

MEGÁLLAPODÁS

komplex informatikai szolgáltatás nyújtásáról

amely létrejött egyrészről a

Városrehabilitáció18 Zrt. (székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423 II. em. 1., cégjegyzékszám: 01-10-046561, adószám: 11715492-2-43, képviselő: Bacsik György vezérigazgató), mint **Szolgáltató,**

másrészről a

Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423. II. em. 1., cégjegyzékszám: 01-10-043324, adószám: 12238051-2-43, képviseli: Borbély Sándor vezérigazgató), mint **Megrendelő**

között – együtt: Szerződő Felek vagy Felek -, alulírott napon és helyen az alábbiak szerint:

Preambulum

Felek rögzítik, hogy az elmúlt több éves időszakban közös informatikai rendszert alakítottak ki. A rendszer felépítése során bizonyos eszközöket (ideértve különösen a server szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközöket) Szolgáltató szerezte be és tartja nyilván jelenleg is a könyveiben, informatikai tárgyú szerződéseket Megrendelő és Szolgáltató is kötött a saját nevében, míg az üzemeltetési tevékenység során eljáró szakemberek Megrendelő munkavállalói állományához tartoznak.

A kialakult rendszer jellegéből adódóan párhuzamosságokra épül, továbbá jelentős mértékben megnehezíti az ellenőrzési metódusok kialakítását, valamint a felelősségi körök meghatározását. A felek a hatékonyabb működés és a felelősségi körök átlátható telepítésének érdekében elhatározták, hogy az informatikai szolgáltatás nyújtásával járó kötelezettségeket egy kézben összpontosítják, amelynek érdekében Felek – többek között – a jelen szerződést kötik.

Felek a jelen szerződést a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (továbbiakban: Kbt.) 9. § (1) bekezdés h) pontjára tekintettel kötik meg, tekintve, hogy az ott meghatározott feltételek fennállnak. Felek folyamatosan vizsgálják a hivatkozott jogszabályhelynek való megfelelés körülményeit és amennyiben abban változás következik be a Kbt. 9. § (5) bekezdésében foglaltak szerint járnak el.

A szerződés célja

1. Megrendelő a tevékenysége során felmerülő informatikai igények kielégítése céljából több különálló szerződést kötött, illetve meghatározott területek vonatkozásában további szolgáltatás beszerzése vált szükségessé. A jelen megállapodás célja e különböző szerződések összehangolása és egyesítése egy önálló jogviszonnyá, amelynek alapján a Szolgáltató komplex informatikai szolgáltatást nyújt a Megrendelő részére.

Előzmények, igények

2. Felek **2018. október 01. napján** Eszközbérleti szerződést (a továbbiakban: **Eszközbérleti szerződés, Eszközbérlet**) kötöttek egymással határozatlan időre, amelynek alapján Megrendelő informatikai eszközöket bérelt Szolgáltatótól és azok üzemeltetését saját maga végezte. A hatékonyabb működés érdekében az Eszközökkel kapcsolatos üzemeltetési feladatokat Megrendelő át kívánja adni a Szolgáltatónak, így az Eszközbérleti Szerződéshez szorosan kapcsolódó Szolgáltatást úgynevezett Üzemeltetési Szerződéssel is kibővítik. Ennek alapján a Szolgáltató a jövőben nemcsak a Server Szolgáltatáshoz elengedhetetlenül szükséges Hardwert (Szervert) biztosítja, hanem az ahhoz szorosan kapcsolódó Szerver Üzemeltetést (továbbiakban: Szerver Üzemeltetés) is ellátja, amely megállapodás részletszabályait jelen szerződésben rögzítik.
3. Felek rögzítik továbbá, hogy 2016. március 1. napján szerződést kötöttek E-közüzem Integrált Számlanyilvántartó szoftver rendszer használatának szolgáltató általi biztosítása vonatkozásában (a továbbiakban: **E-közüzem szerződés, E-közüzem**) határozott időre. A szerződés hatálya meghosszabbításra került, majd arra vonatkozóan Szolgáltató 2020. április 20. napján új szerződést kötött.
4. A Megrendelő részéről weboldalak fejlesztése, üzemeltetése és eseti fejlesztési feladatok elvégzése iránti igényeknek a Preambulumban lefektetett célok szerinti hatékonyabb kielégítése érdekében e tevékenységet Megrendelő a továbbiakban nem saját szervezetén belül kívánja végezni, hanem azzal a Szolgáltatót kívánja megbízni (a továbbiakban: **Weboldal fejlesztés, üzemeltetés**).

Felek kötelezettségei az átadott eszközök vonatkozásában („A” fejezet)

5. Szolgáltató biztosítja Megrendelő részére a jelen szerződés elválaszthatatlan 1. számú mellékletében felsorolt eszközök (a továbbiakban együttesen: **Eszközök**) használatának jogát.
6. Megrendelő kijelenti, hogy az Eszközöket korábban használta, jelenleg is használja, azok valamennyi tulajdonságával és jellemzőjével tisztában van, azok működőképesek és használtara alkalmasak, kezelésüket elsajátította. Szolgáltató szavatolja, hogy az általa kölcsönzött eszközök állapota rendeltetésszerű használatra alkalmas. Szerződő Felek erről az átadással egy időben közösen meggyőződtek, amelyet Megrendelő elismer.
7. Megrendelő gondoskodik az Eszközök szakszerű kezelésről, a szükséges vagyonvédelmi, egészségvédelmi, tűzrendészeti és munkavédelmi előírások betartásáról. Felek rögzítik, hogy az Eszközök a jelen szerződés hatályba lépésekor Megrendelő birtokában vannak.
8. Megrendelő haladéktalanul, írásban tájékoztatja a Szolgáltatót valamennyi, a jelen szerződést, annak teljesítését, illetve az Eszközöket érintő körülményről, eseményről, így különösen az Eszközökben keletkezett károkról. Megrendelő saját költségére köteles megtenni minden intézkedést ezek elhárítása érdekében.
9. Megrendelő köteles az Eszközök rendeltetésszerű használatát biztosítani. A nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért (sérülésekért, hiányokért, lopásért, meghibásodásért) Megrendelő felel. Megrendelő viseli továbbá az Eszközök működtetésével kapcsolatos villamos energia költséget is. Szolgáltató köteles az Eszközök

karbantartására, a szükséges rendes- vagy rendkívüli javítások elvégzésére, továbbá az esetleges nem javítható alkatrészek és eszközök cseréjére.

10. A tervezett karbantartások időpontjáról Szolgáltató előzetesen értesíti a Megrendelőt. A javítások időtartamára Szolgáltató csereeszközt nem biztosít. Szolgáltatót nem terheli felelősség az Eszközök megfelelő karbantartása mellett bekövetkező hibájából eredő károkért (pl. biztonsági mentések közötti hibából adódó adatvesztés).
11. Megrendelő az Eszközöket harmadik személy számára nem adhatja sem bérbe, sem használatba. Ha Megrendelő az Eszközöket Szolgáltató engedélye nélkül engedi át másnak használatra, felelős azokért a károkért is, amelyek enélkül nem következtek volna be.
12. Szerződő Felek a szerződés megszűnése esetén az Eszközöket tételesen átadják-átveszik, állapotukat felméri, hiány esetén jegyzőkönyvet vesznek fel. Amennyiben a bérleti idő alatt az eszközök nem rendeltetésszerű használat miatt sérültek, illetve meghibásodtak, a javítás teljes költségét Megrendelő köteles fizetni.

Felek kötelezettségei az E-közüzem szolgáltatás vonatkozásában („B” Fejezet)

13. Felek rögzítik, hogy a Városrehabilitáció18 Zrt., a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt., valamint a Governsoft Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. között 2016. február 11. napján háromoldalú megállapodás jött létre az E-közüzem Integrált Számlanyilvántartó szoftver és ASP használatának tárgyában. Ezen megállapodásban a Governsoft Kft. (mint Szolgáltató) hozzájárult, hogy a Városrehabilitáció18 Zrt. (mint Felhasználó) nevében az üzemeltetést a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (mint Üzemeltető) végezze.
14. Fenti előzményeket követően Szolgáltató és Megrendelő 2016. március 1. napjától határozatlan időre megállapodtak abban, hogy a **Szolgáltató az E-Közüzem szoftver vonatkozásában használati jogot biztosít** Megrendelő részére.
15. Felek rögzítik, hogy a Budapest Főváros XVIII. kerület Pestszentlőrinc-Pestszentimre Önkormányzat célja, hogy az irányítása alatt álló szervezetek (Polgármesteri Hivatal, Budapest Főváros XVIII. kerület Gazdasági Ellátó Szolgálat, Pestszentlőrinc-Pestszentimre Egészségügyi Szolgáltató N. Kiemelten Közhasznú Kft.) és a Felhasználó tulajdonában /vagyonkezelésében/ használatában álló ingatlanokon található fogyasztási helyeken található közüzemi mérőórák (villamosenergia, víz, gáz, távhő, illetve minden olyan mérőberendezés, amelynek alapján kiállított közmű szolgáltatási számla elektronikus elérhetőségét a közmű szolgáltató elérhetővé teszi az ügyfelek számára) fogyasztói adatainak kezelésével járó feladatokat a Felhasználó lássa el a Számlanyilvántartó szoftverben. Felek megállapodnak, hogy az előbbi feladatokhoz a szoftvert a Városrehabilitáció18 Zrt. biztosítja, azonban a humán erőforrást (energetikus alkalmazott) a Városgazda XVIII. Kerület Nonprofit Zrt. adja.
16. Megrendelő kijelenti, hogy a Govern-Soft Kft által nyújtott szolgáltatást 2016. óta használja, annak jellemzőivel, működésével tisztában van, a Govern-Soft Kft-vel kötött szerződés rendelkezéseit ismeri. A szolgáltatás összességében az előző pontban foglalt célok megvalósítására alkalmas. A Szolgáltató és a Govern-Soft Kft között létrejött szerződés időtartama lejárt, azonban a szolgáltatás nyújtása azóta is folyamatos, amelynek fenntartása érdekében Szolgáltató új szerződést kötött a Govern-Smart Kft-vel. Az „E-

közüzem nyilvántartó rendszer szolgáltatási szerződése”, továbbá annak 4 darab melléklete a jelen szerződés mellékleteit képezi. Megrendelő kijelenti, hogy a dokumentumok tartalmát megismerte, az annak alapján szerződésszerűen nyújtott szolgáltatást a jelen szerződés „B” része szerinti szerződésszerű szolgáltatásnak fogadja el. Amennyiben a Govern-Smart Kft és a Szolgáltató között fennálló szerződés megszűnik, anélkül, hogy a Szolgáltató más személlyel hasonló tartalmú szolgáltatás nyújtására szerződést kötne, úgy a jelen szerződés „B” fejezetében foglalt szolgáltatási- és a hozzá kapcsolódó díjfizetési kötelezettség is minden további jogcselekmény nélkül ugyanazon napon megszűnik.

17. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a jelen fejezetben foglalt szolgáltatást Szolgáltató alvállalkozó (Govern-Smart Tanácsadó Kft) igénybevétele útján nyújtja. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató jogosult az alvállalkozó személyét megváltoztatni, amely szükségszerűen a Megrendelő által használt számítástechnikai felület, program megváltozásával is járhat. Felek a Szolgáltató teljesítését szerződésszerűnek tekintik akkor is, azt más, olyan program útján nyújtja, amely a jelen szerződés szerinti cél elérésére alkalmas.

Felek kötelezettségei a Weboldal fejlesztés, üzemeltetés vonatkozásában („C” Fejezet)

18. Szolgáltató Megrendelő részére weboldalak fejlesztése, üzemeltetése és eseti fejlesztési feladatok elvégzése tárgyú szolgáltatást (a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújt a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint.
19. Felek megállapodnak, hogy a folyamatosan végzendő feladatokkal havonta számolnak el.
20. Felek megállapodnak, hogy az eseti fejlesztések esetében megrendelői kérésre Szolgáltató egyedi árajánlatot készít és csak annak írásbeli elfogadása után köteles a munkát elvégezni. Szolgáltató az ajánlat Megrendelő általi elfogadását követő 3 munkanapon belül köteles az egyedi megrendelésben foglalt munkát elvégezni.
21. Szolgáltató köteles a fejlesztési feladatok végzése során, igény esetén, előzetesen egyeztetett személyes megjelenésre a Megrendelő székhelyén.
22. Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató hibás teljesítése esetén (mind a folyamatos és mind az egyedi megrendelések esetén) Szolgáltató a hibát haladéktalanul, de legkésőbb a hiba Megrendelő által történt rögzítésétől számított 2 munkanapon belül köteles kijavítani.
23. Szolgáltató az eseti fejlesztések elvégzéséről havonta a tárgyhónapot követő 3 munkanapon belül elektronikusan tájékoztatja a Megrendelőt, aki annak elfogadása esetén teljesítésigazolást állít ki.
24. Szolgáltató a teljesítési igazolások alapján nyújthat be számlát Megrendelő részére 15 napos fizetési határidővel. Vállalkozó a számlát a teljesítési igazolás keltétől számított 15 napon belül köteles kiállítani és átadni Megrendelőnek. Megrendelő előleget nem fizet, és előlegszámlát nem fogad el.

25. Felek az alábbiak szerint jelölik meg a Szolgáltató tevékenységét:

- a) Weboldalak biztonságos üzemeltetése, a hozzájuk szükséges hardver háttér biztosítása (webhosting).
- 60 GB webtárhely gyors és biztonságos VPS-en (a három weboldalnak összesen, de bővíthető igény esetén)
 - Redundáns tápellátás eszköz szinten
 - Hibatűrő RAID-be szervezett tároló
 - Ingyenes SSL titkosítás HTTPS kapcsolathoz (adatvédelem, SEO) a budcluster.eu és akademia18.hu oldalakhoz. A varosgazda18.hu oldalhoz Megrendelő biztosítja az SSL tanúsítványt
 - Évi 99,9%-os rendelkezésre állás
 - 0-24 órás monitorozás
 - 1db fix IP cím a VPS-nek
 - Garantált 1 Gbit/s nemzetközi és belföldi internet kapcsolat
 - Redundáns áramellátás, dízel aggregátorral
 - Védelem támadások ellen
 - Teljes rendszergazdai (VPS) menedzselés
- b) Ügyféltámogatás (havi 2 óra)
Rendelkezésre állás (H-P 8-18:00 óráig)
Támogatás a weboldallal kapcsolatban, felmerülő kérdések és problémák esetén. (Help Desk)
24 órán belüli probléma megoldás
- c) Weboldal karbantartás (havi 2 óra)
Wordpress frissítés és karbantartás
- Weboldal kisebb módosítások, szöveg cserék, megbeszélések alapján
 - Google Console kezelése, Google Analytics figyelése (hibák miatt)
 - Hacker támadás esetén weboldal helyreállítás
 - SEO tanácsadás
 - Új bővítmények telepítése
26. A díjak tartalmazzák a nyújtott szolgáltatással kapcsolatban felmerülő minden járulékos költséget (pl. személyes konzultáció díját a Megrendelő székhelyén, kiszállási díj, stb.).
27. Feleket titoktartási kötelezettség terheli mind a jelen Szerződés, mind az annak alapján létrejött egyedi megrendelés teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott (vagy birtokukba került), illetve más módon megismert minden olyan, nem nyilvánosan hozzáférhető, illetve nem közérdekű adat, terv, információ, okirat, dokumentum tartalma vonatkozásában, amelynek nyilvánosságra hozatala a felek hivatali, üzleti vagy egyéb titkait sértené.

