett műveletekkel együtt kell tárolni a műveletet végző beazonosíthatóságához szükséges adatokat, és a műveletvégzés idejét. E pont rendelkezései vonatkoznak az üzemeltetési, üzemeltetés-felügyeleti és a rendszerfelügyeleti feladatok ellátására is.

Azon felületről indított lekérdezéseket, riportokat vagy e-mail-ben elküldött legyűjtéseket (vagy a legyűjtés paramétereit), amelyek az adott rendszerhez definiált naplózandó azonosítóra történnek, naplózni kell az IMPK eljárásával az AFSZ Kézikönyvében foglaltak szerint.

A külső szakrendszerekkel megvalósított valamennyi adatkommunikációt naplózni kell.

A naplóadatok utólag ellenőrizhetőségének lehetőségét, illetve különböző szempontok szerint lekérdezhetőségét biztosítani kell.

Biztosítani kell a naplóadatok időszakos archiválását, biztosítani kell az archivált naplóadatok automatikus elérését, kereshetővé tételét 1 munkanapon belül.

Az informatikai rendszerek fejlesztése és továbbfejlesztése, illetve működtetése során a NAV határozza meg a NAV informatikai rendszereinek funkcionális és biztonsági megfelelőségének (bizalom, sértetlenség és rendelkezésre állás biztosítása) ellenőrzését szolgáló naplóállományok (funkcionális naplózás) tartalmát, rögzítésének, tárolásának, ellenőrzésének módját. A funkcionális naplózás kereteinek kialakításakor a rendelkezésre álló erőforrások függvényében törekedni kell a naplózási célt teljesítő, hatékony és az elérhető legfejlettebb technológián alapuló megoldások alkalmazására.

A fejlesztett rendszerekbe olyan fizikai és logikai kontrollokat kell építeni, amelyek auditálható módon biztosítják az adatok sértetlenségét, rendelkezésre állását, valamint igazolható, auditálható módon biztosítják a rendszer mindenkorai zártságát.

A fejlesztések során figyelembe kell venni azokat az elveket, fejlesztési megoldásokat, amelyek a biztonságos fejlesztés elveinek betartásához szükségesek.

A rendszereket, szoftverrészeket úgy kell kialakítani, hogy a lehető legkevesebb humán erőforrással biztosítható legyen azok biztonságos üzemeltetése, minimálisan az alábbi irányelvek alapján:

- Teszt és fejlesztői rendszerek szeparációja az éles környezettől;
- Kötelező patch menedzsment minden elemre az infrastruktúrában
- Kötelező release menedzsment

Jelen műszaki leírás szerint kialakítandó NAV szakrendszerek tekintetében a felhasználó adatokat csak olyan felhasználói felületen keresztül érhet el, amelynél a hozzáférés szintjét, a végezhető tevékenységeket erre a célra létrehozott transzparens szerepkörök (jogosultságok) vezérlik. A szerepkörök, a szerepkörökkel rendelkező felhasználók nyilvántartása, a szerepkörök kiosztása/visszavétele a NAV jogosultság kezelő rendszereivel (JOGOS, IOP) történik.

Amennyiben jelen szerződés keretében végzett tevékenység során derül ki, hogy az alkalmazásüzemeltetésbe vont alkalmazás eleve nem felel meg a fenti követelményeknek, akkor Szolgáltató köteles ezt jelezni Megrendelő felé. Ebben az esetben Megrendelő és Szolgáltató közös egyetértéssel határozzák meg azokat lépéseket, illetve egyéb (szerződéses, pénzügyi) körülményeket, amelyekkel a problémát orvosolni kívánják.

10 INFORMÁCIÓBIZTONSÁGI ÉS ADATVÉDELMI KÖVETELMÉNYEK

Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és a részletes szabályokat tartalmazó, az elektronikus információbiztonságról szóló törvény hatálya alá tartozó egyes szervezetek hatósági nyilvántartásba vételének rendjéről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet (továbbiakban: BM rendelet) előírásait alkalmazni kell a fejlesztési feladatok elvégzése során.

A NAV a 3. biztonsági szintbe került besorolásra, míg a Nevesített rendszerek biztonsági osztályba sorolása egyedileg történik és a fejlesztések során ezeket kell irányadónak tekinteni a BM rendeletben meghatározott védelmi intézkedések megvalósítása érdekében.

A Nevesített rendszerek az Infotv hatálya alá tartozó adatok vonatkozásában csak személyes adatot kezelnek a felhasználói adatok körében, különleges adatokat nem.

A Nevesített rendszerekben az Art. hatálya alá tartozó adótikok vannak; ezeket annak megfelelően kell kezelni.

Amennyiben jelen szerződés keretében végzett tevékenység során derül ki, hogy az alkalmazásüzemeltetésbe vont alkalmazás eleve nem felel meg a fenti követelményeknek, akkor Szolgáltató köteles ezt jelezni Megrendelő felé. Ebben az esetben Megrendelő és Szolgáltató közös egyetértéssel határozzák meg azokat lépéseket, illetve egyéb (szerződéses, pénzügyi) körülményeket, amelyekkel a problémát orvosolni kívánják.

11 A SZOLGÁLTATÁSOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉSE, SZANKCIÓK

11.1 SERVICEDESK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS

Szolgáltató feladata, hogy ServiceDesk szolgáltatás keretén belül e-mailen keresztül fogadja nyilvántartásba veszi, visszaigazolja és megválaszolja a NAV oldali megkereséseket (bejelentések, észrevételek, igények).

Szolgáltató feladata, hogy a ServiceDesk szolgáltatást munkaidőben biztosítsa, amely szolgáltatást a NAV szolgáltatási időszakban ellenőriz.