Felek kötelezettségei az Eszközökhöz kapcsolódó üzemeltetési feladatok vonatkozásában („D” Fejezet)

28. Felek megállapítják, hogy a hardver és a humán erőforrás által használt helyiségek (amibe beleértjük a szociális és kiszolgáló helyiségeket is) a Megrendelő tulajdonában állnak, azokat a Szolgáltató térítésmentesen használja.

29. A Szerverpark infrastruktúra fejlesztéseit alapvetően a 2013. évi L. törvény és végrehajtási rendelete, továbbá a Polgármesteri Hivatal besorolása – a Polgármesteri Hivatal az informatikai rendszereit 4. biztonsági szintre sorolta be – is megköveteli. A 4. biztonsági szintre való besorolás előírja az IT Disaster Recovery Plan (DRP) részeként olyan adatmentő rendszer működtetését, amely alkalmas:

- hosszú távú adatmegőrzésre, védett helyen (pl. páncélszekrény), távol az üzemelő rendszerektől,
- a mentésekből az üzemelő alkalmazás valamely időpontban aktuális állapotának helyreállítására
- az éles rendszer teljes vagy részleges megsemmisülése esetén egy új fizikai környezetben az alkalmazáskörnyezetek újraépítésére, a használhatóság biztosítására
- időszakos mentések (archiválások) készítésére, amelyek lehetővé teszik az állami szerver audit vagy adatkéréseinek akár visszamenőleges teljesítését, egyúttal a normál üzletvitelhez már nem szükséges régi adatok kivezetését az üzemelő rendszerekből a törvény által előírt megőrzési határidők figyelembe vételével
- a GDPR rendeletben előírt adatkezelési szabályok teljesítésére (megőrzés, lekérdezés, törlés) úgy, hogy a régi adatok nem terhelik a produktív rendszereket.

A beruházás megvalósítás jelentősen növeli az IT rendszerek üzem- és adatbiztonságát, megteremti a technikai alapját, hogy kidolgozzuk a valódi DRP-t (IT katasztrófavédelmi tervet).

A beruházás megvalósításával kialakuló mentési rendszer szoros összefüggésben van a Baross utca 7.-ben kialakított replica site-tal, amelynek szerepköre bővül a kazettás mentésekből való – éles rendszertől független – visszatöltésekhez szükséges környezettel.

	Mennyiség (db)	Egységár (Ft)	Összeg (Ft)
Szalagos mentőegység (Lenovo TS2280 LTO 8 tape drive with FC Tape Library TS4300 3U)	1	3 000 000	3 000 000
Adatkazetták (LTO-8 Data Cartridge)	40	50 000	2 000 000
Veeam Backup Essentials Universal licence 10VM (3 évre)	1	550 000	550 000
Memóriabővítés (DDR4 8GB RAM modul)	3	30 000	90 000
Merevlemez bővítés (Lenovo HDD 1.2TB 6G 10K 2.5" SAS)	2	100 000	200 000
LENOVO szerver HBA - Fibre kártya, Qlogic, Dual port, 8Gbps	1	200 000	200 000
Mentési rendszer újratervezése és konfigurálása – munkadíj	1	500 000	500 000
Összesen (nettó)			6 540 000

Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy 2019-ben eszközbeszerzés nélkül, a meglévő eszközeinek felhasználásával a Baross utca 7.-ben kialakított virtuális szerver mentési (replica) környezetében rendelkezésre álló tárhely nem teszi lehetővé valamennyi virtuális szerver napi mentését, ezért szükséges a rendszer tárolókapacitását további diszkekkel növelni az alábbiak szerint:

	Mennyiség (db)	Egységár (Ft)	Összeg (Ft)
2TB SATA III CORE 2.5 SSD	13	100 000	1 300 000

Felek rögzítik, hogy az informatikai rendszer licence kezelésének naprakész állapotának megőrzése szintén törvényi előírás. A jogtisztta állapot kialakításához szükséges, hogy az elsődleges szerverfarmhoz (9 darab szerverből álló) a jelenlegi 6 db mellé további 3 db Windows Server 2019 Datacenter licencet, a másodlagos (replica) oldalon 3 db Windows Server 2019 Standard licence kerüljön beszerzésre.

Megnevezés	Licenc	Mennyiség (db)	Egységár (Ft)	Összeg (Ft)
Windows Server 2019 Datacenter alaplicence	WinSvrDCCore 2019 SNGL OLP 16Lic NL Chrtty CoreLic Qlfd	1	900 000	900 000
Windows Server 2019 Datacenter kiegészítő licence	WinSvrDCCore 2019 SNGL OLP 2Lic NL Chrtty CoreLic Qlfd	8	125 500	900 000
Windows Server 2019 Standard	WinSvrSTDCore 2019 SNGL OLP 16Lic NL Chrtty CoreLic	3	150 000	450 000
Összeg (nettó)				2 250 000*

*Az árak a Megrendelő nonprofit kedvezményes árainak figyelembe vételével került feltüntetésre, a végső összeg erre tekintettel még növekedhet.

Tekintettel arra, hogy Megrendelő által megkezdődött a Zabbix (Linux alapú, nyílt forráskódú) hálózat és rendszer-felügyeleti szoftver bevezetése, folytatni kell a megkezdett bevezetést annak érdekében, hogy valamennyi eszköz, szolgáltatás bekerüljön a felügyelet hatálya alá, a beállított paraméterektől való eltérés, hiba esetén a rendszer generáljon riasztásokat, értesítéseket webes felületen és e-mailen, SMS-ben. Ezzel megteremtődik a lehetősége annak, hogy az üzemeltetés gyorsan, proaktív módon reagáljon a központi infrastruktúra problémákra, minimálisra csökkentve ezáltal a rendszerek kiesését.

	Mennyiség (db)	Egységár (Ft)	Összeg (Ft)
Meglévő monitoring (Zabbix) rendszerek egységesítése, összehangolása (Munkadíj)	1	5 000 000	5 000 000
Összeg (nettó)			5 000 000

30. Megrendelő megrendeli Szolgáltatótól, hogy jelen szerződés szerinti tartalommal az alábbi feladatokat a hatályos jogszabályoknak, szakmai standardoknak megfelelően lássa el a Megrendelő székhelyén, ill. egyéb teljesítési helyeken, eredményfelelősséggel.
31. Jelen megállapodással Szolgáltató biztosítja Megrendelő és a Főváros Budapest XVIII. kerület Polgármesteri Hivatala részére a fizikai és virtuális szerver infrastruktúra működőképességét, legalább 80%-os rendelkezésre állását, amelynek keretében Szolgáltató feladata:

- a. A központi infrastruktúra eszközök (fizikai szerverek, storage-ok, géptermi hálózati eszközök) működőképességének biztosítása, az eszközök hardver hibáinak felderítése és elhárítása, a normál működési paraméterektől eltérés esetén intézkedések kezdeményezése.
 - b. Az infrastruktúra és a végrehajtott változások dokumentálása, a dokumentációk up-to-date állapotának biztosítása.
 - c. Az infrastruktúra fejlesztésének szakmai tervezése, a jóváhagyott fejlesztések megvalósításának menedzselése.
 - d. Virtuális gépek, virtuális RDS farm létrehozása, konfigurálása, szerver oldali menedzselése.
 - e. Virtuális gépek előírt mentéseinek menedzselése, a mentések végrehajtása, monitorozása, szükség esetén a mentésekből történő helyreállítások elvégzése.
 - f. Exchange szerver teljeskörű adminisztrációja.
 - g. Active Directory teljeskörű adminisztrációja.
 - h. Exchange, SQL szerverek, file szerver, Sharepoint és nyomtató szerver menedzselése.
 - i. Group Policy Objekt (GPO) beállítások teljeskörű adminisztrálása.
 - j. Üzleti alkalmazások virtuális környezetének (éles/teszt/fejlesztő) felépítése, karbantartása, működésének felügyelete, az üzemeltetési paraméterek változásának figyelése, szükség esetén intézkedések kezdeményezése, megtétele.
 - k. Üzleti alkalmazások (beleértve DMS One Ultimate) előírt mentésének menedzselése, szükség esetén a mentésekből történő helyreállítások elvégzése.
 - l. A szerver infrastruktúrába telepített szerver szoftverek, valamint a licencköteles szoftverek nyilvántartásának kezelése, a hiányzó szoftverlicencek beszerzésének kezdeményezése.
 - m. Windows és egyéb szoftverfrissítések előírás szerinti előkészítése, elvégzése, menedzselése, dokumentálása.
 - n. Szerver oldali vírusvédelmi rendszer karbantartása, üzemeltetése.
32. Ezen feladatcsoportba tartozó működtetési, karbantartási, javítási és fejlesztési közvetlen költségek Szolgáltatót terhelik.
33. Szolgáltató a megelőző karbantartásokat Megrendelővel egyeztetett időpontban végzi.
34. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató feladata a Megrendelő által a fenti tevékenységen túl külön megrendelt megrendelések teljesítése is.
35. Felek az üzemeltetési szolgáltatás teljesítésével kapcsolatosan felmerült problémák rendezésére az alábbi kapcsolattartókat nevesítik:

Megrendelő részéről:

név: Csökli Gábor, gazdasági igazgató
telefon: +36 30 939-5846
e-mail: csokli.gabor@varosgazda18.hu

Szolgáltató részéről:

név: Rónavári-Kedves László, projektigazgató
telefon: +36 30 55-899-53
e-mail: ronavari.laszlo@varosgazda18.hu

36. Felek az alábbi pontokban a következőképpen állapodnak meg:

- a) Megrendelő stratégia célja, hogy a Szolgáltató az általa nyújtott fizikai és virtuális szerver infrastruktúra szolgáltatáshoz kapcsolódóan az alábbiakat tudja biztosítani:
 - a 2013 évi L törvény alapján a 4. informatikai biztonsági szinthez kapcsolódó technikai, fizikai és logikai védelmi intézkedéseket, szabályozottságot, amelyet Megrendelő, vagy a Megrendelővel az informatikai szolgáltatások igénybevételére szerződött harmadik fél (pl. Polgármesteri Hivatal) jogosult auditálni, az audit során feltárt nem megfeleléseket Szolgáltató képes kell, hogy legyen a meghatározott határidőig saját költségén megszüntetni.
 - a GDPR előírásoknak való megfelelés érdekében Megrendelő és Szolgáltató Adatvédelmi megállapodást kötnek, figyelembe véve a Polgármesteri Hivatal adatvédelmi elvárásait Megrendelő informatikai szolgáltatásaival kapcsolatosan (Szolgáltató a Megrendelő által harmadik fél számára nyújtott informatikai szolgáltatások tekintetében al-adatfeldolgozónak minősül). Szolgáltató képes kell, hogy legyen kialakítani a megfelelő szabályozási rendszerét a GDPR megfelelés biztosítására, amelyet Megrendelő, valamint a Megrendelővel az informatikai szolgáltatások igénybevételére szerződött harmadik fél (pl. Polgármesteri Hivatal) jogosult auditálni, az audit során feltárt nem megfeleléseket Szolgáltató képes kell, hogy legyen a meghatározott határidőig saját költségén megszüntetni.
 - b) A fentiek érdekében a Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés – D. fejezetének 29. pontjában megfogalmazott fejlesztések és beruházások befejezése után 90 nappal jelen szerződés D. fejezetének a 37. pontjában rögzített célok teljesülését felülvizsgálják. Ezzel egyidőben ha a Polgármesteri Hivatal SLA tekintetében magasabb rendelkezésre állási szintet határozna meg, akkor az elvárásoknak való megfelelés érdekében a Felek haladéktalanul megkezdik az egyeztetéseket.
37. Felek megállapítják, hogy Szolgáltató az adott hónapban akkor teljesít hibátlanul, ha teljesíti különösen az alábbi minőségi követelményt, azaz biztosítja, hogy az általa üzemeltetett rendszer vonatkozásában minden hónapra havi egységben 7x24 órás időszakra vonatkoztatva legalább 80%-os folyamatos rendelkezésre állás megvalósul; kivéve a hardver hibák elhárításához szükséges részegység, alkatrész beszerzési időket, a tervezett állásidőket, rendszeres karbantartási időt, valamint azon szoftverek gyártói hibáiból fakadó leállásokat, amelyek elkerüléséről a szoftvergyártó nem adott ki ajánlást vagy javító készletet, azaz a szoftverhiba megelőzése nem volt elvárható vagy lehetséges Szolgáltatótól, vagyis Szolgáltató a tőle elvárható gondossággal végezte a jelen szerződésben rögzített minden karbantartási feladatának a szoftverek vonatkozásában is.
38. Szolgáltató kijelenti, hogy az ellátandó feladatot és feltételeit teljes körűen megismerte és a szerződés teljesítésére képes, és ezen képességét a szerződés időtartama alatt folyamatosan fenntartja.
39. Szolgáltató jogosult alvállalkozó(k) (Ptk. szerint: közreműködő(k)) igénybevételére. A Szolgáltató az igénybe vett alvállalkozóért (közreműködőért) úgy felel, mintha az alvállalkozói (közreműködői) által végzett munkát saját maga végezte volna el.
40. Felek a jelen szerződés aláírásával egyidőben megkezdik a felülvizsgálatát a különböző informatika tevékenységekhez tartozó rendszergazda jogosultságoknak. Felek a jelen szerződésben rögzítik, hogy a különböző informatika tevékenységekhez tartozó rendszer és tartománygazdai jogosultságokat felülvizsgálatát legkésőbb 2020. július 31-ig lezárják. Felek megállapodnak abban is, hogy az ilyen módon összesített listában – amely összesített lista jelen szerződés elválaszthatatlan része - nem szereplő személyek csak a Megrendelő

és Szolgáltató vezérigazgatóinak írásos és együttes jóváhagyásával bővíthető, avagy szűkíthető. Felek kijelentik továbbá, hogy különböző informatikai rendszerek rendszergazdai jogosultságának módosítása, beleértve új tartományok létrehozását, és avagy a főbb tulajdonságainak módosítását is; ugyancsak a Megrendelő és a Szolgáltató vezérigazgatóinak írásos és együttes jóváhagyását igénylik. Ugyanakkor a Felek egybehangzó akaratuk alapján, egyhangúlag úgy döntenek, hogy a Tartománygazdák - Domain Admins (beleértve: Vállalati rendszergazdák, Sémafelelősök stb.) és a „LiteManager_Remote” csoportok tekintetében a bármilyen módosítás (akár személyi, akár csoport tagságot érintő) szintén a Megrendelő és Szolgáltató vezérigazgatóinak írásos és együttes jóváhagyását igénylik. A „Join to Domain” csoport jogosultság, a „Client_local_admins” csoport, az Active Directory-ban a Felhasználói adatok szerkesztés jogosultság (Edit_Phone_and_Address, Edit_Organisation) továbbá a „Reset_Password_VG és Password csoport” jogosultság tekintetében, a Megrendelő önállóan; az Exchange rendszergazdák (Exchange levelező rendszerrel összefüggő jogosultságok: Organization Management, Exchange Windows Permissions, stb.) és SQL rendszereket érintő jogosultságok, továbbá az adattárolókat (NAS) valamint Sophos tűzfalat érintő jogosultságok tekintetében pedig a Szolgáltató dönt önállóan. Más egyéb csoport jogosultságról a Szolgáltató rendelkezik.