Késedelmes teljesítésnek minősül, ha a Szolgáltató nem a Műszaki leírás 7.2. pontjában meghatározott határidők szerint teljesíti a szolgáltatást.

A kötbér mértékét a Szerződés 7.1. pontja határozza meg.

11.2 SZAKTANÁCSADÁS KÉSEDELMES VAGY MEGHIÚSULT TELJESÍTÉS

Szolgáltató feladata, hogy a NAV által munkaidőben, minimum 24 órával előzetesen írásban megjelölt magyarországi helyszínen és munkaidőbe eső időpontban, az elérendő célhoz igazodó mértékű szaktanácsadói kapacitást biztosítson.

Késedelmes teljesítésnek minősül, ha Szolgáltató nem az előre meghatározott helyszínen és nem a meghatározott időpontban biztosítja a szolgáltatását.

A kötbér mértékét a Szerződés 7.2. pontja határozza meg.

11.3 HIBAEELHÁRÍTÁS KÉSEDELMES TELJESÍTÉS

Szolgáltató feladata, hogy a műszaki leírásban meghatározott határidőn belül a hibajavítást megkezdje és a szolgáltató által vállalt határidőben befejezze.

Késedelmes teljesítésnek minősül, ha Szolgáltató érdemben nem kezdi meg a hibajavítást vagy határidőben nem fejezi be.

A kötbér mértékét a Szerződés 7.3. pontja határozza meg.

11.4 ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉSI FELADATOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS

A fejlesztési szolgáltatás határidejét a Szolgáltató és a NAV minden egyes fejlesztés esetében a Hivatalos megrendelés kitöltésével közösen állapítja meg.

A NAV abban az esetben tekinti teljesítettnek a fejlesztést, amennyiben

- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió fejlesztői tesztjei sikeresen zárultak, az esetlegesen azonosított, átvételt akadályozó, kritikus hibák maradéktalanul javításra kerültek
- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió átadás-átvételi tesztjei sikeresen zárultak, az esetlegesen azonosított, átvételt akadályozó, kritikus hibák maradéktalanul javításra kerültek
- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió éles üzemi környezetbe történő kiajánlása sikeresen megtörtént
- a Hivatalos megrendelésben meghatározott rendszer dokumentációk frissítése, vagy új dokumentációk esetén azok elkészítése megtörtént,

- a Hivatalos megrendelésben meghatározott követő képzések sikeresen megtörténtek és a képzéssel kapcsolatosan előírt dokumentációk elkészítése megtörtént,
- a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió telepítéséhez szükséges minden komponens átadásra került, amennyiben ahhoz a forráskód is szükséges, abban az esetben a forráskód is.

A kötbér mértékét a Szerződés 7.4. pontja határozza meg.

11.5 KÉPZÉSEK, OKTATÁSOK KÉSEDELMES TELJESÍTÉS

A képzési és oktatási szolgáltatás határidejét Szolgáltató és a NAV fejlesztéshez nem köthető oktatás esetében közösen állapítják meg.

A NAV abban az esetben tekinti teljesítettnek az oktatást, amennyiben

- a megállapodásban rögzített, az oktatás lebonyolításához szorosan köthető dokumentumok átadásra kerültek (például de nem kizárólag: oktatási tematika, oktatási terv, oktatási segéd dokumentációk, oktatás kiértékelését biztosító anyagok),
- az oktatás a feladatlapon előre meghatározott helyszínen és időpontban sikeresen lezajlott (jelenléti ívek),
- az oktatást az oktatásban részesülők megfelelőnek ítélték.

A kötbér mértékét a Szerződés 7.5. pontja határozza meg.

A felek kapcsolattartói:

A Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartó:

Név: Barcza Attila

Telefon: + 36 1 470 4193

E-mail: barcza.attila@nav.gov.hu

A Megrendelő részéről teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Ruthmayer János

Telefon: + 36 1 373 4213

E-mail: ruthmayer.janos@nav.gov.hu

A Szolgáltató részéről szakmai kapcsolattartó:

Név: Takács Zoltán

Telefon: +36 30 378 1086

E-mail: takacs.zoltan@pillerkft.hu

A Szolgáltató részéről teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Formanek Gyula

Telefon: +36 30 352-2756

E-mail: formanek.gyula@pillerkft.hu

A kapcsolattartó változása nem igényli a jelen Szerződés módosítását. A Felek a kapcsolattartó változásáról a másik felet haladéktalanul értesíteni kötelesek.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv

Szerződés száma:

Szolgáltató: Pillér Pénzügyi és Számítástechnikai Kft.

Átadás tárgya: A fenti számú szerződéshez kapcsolódóan elvégzett **IT szolgáltatási**
feladatok

.....év hónapban.

A Műszaki Leírásban meghatározott feladatok ellátása az alábbiak szerint.

Dátum	Munkát végző neve	Rendszer, alkalmazás	Feladat	Megrendelés azonosítója (IME)	Ráfordítás [óra]
összesen [óra]					
összesen [mérnöknap]					

Megrendelő igazolja, hogy Szolgáltató a tárgyhónapra vonatkozóan feladatait a fenti bontás szerint hiánytalanul elvégezte – az alábbi kifogásokkal végezte el¹:

Kifogások:

A NAV, mint Megrendelő a fentiek figyelembevételével a teljesítést átveszi és elfogadja.

Budapest, 201.. hónap nap

.....
 Átvevő
 Megrendelő részéről
 PH.

.....
 Átadó
 Szolgáltató részéről
 PH.

¹ A megfelelő megállapítást alá kell húzni.