41. Felek a jelen fejezet szerinti szolgáltatások megfelelő színvonalon történő nyújtása érdekében lefolytatandó, jelen fejezet 29. pontja szerinti beszerzéseket, fejlesztéseket szükségesnek ítélik, azok lefolytatása érdekében a jelen szerződés aláírásától számított 60 napon belül egymással külön írásos megállapodást kötnek.
42. A Szolgáltató a kihelyezett rendszergazdai tevékenységet, amely második szintű, magasan képzett support támogatással jár, és amely a rendszergazdai feladatok szakmai kompetenciáját meghaladó feladatok elvégzésére irányul, azokat a feladatokat a Szolgáltató a közte, a Megrendelő, valamint a DEEPBLUE System Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1064 Budapest, Vörösmarty utca 67., Cg. 01-09-874425, adószám: 13810380-2-42) között létrejött szerződés-átruházási szerződés alapján átruházott IT Rendszerüzemeltetési vállalkozási szerződésnek megfelelően (annak 1. számú mellékletét képező Műszaki leírás „IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózatok, szerverek, kliensek üzemeltetése 12 hónapra vállalkozási szerződés keretében” tárgyú pályázathoz c. leírása szerinti tartalommal) nyújtja Megrendelő részére. A jelen pontban hivatkozott dokumentumok a jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik.

Vállalkozói díj

43. Felek, megállapodnak, hogy a Megrendelő a jelen szerződés A, B, C, D fejezetében foglalt szolgáltatásokért (Eszközbérlet, E-Közüzem, Weboldal fejlesztés, üzemeltetés, Szerver Üzemeltetés) havonta összesen 3.386.400 Ft + ÁFA összegű szolgáltatási díjat fizet a Szolgáltató által kiállított számla alapján, a számla kiállításától számított 15 napon belül Szolgáltató részére. Az egyes fejezetekben foglalt szolgáltatásokról külön-külön számla kerül kiállításra a következők szerint:
 - A. fejezet szerinti szolgáltatás: 500.000 Ft + ÁFA / hó
 - B. fejezet szerinti szolgáltatás: 180.000 Ft + ÁFA / hó
 - C. fejezet szerinti szolgáltatás: 91.400 Ft + ÁFA / hó

- D. fejezet szerinti szolgáltatás: 2.615.000 Ft + ÁFA / hó

Felek rögzítik, hogy a Preambulumban ismertetett történeti előzmények miatt kialakult speciális elszámolási rendszer használata során olyan utókalkulációs kódok alkalmazandóak, amelyek szükségessé teszik a jelen szerződés egyes fejezetei szerinti szolgáltatás vonatkozásában külön-külön számla kiállítását.

44. A számlák kiállítására Szolgáltató a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás birtokában jogosult. Szolgáltató a folyamatosan végzendő feladatok teljesítéséről havonta a tárgyhónapot követő 3 munkanapon belül elektronikusan tájékoztatja Megrendelőt, aki annak elfogadása esetén teljesítésigazolást állít ki.
45. A teljesítésigazolást Megrendelő legkésőbb a tárgyhót követő hónap 10. napjáig jogosult és köteles Szolgáltató részére kiadni. Amennyiben Szolgáltató hibás teljesítése miatt a teljesítésigazolás valamely hónapban nem, vagy nem a Szolgáltató által kért tartalommal kerül kiállításra, úgy a Megrendelő ugyanezen határidőn belül köteles a teljesítéssel kapcsolatos kifogásait írásban megküldeni Szolgáltató részére. Amennyiben a teljesítésigazolás a Szolgáltató által kért tartalommal – legkésőbb a tárgyhó követő hónap 10. napjáig nem kerül kiállításra, vagy Megrendelő a teljesítéssel kapcsolatos kifogásait legkésőbb ugyanezen határidőig írásban nem jelzi Szolgáltató részére, úgy a teljesítésigazolás megadottnak tekintendő.
46. Szolgáltató a számlákat a teljesítésigazolás kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles kiállítani.
47. Fentieken túl Szolgáltató az eseti fejlesztések egyedi ajánlatokban elfogadott díját jogosult Megrendelő részére havonta kiszámlázni.
48. Megrendelő késedelme esetén a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni Szolgáltató részére.
49. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésben foglalt szolgáltatási díj összegét **évente** felülvizsgálják. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató jogosult a KSH által közzétett hivatalos fogyasztói árindex mértékével **évente** a szolgáltatási díját – külön értesítést követően - megemelni, ezen felüli emelés csak Felek közös megegyezésével lehetséges.

A szerződés hatálya, módosítása, megszűnése, és a korábbi szerződésekkel való viszonya

50. A jelen szerződés határozott időtartamra jön létre. Jelen egységes szerkezetű megállapodás 2020. augusztus 1. napján lép hatályba és 2021. december 31. napján megszűnik.
51. Felek a szerződés módosítására vagy megszüntetésére közös megegyezéssel, írásban bármikor jogosultak.



52. Felek bármelyike jogosult a jelen szerződést 90 napos felmondási idővel indoklás nélkül felmondani (rendes felmondás).
53. Felek bármelyike jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik fél a szerződés rendelkezéseit megszegi és a szerződésszerű állapotot a másik fél írásbeli felhívására, az ott megjelölt ésszerű póthatáridőben sem állítja helyre, vagy a szerződést olyan súlyosan megsérti, hogy a másik félnek a szerződés hatályban tartása nem áll érdekében (rendkívüli felmondás).
54. A Felek között **2018. október 01. napján** létrejött Eszközbérleti szerződés, valamint a 2016. március 1. napjától létrejött **E-közüzem szerződés** a jelen szerződés hatályba lépésével hatályát veszti, tekintettel arra, hogy a szolgáltatást a Szolgáltató a továbbiakban a jelen, kibővített szerződés alapján nyújtja. Felek a jogviszonyt és a szolgáltatás nyújtását erre tekintettel folyamatosnak tekintik.

Vegyes rendelkezések

55. Felek megállapodnak, hogy a jelen megállapodásban foglaltakat, valamint a jelen szerződés teljesítése során az egymásnak átadott információkat bizalmasan kezelik, így különösen a Felek gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhető minden olyan tény, tájékoztatást, egyéb adatot és az azokból készült összeállítást, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a jogosult pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértene vagy veszélyeztetné (a továbbiakban: üzleti titok).
56. Felek rögzítik, hogy az üzleti titokkal azonos védelemben részesítik az azonosításra alkalmas módon rögzített, vagyoni értéket képviselő műszaki, gazdasági vagy szervezési ismereteket, tapasztalatokat (a továbbiakban: védett ismeret).
57. Felek vállalják, hogy az üzleti titkot, valamint a védett ismeretet bizalmasan kezelik, azokat sem közvetve sem közvetlenül nem adják át harmadik félnek.
58. Ha a Szolgáltatót a szerződés teljesítésében előre nem látható ok késlelteti, 24 órán belül értesítést kell a Megrendelő részére eljuttatnia az akadály észlelését követően. Továbbá írásban azt is kell közölnie a Szolgáltatónak, hogy akadályoztatásának milyen hatása várható a szerződés teljesítésében. Késedelem esetén a Felek egyeztetést folytatnak az új határidő megállapításáról.
59. Szerződő Felek a jelen szerződésből és az egyedi szerződésekből fakadó vitáikat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni. Csak ennek sikertelensége esetén fordulnak bírósághoz, amely esetre a Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.
60. Felek a szerződés teljesítésének időtartamára a folyamatos kapcsolattartás és a teljesítés igazolása érdekében az alábbi személyeket jelölik ki. Az alábbiakban kijelölt személyek részére megküldött, a Szerződéssel összefüggő bármely jognyilatkozat joghatályosan megtehető:

Megrendelő részéről:



név: Borbély Sándor, vezérigazgató
telefon: +36 30 429 6183
e-mail: borbely.sandor@varosgazda18.hu

Szolgáltató részéről:

név: Bacsik György, vezérigazgató
telefon: +36 70 334 8532
e-mail: bacsik.gyorgy@varosgazda18.hu

61. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármely értesítés, nyilatkozat akkor hatályos, ha az a Félnek a jelen szerződésben fentebb megjelölt címére, vagy a cégjegyzékben megjelölt mindenkori székhely címére írásban postai úton, vagy személyes átvétellel megküldik és a másik fél az igazoltan átveszi, illetve az az alábbiak szerint kézbesítettnek tekintendő.
62. A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben bármely fél írásban közölt jognyilatkozata a címzett érdekkörében felmerült okból nem jut a címzett tudomására (például értesítési címének megváltozását a másik féllel nem közli) a küldemény feladását követő 15. munkanapon kézbesítettnek tekintik. A tértivevény különszolgáltatással feladott küldeményt a feladástól számított tizenötödik munkanapon akkor is a címzett által kézhezvettnek kell tekinteni, ha
- a) a postai kézbesítési szabályok szerint a kézbesítés akadályozott;
 - b) a küldemény átvételét a címzett megtagadta, vagy;
 - c) a postai szolgáltató által rendelkezésére tartott küldeményért a címzett nem jelentkezett vagy;
 - d) a postai szolgáltató a küldeményt „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „cím elégtelen” vagy egyéb jelzéssel küldi vissza.
63. A szerződésszegéssel, illetve a szerződés megszűnésével kapcsolatos nyilatkozatok kizárólag postai úton kézbesíthetők. A Felek megállapodnak abban, hogy az egyéb értesítéseket elektronikus levél formájában is elfogadják egymástól azzal, hogy a kézbesítés napja az a nap, amely napon az elektronikus levél a jelen szerződésben foglalt elérhetőségekre elküldésre került, amennyiben az elküldés munkaidőben történt. Amennyiben az elektronikus levél elküldése munkaidőn kívül történt, úgy a kézbesítés napja a soron következő munkanap.
64. Ha a jelen Szerződés valamely részét érvénytelennek nyilvánítják vagy a jelen Szerződés valamely rendelkezése a továbbiakban nem alkalmazható, a jelen Szerződés egyéb rendelkezései továbbra is teljes hatállyal bírnak. Ilyen esetben azt a rendelkezést, amelyet érvénytelennek vagy egyébként alkalmazhatatlannak nyilvánítottak, a Felek oly módon kötelesek haladéktalanul módosítani, amely lehetővé teszi a Felek szándékainak, továbbá azoknak a gazdasági és jogi céloknak a megvalósítását, amelyet a Felek az érvénytelen vagy nem alkalmazható rendelkezéssel el kívántak érni. Amennyiben a Felek jelen Szerződéssel összefüggésben nem érvényesítenek azonnal valamely őket megillető jogot, vagy ilyen jog gyakorlásával késlekednek, vagy azokat csak részben gyakorolják, ez nem jelenti azt, hogy az érintett Fél erről a jogáról lemond. A Felek megállapodnak, hogy a kötelezett Fél előzetes írásbeli beleegyezése nélkül a másik Fél nem ruházhatja át és nem engedményezheti a jelen Szerződés alapján őt megillető valamely követelést, vagy jogot.

65. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk. rendelkezései az irányadóak.
66. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi az 1. számú melléklet, a Szerződés csak ezen melléklettel együtt érvényes.
67. Jelen Szerződést Felek kettő példányban, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2020. július ...

Budapest, 2020. július ^{27.}...

Városrehabilitáció18 Zrt.
1181 Budapest, Üllői út 423. 11. em. 1.
Tel.: 292-0258
.....
Városrehabilitáció18 Zrt.
képviselő: Bacsik György vezérigazgató
Szolgáltató

.....
Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt.
képviseli: Borbély Sándor vezérigazgató
Megrendelő

Városgazda XVIII. kerület
Nonprofit Zrt.
1181 Budapest, Üllői út 423.
Tel.: 292-0258
11.

Mellékletek:

1. Szolgáltató tulajdonát képező informatikai eszközök listája
2. Govern-Smart Kft. és a Szolgáltató között létrejött szerződés és azok mellékletei, beleértve a Govern-Smart Kft. nyilatkozatát a Szolgáltató felé
3. Megrendelő és a DeepBlue System Kft. közötti vállalkozási szerződés és azok mellékletei különös tekintettel a műszaki leírásra
4. Különböző informatika tevékenységekhez tartozó Admin jogosultságok összesített listája

1. sz. melléklet

Eszköz	Mennyiség
Flex System x240 M5 Compute Node, Xeon 16C E5-2683v4 120W 2.1GHz/2400MHz/40MB, no RAM, O/Bay 2.5in SAS	5
Lenovo Flex System Enterprise Chassis with 2 x 2500W AC PSU, Rackable	1
Lenovo Flex System Fabric EN4093R 10Gb Scalable Switch	2
Lenovo Flex System FC5022 24-port 16Gb SAN Scalable Switch (includes two 16 Gb SFPs)	2
Lenovo Storage V5030 SFF Control Enclosure 3Yr S&S	1
RackSwitch G7028 (Rear to Front)	2
RT11kVA 6U Rack or Tower UPS (200-240VAC)	1
SIEM felügyeleti rendszer	1
SQLSvrStd 2016 SNGL OLP NL	1
Windows Server 2012 R2 Datacenter ROK (2CPU) - MultiLang	4
IP Quorum - x3250 M6, Xeon 4C E3-1230v5 80W 3.4GHz/2133MHz, 1x8GB, O/Bay 2.5in HS SAS/SATA, SR M1210, 460W p/s, Rack	1

Iktatószám: SZ-2020/2

2. számú melléklet

E-közüzem nyilvántartó rendszer szolgáltatási szerződése

amely létrejött a

Városrehabilitáció 18 Zrt. (székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423. II. em. 1.), adószám: 11715492-2-43, cégjegyzékszám: 01-10-046561, képviseli: Bacsik György vezérigazgató, mint **Megrendelő** (a továbbiakban: Megrendelő),

Govern-Smart Tanácsadó Kft. (székhely: 7030 Paks, Kápolna u. 16/A 1/5. Cg.: 17-09-011625, adószám: 26327154-2-17, képviseli: Zuschlag János ügyvezető), mint **Szolgáltató**, (a továbbiakban: Szolgáltató), (együtt: Felek) között a mai naptári napon az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények

Felek rögzítik, hogy a Városrehabilitáció 18 Zrt., a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt., valamint a Governsoft Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. között 2016. február 11. napján háromoldalú megállapodás jött létre az E-közüzem Integrált Számlanyilvántartó szoftver és ASP használatának tárgyában. Ezen megállapodásban a Governsoft Kft. (mint Szolgáltató) hozzájárult, hogy a Városrehabilitáció 18 Zrt. (mint Felhasználó) nevében az üzemeltetést a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (mint Üzemeltető) végezze.

Felek 2016.02.11-én megkötött hármas szerződést (Szerződés szám: VR18-V-2016-00002-1) az E-Közüzem Integrált Számlanyilvántartó szoftver és ASP szolgáltatás (továbbiakban: Szoftver) használatának tekintetében 24 hónapos határozott időtartamra kötöttek, melyet 2018.01.20-án további 24 hónapra hosszabbítottak (Szerződés szám: VR18-V-2016-00002-1).

Felek a fenti szerződést nem kívánják meghosszabbítani, helyette jelen szerződés keretében szabályozzák a Szoftver használatára vonatkozó további szolgáltatás biztosítását.

2. A szerződés tárgya

A Szolgáltató által üzemeltetett E-közüzem nyilvántartó rendszer és ASP szolgáltatás (továbbiakban: Szoftver) folyamatos biztosítása.

Szolgáltató vállalja a közüzemi szolgáltatók által kiállított papír vagy elektronikus (e számla) számlák szolgáltatói oldaláról történő letöltését, adat formátumba történő átalakítását és az E-Közüzem szoftverrendszerben történő megjelenítését. Szolgáltató az átalakított számlák adatiból pénzügyi és energetikai adatexportálási lehetőségeket biztosít a Megrendelő felhasználóinak.

A szoftver által lefedett funkciók ismertetését a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú melléklet tartalmazza.

3. A szerződés hatálya

A szerződés – függetlenül jelen szerződés aláírásának napjától - 2020.01.20. napján lép hatályba és határozatlan időtartamra jött létre.

4. Műszaki tartalom, a szolgáltatások terjedelme

Szolgáltató támogatási szolgáltatást biztosít az 1. pontban meghatározott „E-közüzem” szoftver használata során felmerülő és a Felhasználó által el nem hárítható működést gátló hibák kezelésére, folyamatosan aktualizálja a szolgáltatói számlaformátumokat, továbbá biztosítja, hogy az E-közüzem rendszer működését érintő jogszabályváltozásokat folyamatosan beépíti a rendszerbe, legkésőbb azok hatálybalépéséig.

5. Fizetési feltételek, számlázás

5.1. A szoftver követési díja **130.000 Ft + 27% ÁFA / hó**, azaz százharmincezer forint + 27% ÁFA havonta. Fenti díjat Szolgáltató **2020.02.01 napjától** jogosult számlázni.

Szolgáltató havonta előre jogosult számla benyújtására a mindenkor aktuális hónap 15. napjáig.

A szoftver követési díja tartalmazza az esetleges új számlaformátumok felismeréséhez szükséges programfejlesztés díját, az új számlaformátum Szolgáltatóhoz történő megérkezésétől számított minimum 5, maximum 8 munkanapos határidővel.

Az új számlaformátumok 5 munkanapnál korábbi (min. 2 munkanap) határidőre történő elkészítésének díja 40.000 Ft+ 27% ÁFA.

5.2. A számla kiegyenlítése átutalással, a Szolgáltató 10300002-10711179-49020019-as számú bankszámlájára történik, a számla beérkezését követő 8 naptári napon belül.

A nem szerződészerűen benyújtott számla esetén Felhasználó jogosult – késedelmes fizetés jogkövetkezményei nélkül – a számlát teljesítés nélkül haladéktalanul visszaküldeni.

Amennyiben a Felhasználó a számla kiegyenlítését - neki felróható okból - a fizetési határidő lejártát követően teljesíti, úgy a Felhasználó köteles a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. § szerint meghatározott mértékű késedelmi kamat fizetésére.

Amennyiben Felhasználó a számla kiegyenlítésével 30 napot meghaladó késedelembe esik, úgy Szállító jogosult a szolgáltatást minden külön értesítés nélkül mindaddig szüneteltetni, míg Felhasználó fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Szállítónak ez a joga nem érinti a szerződésszegés kapcsán részére biztosított egyéb jogokat.

A szoftverkövetés díját Szolgáltató minden év január 1-től jogosult emelni a mindenkori KSH által közzétett hivatalos inflációs ráta mértékével. Szolgáltató az esetleges áremelés mértékéről a módosított adatokat tartalmazó értesítő megküldésével tájékoztatja a Felhasználót.

5.3. Jogkövetkezmények nélkül felmondható a határozatlan idejű szerződés, ha a szolgáltatás minősége rendszeresen a Szolgáltató hibájából nem elérhető. Szolgáltató minden hónapban a teljesítésigazolás mellett köteles a Szerverszolgáltatója által kiállított rendelkezésre állási igazolást mellékelni, mely a szolgáltatás rendelkezésre állását igazolja szolgáltatói oldalról. Szolgáltatót nem terheli felelősség a kliens (felhasználói) oldali internet hozzáférési hibák miatt

6. Szerzői jogok

6.1. Jelen szerződéssel Megrendelő kizárólag a szoftver felhasználási jogait szerzi meg a szerződés által meghatározott időtartamon belül.

6.2. A Szoftverre vonatkozóan minden jog kizárólagosa a Szolgáltató tulajdonát képezi. A Szoftver minden eleme (program, dokumentációi, adatszerkezet stb.) szerzői jogvédelem alatt áll. A szoftverrel kapcsolatos valamennyi jogot Szállító fenntartja. Tilos a szoftver mindennemű jogosulatlan használata, így Megrendelő nem jogosult a szoftvert másolni, harmadik személynek átadni vagy harmadik személy számára elérhetővé tenni, bérbe vagy kölcsön adni, megváltoztatni vagy máshogy átalakítani. A Szoftverre teljeskörűen érvényesek a Szerzői Jogi törvények.

7. Egyéb rendelkezések

7.1 Jelen szerződés Szolgáltatónak a honlapján közzétett (és jelen szerződéshez mellékelten csatolt) Általános Szerződési Feltételeivel (ÁSZF) együtt érvényes, melyet Szerződő Felek e szerződés aláírásával egyidejűleg elfogadottnak tekintenek.

7.2. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét a szerződés tárgyát képező program tartalmazza

7.3. Szerződő Felek a jelen szerződést, mint közös akaratukkal mindenben egyezőt kötik, az itt nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseit, valamint a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezéseket tekintik alkalmazandónak

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

- Mellékletek:**
1. számú melléklet – Program funkciók ismertetése
 2. számú melléklet – Kapcsolattartó személyek
 3. számú melléklet – Adatfeldolgozói szerződés
 4. számú melléklet - ÁSZF

Felek a jelen szerződést elolvasták, azt kölcsönösen értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt teljes joghatállyal aláírták.

Budapest, 2020. április 20.

VERSIKÓ László 13374



Felhasználó

Paks, 2020. 04.28.....

Govern-Smart Kft.
7030 Paks
Kápolna u. 16/A 1/5.
Adószám: 2632754-2-17

Szolgáltató

1. számú melléklet – Program funkciók ismertetése

E-közüzem nyilvántartó rendszer

E-közüzem

Az általunk fejlesztett szoftvernek köszönhetően a tényleges leolvasásokból, valamint a szolgáltatók által előállított elektronikus számlákból naprakész információt kapunk intézményeink energetikai felhasználásáról.

A program a következő előnyöket nyújtja a felhasználó számára:

Pénzügyi átláthatóság

A különböző szolgáltatók papíralapú számláinak elektronikus másolatai az összes fogyasztási helyről automatikusan, egy rendszerbe érkeznek.

- Nem kell foglalkozni a szkenneléssel, fénymásolással, táblázatba rögzítéssel.
- A rendszerben az egyes fogyasztási helyek tényleges fogyasztási adatai jelennek meg.
- A következő pénzügyi évre előre tervezhetők az üzemeltetés költségei.
- A "Visszafizetés" számlákat azonnal látja a felhasználó és intézkedhet a visszautalásról.
- Az üzemeltető által leolvasott fogyasztási adatok internet kapcsolattal ellátott kézi leolvasók segítségével azonnal rögzíthetők a rendszerbe, így ellenőrizhetővé válnak a szolgáltatók által kiszámlázott tételek. A kifizetést a pénzügyi részleg akkor engedélyezheti, ha a fogyasztás teljesítését a programban igazolta a program használója, ezáltal elkerülhető a duplikált, vagy valótlan teljesítésre történő számlázás.
- Bérletlátszóknál nyomon követhetők a bérletlátszó számla egyenlegei, fizetési elmaradás esetén azonnali intézkedés kezdeményezhető a tulajdonos részéről.

Műszaki átláthatóság

- A rendszerben a leolvasások és a számlák alapján mindig valós fogyasztási adatokat kapunk
- Nem kell a papír alapú számlákat elkérni a pénzügyi részlegtől.
- Az összes fogyasztási hely fogyasztási adatai egy rendszerben láthatóak
- A program központi szerveren fut, így megfelelő jogosultsággal bárholnan elérhetők az adatok.
- A fogyasztási adatok birtokában előre tervezhetők a következő évi teljesítmény lekötések.
- Felülvizsgálhatók a túlzott teljesítmény lekötések (pénzügyi megtakarítás).
- Mivel az összes fogyasztási helyről visszamenőleg is rendelkezésre állnak a fogyasztási adatok, ezért egy csomagban versenyeztethető a fogyasztás (pénzügyi megtakarítás).
- Azokon a helyeken, ahol nincs fogyasztás a fogyasztási hely gyorsan megszüntethető (alapidj felülvizsgálat).

E-Közüzem

- Energetikával kapcsolatos pályázatok (pl. KEOP), vagy szolgáltatóváltás esetén könnyen legyűjthetőek a számlák, nem kell őket a könyvelésből manuálisan visszakeresni.

2. számú melléklet - Kapcsolattartó személyek

Felhasználó kijelölt képviselői:

Szakmai kérdésekben:

Kocsi Sándor

Tel: 06-30/849-3750

e-mail: kocsi.sandor@varosgazda18.hu

A támogatásokra vonatkozó igénybejelentésekre a szakmai kapcsolattartó jogosult.

Szerződéses kérdésekben:

Rónavári-Kedves László

Tel: 06-30/558-9953

e-mail: ronavari.laszlo@varosgazda18.hu

Számlázással kapcsolatos kérdésekben:

Bata Dorina

Tel: 06-30/849-3496

e-mail: bata.dorina@varosgazda18.hu

Teljesítésigazolás aláírására jogosult: Bacsik György

A Szolgáltató kijelölt képviselői

Szakmai kérdésekben:

Aradi Tamás

Tel: 06-20/337-3795

e-mail: aradi.tamas@govern.hu

Szerződéses kérdésekben:

Ulbertné Schmidt Zsuzsanna

Tel: 06-75/830-295

e-mail: schmidt.zsuzsa@govern.hu

Számlázással kapcsolatos kérdésekben:

Fenes Marianna

Tel: 06-75/830-418

e-mail: fenes.marianna@govern.hu

3. számú melléklet

Adatfeldolgozói szerződés

Az Európai Parlament és a Tanácsa 2016/679 Rendeletének 28. cikke és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 18. pontja szerint létrejövő adatfeldolgozói jogviszony:

Az adatkezelő megnevezése: Városrehabilitáció 18 Zrt.

székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423. II. em. 1.

adószám: 11715492-2-43

képviseli: Bacsik György mint Adatkezelő

(a továbbiakban Adatkezelő)

és

Az adatfeldolgozó megnevezése: Govern-Smart Tanácsadó Kft.

székhely: 7030 Paks, Kápolna u. 16/A 1/5.

Cg.: 17-09-011625,

adószám: 26327154-2-17

képviseli: Zuschlag János ügyvezető, mint Adatfeldolgozó

(a továbbiakban Adatfeldolgozó)

megállapodnak abban, hogy jelen szerződés előírásainak betartása mellett, biztosítva a személyes adatok védelmét és tiszteletben tartva az egyének önrendelkezési jogát, mint az Európai Unió és a tagállamok által is védett alapjogot, Adatkezelő tevékenységéhez kapcsolódóan Adatfeldolgozó bevonásával végzi jelen szerződésben meghatározott adatkezelési folyamatát.

1. Fogalmak

Jelen Szerződés használatában „személyes adat”, „különleges személyes adat”, „adatkezelés/adatkezelő”, „adatfeldolgozás/adatfeldolgozó”, „érintett” fogalma megegyezik a Magyar Országgyűlés által megalkotott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény fogalmaival (a továbbiakban „Infotv.”), illetve az Európai Parlament és a Tanács 679/2016. rendelete (a továbbiakban „Rendelet”) fogalmaival.

2. Az adatfeldolgozás részletezése

Adatkezelő adatkezelési folyamatának leírása:

adatkezelés célja: fogyasztói adatok kezelése E-Közüzem szoftver használata céljából

kezelt adatok köre: név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím; fogyasztási hely;

adatkezelés jogalapja: szerződés teljesítése

adattárolás határideje: 5 év

Adatfeldolgozó feladata az adatkezelésben:

Alkalmazástámogatás

Az érintettek köre:

Városrehabilitáció 18 Zrt.,

Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt., úgy mint a Városrehabilitáció 18 Zrt. anyavállalata

A feldolgozott személyes adatok köre:

név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím; fogyasztási hely

Adatfeldolgozó adatkezeléssel kapcsolatos tevékenységének leírása:

Adatfeldolgozó támogatási szolgáltatást biztosít az „E-közüzem” szoftver használata során felmerülő és Adatkezelő által el nem hárítható működést gátló hibák kezelésére, továbbá fejlesztési tevékenységet biztosít a kisebb felhasználói igények (továbbiakban kiterjesztett támogatás körébe tartozó szolgáltatások) megvalósítására

3. Joghatóság és az alkalmazandó jog

Adatkezelő székhelye Magyarországon van, az adatkezelést Magyarországon végzi, ezért – alkalmazva a 29. cikk szerinti Adatvédelmi Munkacsoport 0836-02/10/HU WP 179 8/2010. számú véleményét az alkalmazandó jogról - a teljes adatkezelésre és a hozzá kapcsolódó minden eljárásra (így különösen az adatfeldolgozásra is) a magyar jog hatályos.

4. Az adatfeldolgozó és az adatkezelő jogai és kötelezettségei

Adatkezelő Adatfeldolgozónak adott utasításai jogszerűségéért az Adatkezelő felel. Adatkezelő Adatfeldolgozónak csak írásban adhat utasítást.

Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót, a további adatfeldolgozó megjelölését jelen szerződés 1. számú mellékletének kell tartalmaznia.

Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. Adatfeldolgozó biztosítja az adatkezelőt, hogy a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a) a személyes adatok álnevesítését és titkosítását;
- b) a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét;
- c) fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani;
- d) az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

Adatfeldolgozó adatvédelmi incidens esetén az adatvédelmi incidenst az arról való tudomásszerzését követően indokolatlan késedelem nélkül bejelenti az adatkezelőnek.

Adatvédelmi incidens: személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

5. Kapcsolattartás

Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának előírásait betartani, az abban foglaltak szerint ellátni az adatkezeléshez kapcsolódó feladatát.

Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatának előírásai szerinti adatbiztonsági követelményeket betartani.

Adatfeldolgozó köteles Adatkezelőt haladéktalanul értesíteni minden olyan körülményről, mely a 2. cikk szerinti tevékenység eredményességét, vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmaradása vagy késedelmes közlés esetén annak következményeit Adatfeldolgozó viseli.

Az Adatkezelő az Adatfeldolgozó tevékenységét és a felhasználásra kerülő anyagokat bármikor jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés tényét Adatkezelő Adatfeldolgozó részére legalább 3 munkanappal előre köteles írásban jelezni. Az ellenőrzés történhet elektronikus kapcsolattartás útján, vagy helyszíni ellenőrzéssel az adatkezelés helyén, illetve az Adatfeldolgozó tevékenységi központjában.

Nem mentesül az Adatfeldolgozó a szerződésszegés jogkövetkezményei alól amiatt, ha az Adatkezelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.

Adatfeldolgozó a 2. pontban leírt adatfeldolgozási tevékenység, szolgáltatás nyújtásának befejezését követően köteles haladéktalanul minden személyes adatot – az Adatkezelő döntése szerint - vagy törölni, vagy visszajuttatni az Adatkezelő részére.

Felek kötelesek a Szerződés időtartama alatt folyamatosan, a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, kölcsönösen együttműködni. Ennek megfelelően időben tájékoztatják egymást, nem csupán a jelen megállapodásban foglaltak teljesítéséről, hanem minden olyan számottevő kérdésről, amely a szerződés teljesítésére kihatással lehet.

Amennyiben bármelyik fél megszegi a tájékoztatási és együttműködési kötelezettségét, köteles a másik Fél ebből származó kárát a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni.

6. Felelősség

Az Adatfeldolgozónak adott utasítások jogszerűségéért Adatkezelő felel, az Adatfeldolgozónak adott utasítás végrehajtásának jogszerűségéért és az Adatfeldolgozó adatfeldolgozási tevékenységét szabályozó jogszabályok betartásáért Adatfeldolgozó felel.

Amennyiben Adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során jelen Szerződés előírásainak betartásával jár el, úgy Adatfeldolgozó tevékenységéért Adatkezelő úgy felel, mintha maga járt volna el.

Amennyiben Adatfeldolgozó túlterjeszkedik jelen szerződésben meghatározott jogain, az adott túlterjeszkedésre vonatkozóan önálló adatkezelővé válik, Adatkezelőnek, az érintettnek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.

7. Mediáció és illetékesség

Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződésből eredő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, egyeztetés, tárgyalás során rendezik.

8. Titoktartás

Felek a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos valamennyi tény, körülményt, adatot és információt kötelesek bizalmasan, titkosan kezelni és azokat úgy megőrizni, hogy arról harmadik illetéktelen személy tudomást ne szerezhessen. A titoktartási kötelezettség a szerződő feleket a szerződés megszűnését követően is terheli, de ezen túlmenően is kötelesek tartózkodni a felek minden olyan magatartástól, amely a másik fél jogos érdekét sértené vagy veszélyeztetné.

Felek a szerződés megsértéséből eredő valamennyi vagyoni és nem vagyoni kárt a másik fél részére teljes mértékben kötelesek megtéríteni.

Adatfeldolgozó személyes teljesítésre kötelezett tagja köteles az Adatkezelő által előírt titoktartási nyilatkozat aláírására és az abban foglaltak maradéktalan betartására.

9. Záró rendelkezések

A jelen Szerződés módosítása kizárólag írásbeliség útján, a kötelezettségvállalásra jogosult személy(ek) cégszerű aláírása mellett történhet.

Jelen Szerződést szerződő felek áttanulmányozást és értelmezést követően annak tartalmával minden tekintetben egyetértve, helybenhagyólag írták alá.

Adatkezelő részéről:

Adatfeldolgozó részéről:

Bacsik György Zuschlag János

vezérigazgató.....ügyvezető

.....
.....

aláírás

(szervezet hivatalos bélyegzője)

Govern-Smart Kft.
7030 Paks
Kápolna u. 46/A 1/5.
Adószám: 26327154-2-17

aláírás

(szervezet hivatalos bélyegzője)

Számlázási segédlet (Szállító belső használatára)

Havi követési díj: 130.000 Ft + ÁFA / hó

Fizetés 8 napos fizetési határidővel, havonta előre számlázva.



- 1) Szolgáltató a szerződéses terjedelem rész-, illetve befejezett teljesítéséről Felhasználót köteles írásban értesíteni. Felhasználó 2 munkanapon belül elvégzi a munka ellenőrzését. Az ellenőrzés elvégzését követő 1 munkanapon belül Felhasználó írásban értesíti Szolgáltatót, hogy a munkát elfogadhatónak találta. A teljesítés időpontja a Felhasználó fentiek szerint kiadott elfogadó nyilatkozata. A szerződésszegés jogkövetkezményei (így a hivatkozott szerződésben meghatározott esetleges díjcsökkentés, elállás, felmondás, jótállási, szavatossági igények, esetleges kötbér, biztosítékok igénybevétele) csak a jelen nyilatkozatban hivatkozott megrendelésben megjelölt szolgáltatásokkal kapcsolatban, a jelen nyilatkozatban rögzítettek alapján alkalmazhatók. Amennyiben Felhasználó a teljesítési értesítéstől számított 2 munkanapon belül nem végzi el az ellenőrzést, vagy az ellenőrzést követően nem nyilatkozik, úgy a Szolgáltató által végzett teljesítés elfogadottnak minősül.
- 2) Hibajavítási folyamat (eljárásrend a katasztrófahelyzetek kivételével minden hibajavítási esetre) Szolgáltató a felhasználók támogatására és a szoftver hibaelhárításra 1. 2. és 3. szintű supportot biztosít. A szolgáltatás keretén belül Felhasználó szakmailag hozzáértő munkatársak révén biztosítja a szoftverre vonatkozó bejelentések kezelését és az üzemzavarok elhárítását. A különböző felhasználói területekről beérkező hibabejelentéseket (alkalmazáshibák, és hibafelderítést igénylő összetett, az alkalmazás üzemére kiható adathibák) Felhasználó rögzíti és megkísérli megoldani azt. Amennyiben Felhasználó a hibát saját hatáskörében nem tudja elhárítani, úgy a hibajegyet a Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül átadja a Szolgáltató 2. szintű supportot biztosító megoldó csoportja felé. A Szolgáltató ügyfélszolgálati rendszerén keresztül fogadja a bejelentéseket és megteszi a szükséges hibaelhárító lépéseket. Az ügyfélszolgálati rendszer elérésének lehetőségeit az egyedi szerződés tartalmazza. 7 Amennyiben a hiba paraméterezési munkálatokon túlmutató fejlesztési munkálatokat igényel, akkor a hiba a Szolgáltató 3. szintű supportot biztosító megoldó csoportja elé kerül. Az e-mailben bejelentett hibák megfelelő kezelése érdekében elengedhetetlen, hogy az Incidens bejelentések tartalmazzák az ellenőrzéshez, hibakereséshez szükséges adatokat, információkat, az alábbiak szerint: • A probléma rövid összefoglalása (tárgy): • A probléma szöveges leírása. • Érintett modul. • Képernyő ríport. • Verziószám: • Menüpont: • Eddig elvégzett ellenőrzések: Az ezen adatok értelemszerű kitöltése nélkül kiállított hibajegy nem érvényes, azt Szolgáltató haladéktalanul visszaadja a Felhasználónak hiánypótlásra adatpontosítás kéréssel. A hibák kategorizálása a Felhasználó feladata az 1. számú melléklet „” szerint. A hibaelhárítás gördülékeny végrehajtása érdekében a Szolgáltató telefonon pontosítást kérhet közvetlenül az adott meghibásodást bejelentő személyzettől. A jelen szerződés és az adatszolgáltatás szempontjából az ügyfélszolgálati rendszerben rögzített

bejegyzések és időpontok az irányadók. A Szolgáltató javaslatot tehet a hibakategória megváltoztatására, melyet Felhasználó indokolatlanul nem utasíthat vissza. Amennyiben Szolgáltató visszautasít egy hibát, amiről a hibafelderítés során később bebizonyosodik, hogy az ő kizárólagos kompetenciájába tartozik a javítása, a hibajavítás ideje az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül történő bejelentés (hibajegy) rögzítésének idejétől számolódik. A Szolgáltató fogadja a jegyet, s alkalmazáshiba esetén hozzálát a hiba javításához, alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén hozzálát a hiba megszüntetése érdekében a megoldási javaslat kidolgozásához. A hibajavítási idő a hiba Szolgáltatóhoz történő érkeztetésétől • alkalmazáshibák esetén az áthidaló megoldás éles rendszerbe történő betöltésig, • míg az alkalmazás üzemére kiható (üzemviteli) adathibák esetén a megoldási javaslat átadásáig értendő. Amennyiben a hibáról később bebizonyosodik hogy javítása, illetve a megoldás kidolgozása nem Szolgáltató kompetenciája, a Szolgáltató az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül jelzi, és a havi hibastatisztikában az ilyen hibákat Felhasználó nem számíthatja be és Vakriasztásként kezeli. A hibák javítását végző Szolgáltató az általa biztosított ügyfélszolgálati rendszeren keresztül és telefonon tartja a kapcsolatot a Felhasználóval. Amennyiben az alkalmazáshibák javítására meghatározott válaszidőket (mind az áthidaló, mind a végleges megoldás megadása), illetve az alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén a megoldási javaslat kidolgozására meghatározott válaszidőket Szolgáltató nem képes tartani, az előzőleg besorolt hibák automatikusan eggyel magasabb szolgáltatási szintre eszkalálódnak, legfeljebb a legmagasabb, S1 szolgáltatási szintig. Vakriasztás esetén a hibajegyet a Szolgáltató haladéktalanul visszaadja a Felhasználónak és annak tényéről (S1-es hibakategóriájú esetekben) az ügyfélszolgálati rendszer által küldött email-ben értesíti. Az e szerződésben meghatározott hibajavítási idők alkalmazáshibák esetén, a megoldási javaslat elkészítésének ideje alkalmazás üzemére kiható adathibák esetén, valamint a hibás teljesítésre 8 vonatkozó szankciók mind a jótállási időszak alatt, mind azt követően érvényesek a Szolgáltató által támogatott Alkalmazás tekintetében.

- 3) Felelősség korlátozása A Szolgáltató minden tőle elvárhatót megtesz az üzemeltetés biztonsága (szoftver, adat, hardver és kliens eszközök védelme) érdekében, de nem zárható ki olyan hiba vagy támadás (fizikai vagy szoftveres), mely Szolgáltatás elérhetetlenségéhez vagy sérüléséhez vezet. A Felhasználó jelen szerződés aláírásával elfogadja, hogy - a Felhasználó a szolgáltatást saját felelősségére veszi igénybe. A Szolgáltató csak az általa a Felhasználónak szándékosan, vagy egyébként felróható módon okozott károkért felel. - a Szolgáltató semmilyen felelősséggel és kártérítési kötelezettséggel nem tartozik a kártékony programok (vírus stb.) miatt bekövetkezett károkozásért, - a Szolgáltató semmilyen felelősséggel és



kártérítési kötelezettséggel nem tartozik abban az esetben, ha az internet szolgáltatásban bekövetkező üzemszünet miatt nem elérhető a szolgáltatás. - A Szolgáltató kárfelelőssége nem terjed ki azokért a károkért, amelyek bekövetkezéséért más felelős, amelyek közvetlen ok-okozati viszonyban nem állnak a Szolgáltatói tevékenységgel. A Szolgáltató csak a ténylegesen bekövetkezett károkért tehető felelőssé, így nem felelős a sérelemdíj jellegű károkért, eredménycsökkenésért, az elmaradt haszonért, harmadik Fél általi igényekért, adatvesztést és adathibát okozó következményekért, még abban az esetben sem, ha Szolgáltatót tájékoztatták az ilyen károk bekövetkeztének lehetőségéről. - A Szolgáltató csak az alábbiakban felsorolt technikai feltételek esetén tudja biztosítani a szoftver megfelelő működését: ▪ Ajánlott böngészők: Firefox, Chrome ▪ Ajánlott monitor felbontás legalább: 1280x800 ▪ Minimum monitor felbontás: 1024x768 ▪ PDF megjelenítéshez Adobe Reader plugin megléte szükséges a böngészőben

- 4) Jótállás A Szolgáltató a támogatási-fejlesztési folyamat keretében az üzemszerű használatból számítottan 12 hónap jótállási kötelezettséget vállal a jelen Szerződés keretében nyújtott immateriális szolgáltatásokra. A Szolgáltató a jótállás keretében köteles az általa elkövetett, a jelen szerződésben meghatározott terjedelmen belüli hibákat külön ellenszolgáltatás nélkül kijavítani. A javítást a bejelentéstől számított 5 munkanapon belül köteles a Szolgáltató megkezdeni. A hiba feltárása, illetve felmérése után felek az ügyfélszolgálati rendszerben kötelesek rögzíteni a munka elvégzésének várható határidejét.

NYILATKOZAT

2. szám melléklet

Alulírott Zuschlag János, mint a **Govern-Smart Tanácsadó Kft.** (székhely: 7030 Paks, Kápolna u. 16/A 1/5. Cg.: 17-09-011625, adószám: 26327154-2-17) ügyvezetője a jelen nyilatkozatom aláírásával kijelentem, hogy a **Városrehabilitáció 18 Zrt.-vel** (székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423. II. em. 1., adószám: 11715492-2-43, cégjegyzékszám: 01-10-046561) 2020. április 20. napján megkötött szerződés alapján a cégünk által nyújtott szolgáltatás – különös annak E-közüzem nyilvántartó rendszer és ASP biztosítás tárgyában – megegyezik azzal, amelyet a Govern-Soft Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Kft (székhely: 7030 Paks, Váci M. u. 3. fszt. 2., Cg. 17 09 006385, adószám: 14268339-2-17) nyújtott a Városrehabilitáció 18 Zrt. részére a közöttük 2016.02.01. napján létrejött, majd 2018.01.20. napján meghosszabbított (VR18-V-2016-00002-1 számú) szerződés alapján.

Budapest, 2020. május 06. nap

Govern-Smart Kft.
7030 Paks
Kápolna u. 16/A 1/5.
adószám: 26327154-2-17

Zuschlag János

ügyvezető

Govern-Smart Tanácsadó Kft.

1

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

IKTATVA 2020 JAN 08.

VG18-S-2020-00003-1

VKB-60-1/2020

mely létrejött egyrészről

Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423. II. emelet 1., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-043324, adószám: 12238051-2-43, képviseli: Borbély Sándor vezérigazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a/az

DEEPBLUE System Kft. (székhely: 1064 Budapest, Vörösmarty utca 67., cégjegyzékszám: 01-09-874425, adószám: 13810380-2-42, képviseli: Plankó Tamás István ügyvezető), mint vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó) között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

Szerződéskötés előzményei, háttere:

- Megrendelő versenyeztetési eljárást folytatott le a jelen szerződés tárgyára vonatkozóan ismert piaci szereplőkkel. Megrendelő az eljárást eredményesnek nyilvánította, és mint legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó legmagasabb szintű műszaki tartalom elve szerinti ajánlatot adott, Vállalkozói hirdette ki nyertesként.
- A jelen szerződésben a felek a pályázati felhívásban és az ahhoz kapcsolódó dokumentumokban (a továbbiakban Pályázati Dokumentáció) meghatározott feltételeket és az ügyre vonatkozó egyéb megállapodásaikat foglalják írásba.
- A jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a versenyeztetési eljárás során keletkezett dokumentumok, így különösen a Pályázati Dokumentáció és Vállalkozó, mint nyertes ajánlattevő ajánlata. Ezek a dokumentumok fizikailag nem kerülnek csatolásra a szerződéshez, ám Felek számára ismert azok tartalma. Az eljárás dokumentumaiban foglaltak a Vállalkozóra nézve kötelező érvényűek a jelen szerződés időtartama alatt.

I. A szerződés tárgya

1.1. A jelen szerződés tárgya a Megrendelő részére IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózat, szerverek, kliensek üzemeltetésének elvégzése Vállalkozó által az 1. sz. melléklet szerinti Műszaki leírás és a 2. sz. melléklet szerinti Árajánlat alapján.

1.2. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó elvállalja az 1.1. pontban meghatározott Munkát a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint. Vállalkozó kijelenti, hogy a Munka elvégzéséhez szükséges feltételekkel és szakértői jogosultsággal rendelkezik, valamint a Munkát a jelen szerződésben meghatározottak szerint, I. osztályú minőségben, legjobb tudása és szakmai felkészültsége szerint, az irányadó jogszabályi és szakmai követelményeknek megfelelően végzi el.

1.3. A Szerződés részét képezi Vállalkozó részletes árajánlata, amely a jelen szerződés 2. sz. mellékletét képezi.

II. A szerződés hatályba lépése

2.1. A szerződés annak –függetlenül az aláírás napjától– 2020. január 01.- napján lép hatályba.

III. A munkafelület átadása, teljesítési feltételek, határidő

3.1. Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés, határozott időre jön létre, a Szerződés hatályba lépésétől 12 hónap múlva jár le, azaz 2020. december 31. napján.

3.2. A munkafelület átadására mindig a Felek kapcsolattartói által előre egyeztetett időpontban kerül sor Megrendelő részéről Vállalkozó számára. A teljesítés helye: Megrendelő 1181 Budapest, Üllői út 423. szám alatti székhelye, 1181 Budapest, Baross u. 7. szám alatti, valamint 1182 Budapest, Kondor Béla sétány 16. szám alatti telephelyei.

4

A Munka elvégzésére vonatkozó rendelkezések

Az informatikai rendszerek üzemeltetésére vonatkozó elvégzendő feladatok az alábbiak:

Incidens kezelés:

Rendszergazda köteles az általa detektált hibákat, számára kiosztott feladatokat a SpiceWorks rendszerbe felvezetni, az elvégzett tevékenységet a ticketing rendszerben dokumentálni.

Az incidenskezelés során az alábbi kezelési feltételeket kell biztosítani:

- Szolgáltatási időszak: 5x12 óra/hét
- munkaidőben a hiba bejelentést a Vállalkozó kihelyezett munkatársa közvetlenül kapja meg a SpiceWorks rendszerben, vagy automatikus riasztás esetén a riasztó rendszertől.
- munkaidőn túl az automatikus riasztás Vállalkozó kijelölt munkatársa(i) felé megküldésre kerül, egyéb incidens esetén a bejelentés Vállalkozó ügyfélszolgálatára érkezik telefonon vagy e-mailben.

Felek a hibakezeléssel kapcsolatban rögzítik az alábbi értelmező rendelkezéseket.

1. Kritikus hiba: Megrendelő üzleti működését jelentősen gátló hiba, úgy mint,

- Internet szolgáltatás kiesése, vagy olyan mértékű csökkenése, amely a normál használatot gátolja
- levelezési szolgáltatás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál használatot gátolja
- távoli asztali szolgáltatás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál használatot gátolja
- határvédelmi szolgáltatás kiesése
- mentés hibás lefutása
- jelentős üzleti alkalmazás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál munkát gátolja
- illetéktelen külső behatolás
- hálózati hiba, amely telephely(ek) vagy szervezeti egységek munkakiesését eredményezi
- belső telefonhálózati hiba

Kritikus hiba esetén Vállalkozó felel a helyszíni rendszergazdának telefonon, e-mailben vagy a SpiceWorks rendszerben átadott hiba megoldásáért, amelynek során köteles a Rendkívüli események kezelése eljárás (szakmában ismert eljárás) betartására.

(1. sz. melléklet szerinti Műszaki leírásban részletezettek szerint)

Ezzel összefüggésben, Felek kifejezetten rögzítik, hogy elvárt reakcióidő (a hiba detektálásától Vállalkozó általi intézkedések megkezdéséig eltelt idő) maximum 30 perc, egy havi átlagban maximum 20 perc, az elvárt megoldási idő pedig maximum 4 óra.

2. Normál hiba: Minden olyan hiba, amely nem tartozik a kritikus hibák közé.

Felek kifejezetten rögzítik, hogy elvárt reakcióidő (a hiba detektálásától Vállalkozó általi intézkedések megkezdéséig eltelt idő): munkanapokon és munkaidőben maximum. 60 perc, az elvárt megoldási idő: max. 2 munkanap.

Probléma elemzés:

Vállalkozó köteles az incidensek alapján elemezni azok előfordulási okát, annak érdekében, hogy a mélyebb technikai okokra (pl. hibás konfigurálás, tervezési hiba, stb.) visszavezethető, illetve ismétlődő hibák kiszűrhetőek és kiküszöbölhetőek legyenek.

A felismert problémák okáról, megszüntetésének lehetséges módjáról Vállalkozó javaslatot készít Megrendelő részére.

Amennyiben a javasolt intézkedések nem igényelik fejlesztési erőforrások bevonását (új hardver, szoftver), az elfogadott intézkedési tervet Vállalkozó az abban foglalt határidőre köteles elvégezni, ledokumentálni.

Változáskezelés:

Vállalkozó Megrendelő infrastruktúráján végrehajtott valamennyi, konfiguráció változással, vagy üzemeltetési eljárás változással járó változtatást Megrendelő jóváhagyását követően, annak dokumentációs elvárásai szerint köteles végrehajtani.

Teljesítmény elszámolás:

Vállalkozó köteles az üzemeltetési szolgáltatás havi teljesítéséről a tárgyhót követő 5. munkanapig Műszaki teljesítmény elszámolást benyújtani, amely tartalmazza:

- 1) a kihelyezett rendszergazda havi munkaidő nyilvántartását
 - 2) a kritikus hibák tételes felsorolását
 - a) hiba bejelentésének időpontja
 - b) hiba leírása,
 - c) hiba aktuális státusza (lezárt, folyamatban)
 - d) Vállalkozó reakcióideje
 - e) Hibaelhárítás időtartama (óra)
 - 3) Vállalkozó által kezelt normál hibák száma, átlagos reakcióidő és hibaelhárítási idő (munkaóra)
 - 4) Vállalkozó által kezelt normál hibák tételes felsorolása 2) pont szerinti adattartalommal.
- A fenti adatok a kihelyezett rendszergazda által a SpiceWorks rendszerből legyűjthetők.

Szakértői feladatok

Vállalkozó havi 24 órában (3 nap) biztosítja Megrendelő részére az infrastruktúrával kapcsolatos szakmai kérdésekben (pl. fejlesztési elképzelések kidolgozása) a szakértői közreműködést. A tárgyhóban fel nem használt szakértői órakeret átvitelre kerül a következő hónapra (göngyölödik).

3.3. Vállalkozó jogai és kötelezettségei:

Vállalkozó jogosult:

- a feladatai ellátásához szükséges, Megrendelő birtokában lévő dokumentációk megismerésére,
- a feladati ellátásához szükséges rendszerhozzáférések igénylésére a feladatvégzők számára, a feladatvégzés időtartamára,
- a feladatai ellátásához szükséges informatikai eszközök (rendszergazdai informatikai eszközök, mobil telefon alap szolgáltatáscsomaggal) használatára,
- partner belépőkártyára az informatikai osztály helységeibe történő belépéshez,
- üzemeltetést, informatikai környezetet és eljárásokat érintő jobbító javaslatok megtételére,
- Megrendelő működésére, eljárásaira vonatkozó társasági szabályozások megismerésére a feladatellátáshoz szükséges mértékben,
- a teljesítésbe alvállalkozó bevonására Megrendelő előzetes jóváhagyásával

Vállalkozó köteles:

- telefonos és e-mailes elérhetőséget biztosító ügyfélszolgálatot fenntartani heti 5x12 órában a 2. szintű szakértői támogatás biztosításához,
- a feladatok ellátására alkalmas kihelyezett rendszergazda biztosítására a Társaság munkanapjain az informatikai osztály munkaidejében, a rendszergazda távolléte esetén megfelelő helyettesítés biztosítására,
- 2. szintű szakértői háttér biztosítására a rendszergazdai feladatok ellátásához,
- Megrendelőnél a munkavégzésre, belépésekre, a munka- tűz és balesetvédelemre vonatkozó szabályok betartására és betartására,
- Megrendelő kezdeményezése esetén a kihelyezett rendszergazda munkavégzésével kapcsolatos észrevételek orvoslására, a rendszergazda esetleges cseréjére,
- biztosítani a feladatellátásba bevont munkatársainak és alvállalkozóinak a feladatellátáshoz szükséges ismereteket, képzéseket,
- a feladatellátása során tudomására jutott, a Társaság működésével, gazdálkodásával összefüggő információk, dokumentumok üzleti titokként történő kezelésére, különös tekintettel az informatikai rendszerekre,
- a szerződés megszűnésének napján a Megrendelőtől kapott rendszerdokumentációk visszaszolgáltatására, vagy igazolt megsemmisítésére,
- a vonatkozó GDPR előírások betartására és betartatására, mint adatfeldolgozó

3.4. Megrendelő jogai és kötelezettségei:



Megrendelő jogosult:

- A kihelyezett rendszergazdának a Szerződés előírásait figyelembe véve feladatot adni, munkáját ellenőrizni,
- Indokolt esetben a hibát az ügyfélszolgálat vagy Vállalkozó kapcsolattartója felé eskalálni,
- Vállalkozó által kezdeményezett intézkedésekről döntést hozni,
- a kihelyezett rendszergazda munkájával kapcsolatosan észrevételeket tenni, alapos indok esetén kezdeményezni a rendszergazda cseréjét,
- a szolgáltatás teljesítésébe bevonni kívánt alvállalkozók előzetes minősítését, indokolt esetben az alvállalkozó bevonásának megtagadását,
- indokolt esetben rendkívüli munkavégzést elrendelni Vállalkozó részére (éjszaka, hétvége vagy ünnepnapon), amennyiben a rendkívüli munkavégzésről – annak felmerülését követő lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja Vállalkozót. Megrendelő által kezdeményezett rendkívüli munkavégzések száma éves szinten nem haladhatja meg a 4 napot. Amennyiben az igénybe vett rendkívüli munkavégzés meghaladja a 4 napot, a 4 nap feletti igénybevétel ellentételezéséről Felek egyeztetnek.

Megrendelő köteles:

- Vállalkozó számára biztosítani a munkavégzéséhez szükséges dokumentációk, szabályozások megismerésének lehetőségét,
- Vállalkozó feladatellátásával összefüggő információk megosztására Vállalkozóval,
- a kihelyezett rendszergazda munkavégzésének technikai feltételeinek biztosítására,
- Vállalkozó által kezdeményezett intézkedésekről, javaslatokról dönteni,
- a havi teljesítmény értékelés eredményéről Vállalkozót tájékoztatni, az esetleges díjcsökkentésekkel kapcsolatosan Vállalkozó indoklását, észrevételeit figyelembe venni.

Vállalkozó a teljesítést Megrendelő igényének figyelembe vételével végzi.

Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a Munkát saját költségén végzi el, Megrendelő a jelen szerződésben meghatározott vállalkozói díj megelőlegezésére nem köteles.

Megrendelő jogosult ellenőrizni Vállalkozó által Megrendelő javára végzett teljesítés menetét. Az ellenőrzést a Megrendelő kapcsolattartója útján végzi. Az ellenőrzés előre egyeztetett időpontban történik.

Vállalkozó a párhuzamos munkavégzés tűrésére köteles. A párhuzamos munkavégzés során Vállalkozó gondoskodik a munkáját, illetve garanciáját érintően a párhuzamos munkavégzés során keletkező, esetleges károsodások helyreállításáról, valamint Vállalkozó szakfelügyeletet köteles biztosítani, mellyel kapcsolatos költségeket a vállalkozói díj tartalmazza.

Vállalkozó a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályok figyelembevételével alvállalkozó igénybevételére jogosult. A Vállalkozó Alvállalkozó(k) bevonása esetén is teljes körűen és közvetlenül felelős a jelen Szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítéséért.

A Vállalkozó köteles valamennyi Alvállalkozóját, illetve azok alvállalkozóit a Megrendelőnek írásban bejelenteni, legkésőbb addig az időpontig, amikor azok a Munkaterületen megkezdik a munkát. A Vállalkozó kizárólag abban az esetben alkalmazhat, illetve vehet igénybe Alvállalkozót, a jelen Szerződésből eredő kötelezettségei teljesítésére, amennyiben az adott Alvállalkozó bevonásához a Megrendelő előzetesen írásban hozzájárult. A Vállalkozó a Megrendelő hozzájárulása esetén is az igénybe vett Alvállalkozók tevékenységéért, mulasztásáért sajátjaként felel. A Vállalkozó jótall azért, hogy a bevont Alvállalkozó, szervezet rendelkezik minden olyan képesítéssel, engedéllyel, és jogosultsággal, amellyel Vállalkozó maga is rendelkezik és/vagy amely a feladat teljesítéséhez szükséges.

Vállalkozó köteles a jelen Szerződésben és mellékleteiben szereplő feltételeket betartani a Munkák kivitelezése és az átadás-átvétel során.

Vállalkozó vállalja a kockázatot a munkaterületen az anyagaiban, az eszközeiben, valamint a felszereléseiben esetlegesen keletkező károkért, illetőleg a biztonsági kockázatért.

Amennyiben többlet-, illetve pótmunkára van szükség, úgy erről Vállalkozó köteles azonnal tájékoztatni Megrendelőt, jogosult és köteles is javaslatot tenni a szükséges intézkedések megtételére.

Bármilyen pótmunka (Ptk. 6:244. § (2) bekezdés) megkezdése kizárólag Megrendelő felelős kapcsolattartójának előzetes írásbeli utasítása, illetve jóváhagyása után lehetséges. Az ilyen helyzet következtében felmerülő pótmunka elvégzése, majd elszámolása Vállalkozó által elkészített és Megrendelő által jóváhagyott árajánlat alapján történhet.

Bármilyen többletmunka (Ptk. 6:244. § (1) bekezdés) megkezdése kizárólag a jelen Vállalkozási Szerződés előzetes kiegészítésével vagy módosításával történhet a Megrendelő felelős teljesítésigazgatójának jóváhagyása után. Az ilyen többletmunka következtében felmerülő költségek elszámolása Vállalkozó által elkészített árajánlat alapján történhet, amennyiben a többletmunka szükségessége a vonatkozó szerződés megkötésének időpontjában nem volt előre látható. Megrendelő köteles megtéríteni a vállalkozónak a többletmunkával kapcsolatban felmerült olyan költségét, amely a szerződés megkötésének időpontjában nem volt előrelátható.

Az átadás-átvételtől Felek minden esetben (havi rendszerességgel) teljesítmény értékelési jegyzőkönyvet vesznek fel, amelyet felek kapcsolattartói aláírnak. Amennyiben Vállalkozó részéről a jelen szerződésben megjelölt feladatok a szerződésben meghatározottak szerint megfelelően hiány- és hibamentesen teljesültek, a teljesítésigazolás kiállítása az átadás-átvételi eljárást követően történik, minőségi kifogás esetén a hiba kijavítása utáni újbóli átadás számít teljesítésnek.

Amennyiben a műszaki átadás-átvétel megkezdése során minőségi vagy mennyiségi kifogás merül fel, úgy azt Szerződő Felek jegyzőkönyvben rögzíteni kötelesek. Vállalkozó a hiányzó munkát, illetve a hiba kijavítását köteles haladéktalanul, de legkésőbb a műszaki átadás-átvételi eljárás lefolytatásának időtartama alatt elvégezni. A hiányzó munka elvégzését, illetve a hiba kijavítását követően újabb jegyzőkönyvet kell felvenni a műszaki átadás-átvételi eljárás szabályai szerint.

IV.A vállalkozói díj, fizetési feltételek

4.1.A Munka elvégzéséért járó vállalkozói díj: 1.225.000+Áfa/hó, azaz Egymillió-kétszázhuszonezer forint +Áfa/hó átalánydíj.

4.2 Felek rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a havi vállalkozói díjat csökkenteni, a Vállalkozó hibájából bekövetkező az alábbi esetekben:

- reakcióidő sértések száma a tárgydíszakban meghaladja a 10%-ot, a havidíj csökkentés mértéke 5%
- kritikus hibák elhárításának átlagos időtartama a tárgydíszakban meghaladja a 4 órát, a havidíj csökkentés mértéke 20%
- normál hibák elhárításának átlagos időtartama meghaladja a 2 munkanapot, a havidíj csökkentés mértéke 5%

4.3. Amennyiben Megrendelő a havi teljesítmény értékelés alapján díjcsökkentést kíván érvényesíteni, előzetesen köteles konzultációs lehetőséget biztosítani. a késésekkel, nem teljesítésekkel összefüggő, esetlegesen Vállalkozó érdekkörén kívül eső okok tisztázására, amelyeket a díjcsökkentő döntéshez figyelembe vesz.

4.4 Vállalkozó a vállalkozói díj összegéről a szerződésszerű havi teljesítést igazoló, műszaki átadás-átvételtől kiállított jegyzőkönyv felvételét követően minden hónap utolsó napján jogosult és köteles számlát kiállítani, a számla kézhezvételétől számított 30 napos fizetési határidővel. Vállalkozó a számlához köteles csatolni az alábbi teljesítést igazoló dokumentumokat:

- havi átadás-átvételi jegyzőkönyvet,
- teljesítési igazolást

4.5. Megrendelő a vállalkozói díjat a szabályszerűen kiállított számla kézhezvételétől számított 30, azaz harminc napon belül utalja át a Vállalkozó számlán megjelölt bankszámlaszámára, amennyiben a megjelölt számlaszám szerepel Vállalkozó hatályos Céginformációjában.

4.6. A számlát a Megrendelő nevére kiállítva, Megrendelő címére kell benyújtani. A benyújtott számlának meg kell felelnie a számvitelről szóló 2000. évi C. törvényben foglaltaknak.

4.7. A számlán csak a jelen szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek. Ha a Megrendelő részéről kifogás merül fel a benyújtott számlával kapcsolatosan, úgy a Megrendelő köteles a kifogásolt számlát a hiba megjelölésével visszajuttatni a Vállalkozóhoz. Ebben az esetben az átutalási határidőt a korrigált számla Megrendelő általi kézhezvételétől kell számítani.

4.8. Abban az esetben, ha Megrendelő elmulasztja a jelen szerződés szerinti határidőn belül Vállalkozó részére a fizetés teljesítését, Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamatot köteles fizetni.

4.9. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy Megrendelő előleget nem biztosít.

V. Szerződésszegés, kötbér, a szerződés megszűnése

5.1. Vállalkozó 12 hónap teljes körű garanciát (jótállás) és 12 hónap szavatosságot vállal az elvégzett Munka vonatkozásában a szerződés minden tárgya tekintetében.

5.2. A Munka megvalósításával összefüggésben a Megrendelőnek okozott minden kárért a Vállalkozó felelős. Megrendelő köteles a kár bekövetkezését követően haladéktalanul bejelentenie kárigényét a Vállalkozó részére.

5.3. Vállalkozó az érdekkörében felmerülő okból történő meghiúsulás esetén meghiúsulási kötbért köteles fizetni. A meghiúsulási kötbér számítási alapja a szerződés teljes, bruttó végösszege, mértéke 20%. A kötbérigény az arra okot adó esemény bekövetkezésekor keletkezik. A kötbér az arra okot adó esemény bekövetkezése napjától kezdődően lejárt követelésnek minősül, és esedékessé válik.

Egyik fenti kötbér alkalmazása sem zárja ki másik típusú kötbér alkalmazását, ha több kötbértípus alkalmazásának feltételei is megvalósulnak, valamint nem zárja ki Megrendelő kártalanítási igényérvényesítését, illetve a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményeinek alkalmazását

5.4. Amennyiben a vállalkozói díj esedékessé válásáig Vállalkozó nem téríti meg a Megrendelőnek okozott kárt, a Megrendelő jogosult a kárigény összegét a vállalkozói díjból levonni.

5.5. Amennyiben a Megrendelő a vállalkozói díj kifizetésével késedelembe esik, úgy a Polgári Törvénykönyvben meghatározott késedelmi kamat fizetésére köteles.

5.6. Egyebekben, ha bármelyik fél a jelen szerződésből eredő lényeges kötelezettségét súlyos mértékben megszegi, és a szerződés megszegését elszenvető fél felszólításában megszabott határidőn belül sem állítja helyre a szerződésszerű állapotot, úgy a szerződés megszegését elszenvető fél a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és az ezzel összefüggésben felmerült kárának megtérítését követelheti.

5.7. Felek a jelen szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik. Az erről szóló megállapodás csak írásbeli formában érvényes. A megállapodás aláírásával egyidejűleg Felek kötelesek a szerződés szerint már teljesített szolgáltatásaik alapján egymással elszámolni.

5.8. Felek rögzítik, hogy jelen szerződést bármelyik fél indoklás nélkül 30 napos felmondási határidővel felmondhatja. Felek kötelesek a szerződés szerint már teljesített szolgáltatásaik alapján egymással elszámolni.

VI. Vegyes rendelkezések

6.1. Felek a jelen szerződés teljesítése során egymással szorosan együttműködve kötelesek eljárni.

6.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az Állami Számvevőszék vizsgálhatja az államháztartás alrendszeréből finanszírozott beszerzéseket és az államháztartás alrendszereinek vagyont érintő szerződéseket Megrendelőnél, valamint a szerződés teljesítésében közreműködő valamennyi gazdálkodó szervezetnél.

6.3. Vállalkozót, valamint minden alkalmazottját, illetve az általa a teljesítésbe bevont egyéb közreműködőket titoktartási kötelezettség terheli a Szerződés teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásaikra jutott (vagy birtokukba került), illetve más módon megismert minden olyan, nem nyilvánosan hozzáférhető, illetve nem közérdekű adat, terv, információ, okirat, dokumentum tartalma vonatkozásában, amelynek nyilvánosságra hozatala Megrendelő, illetve szervezeti egysége hivatali, üzleti vagy egyéb titkait sértené.

6.4. A jelen szerződés szerint szükséges valamennyi nyilatkozatot Szerződő felek írásban (postai vagy elektronikus úton közölve) kötelesek megtenni. A szerződésszegéssel, illetve a szerződés megszűnésével kapcsolatos nyilatkozatok kizárólag postai úton kézbesíthetők. A jelen szerződéssel kapcsolatos írásbeli nyilatkozatok akkor is szabályszerűen közöltnek tekintendők, ha a címzett az átvételt megtagadta, vagy a küldeményt nem vette át. Ilyen esetben a kézbesítés időpontja az átvétel elutasításának a napja, illetve a kézbesítés eredménytelen megkísérléséről szóló postai jelentés napja.

6.5. Felek a szerződés teljesítésének időtartamára a folyamatos kapcsolattartás, az átadás- átvétel és a teljesítés igazolása érdekében az alábbi személyeket jelölik ki. Az alábbiakban kijelölt személyek részére megküldött, a Szerződéssel összefüggő bármely jognyilatkozat joghatályosan megtehető:

Megrendelő részéről:
név: Kovácsics Miklós
telefon: +3670 5 130- 9449
e-mail: kovacsics.miklos@varosgazda18.hu

Vállalkozó részéről:
név: Plankó Tamás István
telefon: +3670 9 444-115
e-mail: planko.tamas@deepblue.hu

6.6. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Szerződés bármelyik rendelkezése utóbb érvénytelennek, vagy teljesíthetetlennek minősül, Szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha Felek Szerződést az érvénytelen, vagy teljesíthetetlen rész nélkül nem kötötték volna meg. A Felek vállalják, hogy egymással kölcsönös együttműködve jóhiszeműen megkísérelnek az érvénytelen, vagy teljesíthetetlen rész feltételeihez legközelebb álló, új feltételekben megállapodni.

6.7. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a vonatkozó speciális jogszabályok, ezek hiánya esetén pedig a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

6.8. Felek a jelen szerződésből esetlegesen eredő jogvitákat elsősorban békés úton kötelesek rendezni. Csak ezek sikertelensége esetén jogosultak bírósághoz fordulni, amely esetre a Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

6.9. Jelen szerződés elválaszthatatlan része az 1.sz. és 2. sz. melléklet.

Felek a jelen szerződést kettő eredeti példányban, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2019. 2020 JAN 13.

2019. 12. 31.

.....
Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt.
képv.: Borbély Sándor vezérigazgató
Megrendelő

.....
DEEPBLUE System Kft.
képv.: Plankó Tamás István
Vállalkozó

Városgazda XVIII. kerület
Nonprofit Zrt.
1181 Budapest, Üllői út 423.
Tel: 292-0258
11.



A.számú melléklet

Műszaki leírás

„IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózatok, szerverek, kliensek üzemeltetése 12 hónapra vállalkozási szerződés keretében” tárgyú pályázati eljáráshoz

Ajánlatkérő jelen beszerzési eljárással kívánja biztosítani a központi informatikai infrastruktúrájának üzemeltetési szolgáltatását. A szerződés tervezett időtartama 12 hónap.

I Az ajánlatkérő informatikai rendszerének bemutatása

Az ajánlatkérő Informatikai rendszere, mind fizikai, mind logikai felépítése magas rendelkezésre állású. Külön dedikált szerver teremben, egyedi UPS és Klíma technikai, valamint tűzvédelmi megoldások biztosítják a folyamatos működést. A fizikai hardver Microsoft Hyper-V kiszolgáló rendszert futtat, melyen külön virtuális rendszerek szolgálják ki az egyes üzleti igényeket. A felépítés alapvető részletei a következők.

1.1 Fizikai felépítés

A fizikai felépítés 2 db Lenovo Flex System Blade szerver (chassis) keretre épül (5 + 4 felosztásban), melyek önálló Storage-al rendelkeznek. A 9 db Blade szerver egyenként 384 GB memóriával 2x16 Processzorral rendelkeznek. A Blade Rack-ek között az átviteli sebesség 16GB. A jelenlegi kialakításban a virtuális szerverek nagyon széles paraméterekkel hozhatók létre, az adott üzleti igénynek megfelelően.

Windows Server 12 R2 operációs rendszereink vannak Hyper-V virtuális környezettel, egyes alkalmazásoknál Ubuntu, Debian rendszert használunk.

1.2 Logikai felépítés

A Virtuális rendszerek jellemzően Microsoft megoldásokra épülnek, kis számban található Linux alapú rendszer. Ennek keretében alapvetően a következő szolgáltatások kerültek megvalósításra:

- Microsoft Active Directory felhasználó azonosítás. Az egyes üzleti megoldásoknál (Pl.: NEXON, CIR) is ezt használjuk a felhasználók azonosítására.
- Microsoft RDS Farm szolgáltatás: A felhasználók Remote Desktop Service „Távoli asztali szolgáltatással” használják a rendszereket, a lokális felhasználás kb 20%.

Két RDSH környezet került kiépítésre, amelyek között az eltérés a használható felhasználó programok között van:

- o Dolgozói távoli asztal – Microsoft Office 365 ProPlus irodai környezet
- o Vezetői távoli asztal - Microsoft Office 365 ProPlus irodai környezet mellett MS Visio és MS project szoftverek is elérhetők.
- Microsoft Exchange 2016: A társaság redundáns levelezési kiszolgálója
- MS File Share: Állományok tárolása és megosztása központilag



- **MS IIS Alkalmazás szerverek:** WEB alapú Üzleti alkalmazások kiszolgálója
(Pl.: CIR, NEXON)
- **MS SQL 2016:** A Társaság üzleti alkalmazásaihoz szükséges adatbázisait kezeli, futtatja (Pl.: CIR, NEXON)
- **MS Nyomtató szolgáltatás:** A Társaság központi nyomtatási szolgáltatása, mely közel 50 db XEROX gyártmányú multifunkciós eszközök kiszolgálását biztosítja

1.3 Infrastruktúra monitoring

SIEM: biztonsági események kezelése, riasztások indítása valós időben elemzi a hálózaton működő eszközök és alkalmazások biztonsági értesítéseit és riasztásait

Zabbix: Monitoring rendszerként használjuk, mint hálózati meghajtóink, központi fájlkiszolgáló telítettség figyelésére, alkalmazások monitorozására. Képes figyelni, valamint naplózni a hálózati szolgáltatások, szerverek és hálózati hardverek működését, állapotát.

Dude network monitoring: az optikai és rádiós hálózat eszközeinek felügyelet-, diagnosztika és proaktív kezelésére

Page Control nyomtató felügyeleti rendszer: nyomtatóink rendelkezésre állásának (az MFP-kről összegyűjtött információk tárolása, rendszerzése, riportok, előrejelzések készítése, értesítések kiküldése), a festékkészletek fogyásának figyelésére, a külső szolgáltató felé hibabejelentésre használt szoftver.

1.4 Mentések

A virtuális gépek mentése Veeam szoftverrel történik a másodlagos gépteremben lévő replica site-ra.

Mentésre használt további szoftverek

- **az SQL szerverek mentése:**
Az SQL szervereken SQL Maintenance Plan-ek kerültek kialakításra, amelyek napon belül többször tranzakciós mentést, nap végén pedig teljes mentést készítenek a kijelölt adatbázisokról a helyi meghajtóra, majd azok a Cobian BackUp szoftverrel NAS-ra kerülnek archiválásra, általánosan 5 napra visszamenőleg.
- **Hypor-V support:** teszt virtuális szerverek melyeken nincs replika, NAS ra való mentésre használjuk

1.5 Kliens környezet

Felhasználóink által használt lokális környezet: vastagkliensek, vékonykliensek, laptopok, Windows 10, MS Office környezet (átállítás MS Office365 Proplus-ra folyamatban)

A felhasználók mintegy 80%-a távoli asztalon dolgozik.



1.6 Üzleti alkalmazások

Jelentősebb üzleti alkalmazások:

Nexon szoftvercsalád, EMIR, CIR (saját fejlesztésű alkalmazás), Wellnesgate, PostAdmin, E-közmű, Elektra, Webcontroll, Spiceworks, DokNet, Redmine

Egyéb üzleti alkalmazások:

Anteus, ANYK, Attwinse_Tankoló kút, BKS16 és BKS17, Ecostat, IndiGO, MKB PCBankar, Navsky Flommon, NiceLabel Pro, Servio, TERC, Thaz-Soft, Zabbix

1.7 Hálózati infrastruktúra

A részben optikai, jelentős részben rádiós összeköttetéssel működő fizikai hálózat menedzselhető Zyxel, LENOVO, Mikrotik routerekből és switchekből áll.

T-Systems által „host-olt IP” alapú telefónia szolgáltatása a hálózaton kerülnek kiszolgáltatásra. Mintegy 30 WiFi hálózatot üzemeltettünk, amely a saját felhasználókat szolgálja ki, illetve néhány kültéri Free WiFi hotspot a kerület lakosait szolgálja ki.

1.8 Határvédelem

Sophos és Mikrotik hardver alapú tűzfal megoldásokat használunk hálózatunk teljes egészének védelmére. A szerverek vírusvédelmének biztosítására Sophos modul kerül bevezetésre..

1.9 Szabályozottság

Az informatikai szolgáltatások, fejlesztések során elsődlegesen az Informatikai Biztonsági Szabályzat előírásait kell figyelembe venni.

Emellett vezérigazgatói utasítások és belső informatikai eljárások szabályozzák a feladatvégzést.

1.10 Ticketing rendszerek, hibakezelés

A beérkező hibák rögzítésére, az elvégzett feladatok dokumentálására a Spiceworks ticketing rendszert használjuk. A felhasználói és fejlesztési igények fogadása és menedzselése a Redmine projektkezelő rendszerben történik.

A projektszerű működést vezérigazgatói utasítás szabályozza.

Az Informatikai Osztály által külső partnereknek (Polgármesteri Hivatal, kerületi intézmények) nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos felhasználói bejelentések Hibadetektálási adatlapon érkeznek, e-mail útján.

2 Üzemeltetési elvárások

Ajánlattevő 1 fő kihelyezett munkatárssal biztosítsa a 3. fejezetben leírt feladatok ellátását.

Elvárások a kihelyezett rendszergazdával kapcsolatban:

- a Microsoft HyperV és RDS szerver- és kliens környezetben szerzett munkatapasztalat,
- a központi infrastruktúrát alkotó hardverek üzemeltetésében szerzett gyakorlat,
- az üzemeltetésben használt szoftverek rendszergazdai szintű ismerete, kiemelten a HyperV és RDS, Sophos, SIEM, VEEAM környezet üzemeltetése,
- hálózati ismeretek,



- Jelentősebb üzleti szoftvereink (1.6. pont) üzemeltetési ismerete.

Ajánlattevő a kihelyezett rendszergazda tevékenységét 2. szintű, magasan képzett supporttal támogassa a rendszergazda szakmai kompetenciáját meghaladó feladatok elvégzésére.

Vállalkozó a 4. fejezetben meghatározott szolgáltatási szinteket biztosítsa a feladatvégzése során.

A kihelyezett rendszergazda számára munkautasításokat az Informatikai osztályvezető vagy a szerverüzemeltetési csoportvezető ad.

3 Vállalkozó feladata

A Vállalkozó által kihelyezett rendszergazda közreműködik az alábbi feladatok végrehajtásában:

3.1 Fizikai infrastruktúra

- a központi infrastruktúra eszközök működőképességének biztosítása,
- normál működési paraméterektől eltérés esetén intézkedések kezdeményezése,
- a hardver hibák felderítése és elhárítása,
- az infrastruktúra és a végrehajtott változások dokumentálása, a dokumentációk up-to-date állapotának biztosítása.

Vállalkozónak nem feladata a meghibásodott eszközök, részegységek helyetti csere eszköz biztosítása.

3.2 Virtuális gépek

- Virtuális RDS Farm környezet menedzselése,
- Exchange szerver adminisztrációja,
- Active Directory adminisztrációja,
- Exchange, file server, belső IIS, alkalmazás, nyomtató és SQL szerverek menedzselése,
- GroupPolicy beállítások adminisztrálása,
- Az infrastruktúra és a végrehajtott változások dokumentálása, a dokumentációk up-to-date állapotának biztosítása,
- Ajánlatkérő belső munkatársainak szakmai támogatása a felhasználó menedzsment feladatok ellátásában,
- Virtuális gépek előírt mentésének menedzselése, szükség esetén a mentésekből történő helyreállítások elvégzése
- Windows és egyéb szoftverfrissítések előírás szerinti elvégzése, menedzselése, dokumentálása

3.3 Kliens környezet

- a kliens oldali lokális konfigurációk kialakítása, menedzselése.
- a felhasználói hibabejelentések kezelése, a hibák elhárítása.

3.4 Üzleti alkalmazások

- Üzleti alkalmazások virtuális környezetének (éles/teszt/fejlesztő) felépítése, karbantartása,
- Az üzemeltetési paraméterek változásának figyelése, szükség esetén intézkedések kezdeményezése,



- Az üzleti alkalmazások előírt mentésének menedzselése, szükség esetén a mentésekből történő helyreállítások elvégzése,
- Szoftverfrissítések, új szoftververziók előírás szerinti telepítése,
- Interfészek futtatása, menedzselése

3.5 Hálózati infrastruktúra

- Ajánlatkérő szakmai támogatása a hálózati eszközök konfigurálásában és optimalizálásban, hálózati hibák elhárításában.

3.6 Határvédelem

- A határvédelmi eszközök és szoftverek konfigurálása, üzemeltetése, fejlesztések végrehajtásában, üzemeltetésre átvételben.

3.7 Szabályozás

- Szakértői közreműködés az üzemeltetés érintő belső szabályozások elkészítésében.

3.8 Napi működésfelügyelet

- a központi infrastruktúra működésének, meghatározott működési paraméterektől való esetleges eltéréseinek ellenőrzése, dokumentálása.
- Rendellenes működésre utaló esemény ellenőrzési eredmény esetén az eltérés minősítése, intézkedési javaslatok megtétele, a jóváhagyott intézkedések végrehajtása a normál üzemállapot biztosítása érdekében.

4 Szolgáltatásmenedzsment elvárások

4.1 Incidens kezelés

Rendszergazda köteles az általa detektált hibákat, számára kiosztott feladatokat a SpiceWorks rendszerbe felvezetni, az elvégzett tevékenységet a ticketing rendszerben dokumentálni.

Az incidenskezelés során az alábbi kezelési feltételeket kell biztosítani:

Szolgáltatási időszak: 5x12 óra/hét

- munkaidőben a hiba bejelentése az Ajánlattevő kihelyezett munkatársa közvetlenül kapja meg a SpiceWorks rendszerben, vagy automatikus riasztás esetén a riasztó rendszertől.
- munkaidőn túl az automatikus riasztás Ajánlattevő kijelölt munkatársa(i) felé megküldésre kerül, egyéb incidens esetén a bejelentés Ajánlattevő ügyfélszolgálatára érkezik telefonon vagy e-mailben.

Kritikus hiba:

Ajánlatkérő üzleti működését jelentősen gátló hiba:

- Internet szolgáltatás kiesése, vagy olyan mértékű csökkenése, amely a normál használatot gátolja
- levelezési szolgáltatás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál használatot gátolja
- távoli asztali szolgáltatás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál használatot gátolja
- határvédelmi szolgáltatás kiesése



- mentés hibás lefutása
- jelentős üzleti alkalmazás kiesése vagy olyan mértékű korlátozása, amely a normál munkát gátolja
- illetéktelen külső behatolás
- hálózati hiba, amely telephely(ek) vagy szervezeti egységek munkakiesését eredményezi
- belső telefonhálózati hiba

Kritikus hiba esetén Ajánlattevő felel a helyszíni rendszergazdának telefonon, e-mailben vagy a SpiceWorks rendszerben átadott hiba megoldásáért, amelynek során köteles a Rendkívüli események kezelése eljárás (szakmában ismert eljárás) betartására.

Elvárt reakcióidő (a hiba detektálásától Ajánlattevő általi intézkedések megkezdéséig eltelt idő) munkanapokon és munkaidőben max. 30 perc, egy havi átlagban max. 20 perc
Elvárt megoldási idő: max. 4 óra.

Normál hiba:

Minden olyan hiba, amely nem tartozik a kritikus hibák közé.

Elvárt reakcióidő: munkanapokon és munkaidőben max. 60 perc.

Elvárt megoldási idő: max. 2 munkanap

4.2 Probléma elemzés

Vállalkozó köteles az incidensek alapján elemezni azok előfordulási okát, annak érdekében, hogy a mélyebb technikai okokra (pl. hibás konfigurálás, tervezési hiba, stb.) visszavezethető, illetve ismétlődő hibák kiszűrhetőek és kiküszöbölhetőek legyenek.

A felismert problémák okáról, megszüntetésének lehetséges módjáról Ajánlattevő javaslatot készít Ajánlatkérő részére.

Amennyiben a javasolt intézkedések nem igényelik fejlesztési erőforrások bevonását (új hardver, szoftver), az elfogadott intézkedési tervet Ajánlattevő az abban foglalt határidőre köteles elvégezni, ledokumentálni.

4.3 Változáskezelés

- Ajánlattevő Ajánlatkérő infrastruktúráján végrehajtott valamennyi, konfiguráció változással, vagy üzemeltetési eljárás változással járó változtatást Ajánlatkérő jóváhagyását követően, annak dokumentációs elvárásai szerint köteles végrehajtani.

4.4 Teljesítmény elszámolás

Ajánlattevő köteles az üzemeltetési szolgáltatás havi teljesítéséről a tárgyhót követő 5. munkanapig Műszaki teljesítmény elszámolást benyújtani, amely tartalmazza:

- 1) a kihelyezett rendszergazda havi munkaidő nyilvántartását
- 2) a kritikus hibák tételes felsorolását
 - a) hiba bejelentésének időpontja
 - b) hiba leírása,
 - c) hiba aktuális státusza (lezárt, folyamatban)
 - d) Vállalkozó reakcióideje
 - e) Hibaelhárítás időtartama (óra)
- 3) Ajánlattevő által kezelt normál hibák száma, átlagos reakcióidő és hibaelhárítási idő (munkaóra)





- 4) Ajánlattevő által kezelt normál hibák tételes felsorolása 2) pont szerinti adattartalommal.

A fenti adatok a kihelyezett rendszergazda által a SpiceWorks rendszerből legyűjthetők.

5 Szakértői feladatok

Ajánlattevő havi 24 órában (3 nap) biztosítja Ajánlatkérőnek az infrastruktúrával kapcsolatos szakmai kérdésekben (pl. fejlesztési elképzelések kidolgozása) a szakértői közreműködést. A tárgyhóban fel nem használt szakértői órakeret átvitelre kerül a következő hónapra (göngyölödik).

6 Ajánlattevő jogai és kötelezettségei:

Ajánlattevő jogosult

- a feladatai ellátásához szükséges, Ajánlatkérő birtokában lévő dokumentációk megismerésére,
- a feladati ellátásához szükséges rendszerhozzáférések igénylésére a feladatvégzők számára, a feladatvégzés időtartamára,
- a feladatai ellátásához szükséges informatikai eszközök (rendszergazdai informatikai eszközök, mobil telefon alap szolgáltatáscsomaggal) használatára,
- partner belépőkártyára az informatikai osztály helyeibe történő belépéshez,
- üzemeltetést, informatikai környezetet és eljárásokat érintő jobbító javaslatok megtételére,
- Ajánlatkérő működésére, eljárásaira vonatkozó társasági szabályozások megismerésére a feladatellátáshoz szükséges mértékben,
- a teljesítésbe alvállalkozó bevonására Ajánlatkérő előzetes jóváhagyásával,

Ajánlattevő köteles

- telefonos és e-mailes elérhetőséget biztosító ügyfélszolgálatot fenntartani heti 5x12 órában a 2. szintű szakértői támogatás biztosításához,
- a feladatok ellátására alkalmas kihelyezett rendszergazda biztosítására a Társaság munkanapjain az informatikai osztály munkaidejében, a rendszergazda távolléte esetén megfelelő helyettesítés biztosítására,
- 2. szintű szakértői háttér biztosítására a rendszergazdai feladatok ellátásához,
- Ajánlatkérőnél a munkavégzésre, belépésekre, a munka- tűz és balesetvédelemre vonatkozó szabályok betartására és betartására,
- Ajánlatkérő kezdeményezése esetén a kihelyezett rendszergazda munkavégzésével kapcsolatos észrevételek orvoslására, a rendszergazda esetleges cseréjére,
- biztosítani a feladatellátásba bevont munkatársainak és alvállalkozóinak a feladatellátáshoz szükséges ismereteket, képzéseket,
- a feladatellátása során tudomására jutott, a Társaság működésével, gazdálkodásával összefüggő információk, dokumentumok üzleti titokként történő kezelésére, különös tekintettel az informatikai rendszerekre,
- a szerződés megszűnésének napján a Ajánlatkérőtől kapott rendszerdokumentációk visszaszolgáltatására, vagy igazolt megsemmisítésére,
- a vonatkozó GDPR előírások betartására és betartatására, mint adatfeldolgozó.



7 Ajánlatkérő jogai és kötelezettségei

Ajánlatkérő jogosult

- A kihelyezett rendszergazdának a Szerződés előírásait figyelembe véve feladatot adni, munkáját ellenőrizni,
- Indokolt esetben a hibát az ügyfélszolgálat vagy Ajánlattevő kapcsolattartója felé eskalálni,
- Ajánlattevő által kezdeményezett intézkedésekről döntést hozni,
- a kihelyezett rendszergazda munkájával kapcsolatosan észrevételeket tenni, alapos indok esetén kezdeményezni a rendszergazda cseréjét,
- a szolgáltatás teljesítésébe bevonni kívánt alvállalkozók előzetes minősítését, indokolt esetben az alvállalkozó bevonásának megtagadását,
- indokolt esetben rendkívüli munkavégzést elrendelni Vállalkozó részére (éjszaka, hétvége vagy ünnepnapon), amennyiben a rendkívüli munkavégzésről – annak felmerülését követő lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja Ajánlattevőt. Ajánlatkérő által kezdeményezett rendkívüli munkavégzések száma éves szinten nem haladhatja meg a 4 napot. Amennyiben az igénybe vett rendkívüli munkavégzés meghaladja a 4 napot, a 4 nap feletti igénybevétel ellentételezéséről Felek egyeztetnek.

Ajánlatkérő köteles

- Ajánlattevő számára biztosítani a munkavégzéséhez szükséges dokumentációk, szabályozások megismerésének lehetőségét,
- Ajánlattevő feladatellátásával összefüggő információk megosztására Ajánlattevővel,
- a kihelyezett rendszergazda munkavégzésének technikai feltételeinek biztosítására,
- Ajánlattevő által kezdeményezett intézkedésekről, javaslatokról dönteni,
- a havi teljesítmény értékelés eredményéről Ajánlattevőt tájékoztatni, az esetleges díjcsökkentésekkel kapcsolatosan Ajánlattevő indoklását, észrevételeit figyelembe venni.

8 Teljesítés igazolása, fizetés

Ajánlatkérő az Ajánlattevő által benyújtott Teljesítmény elszámolás ellenőrzését követően állítja ki a számla benyújtásához szükséges Teljesítés igazolást.

Ajánlatkérő jogosult a havi vállalkozói díjat csökkenteni, ha Ajánlattevő hibájából adódóan a

- reakcióidő sértések száma a tárgydíj időszakban meghaladja a 10%-ot, a havidíj csökkentés mértéke 3%
- Kritikus hibák elhárításának átlagos időtartama a tárgydíj időszakban meghaladja a 4 órát, a havidíj csökkentés mértéke 20%
- Normál hibák elhárításának átlagos időtartama meghaladja a 2 munkanapot, a havidíj csökkentés mértéke 5%

Ajánlatkérő, amennyiben a havi teljesítmény értékelés alapján díjcsökkentést kíván érvényesíteni, előzetesen köteles konzultációs lehetőséget biztosítani Ajánlattevőnek a késésekkel, nem teljesítésekkel összefüggő, Ajánlattevő érdekkörén kívül eső okok tisztázására, amelyeket a díjcsökkentő döntéshez figyelembe vesz.

Ajánlattevő az Ajánlatkérő által kiállított havi teljesítés igazolás alapján nyújtja be számláját, amelyet megrendelő 30 napos fizetési határidővel, banki átutalással egyenlített ki.



Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt
Székhely: 1181 Budapest, Üllői út 423
Postacím: 1675 Budapest, Pf. 97.
Cégjegyzékszám: 01-10-043324
Adószám: 12238051-2-43



Központi telefonszám: +36 1 292 0258
Ügyfélszolgálat: +36 1 297 0799
Ügyfélszolgálat: +36 30 549 6922
Honlap: www.varosgazda18.hu
E-mail: varosgazda@varosgazda18.hu

2. számú melléklet

2. számú minta

Ajánlati lap

Deepblue System Kft. 1064. Budapest, Vörösmarty utca 67. (név, cím, székhely.) * mint Pályázó kijelentjük, hogy miután átvizsgáltuk, megismertük és megértettük „IT rendszerüzemeltetés, informatikai infrastruktúra, hálózat, szerverek, kliensek üzemeltetése 12 hónapra vállalkozási szerződés keretében” tárgyú pályázati felhívást, az alábbiak szerint nyújtjuk be jelentkezésünket:

Az ajánlat számszerűsíthető adatai:

SZOLGÁLTATÁSOK MEGNEVEZÉSE (HAVI DÍJAK)	DB	Nettó ajánlati egységár	Nettó ajánlati ár összesen	Áfa	Bruttó ajánlati ár összesen
Állandó rendszergazda jelenlét (/hónap)	1	490 000,- Ft	490 000,- Ft	132 300,- Ft	622 300,- Ft
Ügyfélszolgálat és másodlagos szakértői szint rendelkezésre állása (/hónap)	1	690 000,- Ft	690 000,- Ft	186 300,- Ft	876 300,- Ft
Szolgáltatás Menedzsment	1	15 000,- Ft	15 000,- Ft	4 050,- Ft	19 050,- Ft
Havi informatikai tanácsadás, rendszermérnöki keret /nap	3	10 000,- Ft	30 000,- Ft	8 100,- Ft	38 100,- Ft
Mindösszesen:		,- Ft	1.225.000,- Ft	330.750,- Ft	1.555.750,- Ft

Kijelentjük, hogy az ajánlati áraink tartalmazzák a szerződés teljesítésével összefüggő esetlegesen felmerülő egyszeri költségeket is (pl.: az infrastruktúra átvétellel kapcsolatos, szerver bevezetés, adatbázis szerver átállás költségeit stb.)

Az ajánlati árainkat a szerződés teljes időtartamára – azaz 2020. december 31. napjáig - garantáljuk

Kelt: Budapest, 2019. december 12.


(cégszerű aláírás)