



EGYEDI MEGRENDELÉS,

amely létrejött egyrészről az

Intézmény

Intézmény neve:	Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség
KEF azonosító:	19026
Székhely:	1134 Budapest, Váci út 35.
Törzsszám:	598316
Adószám:	15598316-2-41
Bankszámlaszám:	10032000-00289421-00000000
Statisztikai számjel	15598316 8411 312 01
Képviseli:	Szijártó Zoltán
Képviselő titulusa:	elnök

mint Megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a(z)

Szolgáltató

Cég neve:	Delta Systems Kft.
KEF azonosító:	200224
Székhely:	1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.
Cégjegyzék szám:	01 09 882938
Adószám:	13978774-2-41
Bankszámlaszám:	10402166-50485548-55481006
Képviseli:	Szücs Norbert
Képviselő titulusa:	ügyvezető
Cég neve:	HumanolIT Kft
KEF azonosító:	200367
Székhely:	1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.
Cégjegyzék szám:	01 09 938885
Adószám:	13606022-2-41
Bankszámlaszám:	11711003-21239782-00000000
Képviseli:	Boldog Árpád
Képviselő titulusa:	ügyvezető
Cég neve:	INTER-COMPUTER-INFORMATIKA Zrt.
KEF azonosító:	100039
Székhely:	1118 Budapest, Gombocz Zoltán utca 12. fszt. 1.
Cégjegyzék szám:	01 10 044769
Adószám:	12857074-2-43
Bankszámlaszám:	10700347-26594608-51100005
Képviseli:	Bajzáth János Bence
Képviselő titulusa:	igazgatósági tag
Cég neve:	Invitech ICT Services Kft. (volt Invitech
KEF azonosító:	Megoldások Zrt.)
	200747
Székhely:	2040 Budaörs, Edison utca 4.
Cégjegyzék szám:	13 09 190552

Adószám:	25836965-2-13
Bankszámlaszám:	10950009-00000005-03841526
Képviseli:	Magyar Ferenc és Salkovics Zsolt
Képviselő titulusa:	meghatalmazottak

mint Szolgáltató¹ (a továbbiakban együtt: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények:

A Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (a továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 104-207282 ill. KÉ-7607/2017 szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Intézmények részére **Szerverek és tárolók, valamint ezekhez kapcsolódó szolgáltatások beszerzése** tárgyban (1. rész: x86) lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: KM01SRVT17

KM aláírásának dátuma: 2017. október 27.

KM időbeli hatálya: 2021. október 26.

KM keretösszege: 60.000.000.000 forint + Áfa.

A jelen megrendelést elfogadó Szolgáltató, a(z) Delta Systems Kft., a Megrendelést a KM0105SRVT17 szállítói szerződése szerint – meghatalmazás alapján – a(z) összes közös ajánlattevő nevében fogadja el.

A közös ajánlattevők a megrendelés visszaigazolásával kijelentik, hogy a megrendelésből eredő kötelezettség teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállalnak.

Szolgáltató, jelen megrendelés visszaigazolásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a teljesítés során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a KM rendelkezéseit, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó etikai normákat, valamint a jelen megrendelés 1. számú mellékletét képező feladatleírást.

2. A megrendelés tárgya, mennyisége:

2.1. Jelen egyedi megrendelés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen a Megrendelő– hivatkozott KM tárgyát képező termékekre vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig a megrendelés visszaigazolásával elvállalja a jelen megrendelés 2. számú mellékletében szereplő és a KM, valamint a jelen megrendelés 1. számú melléklete szerinti követelményeknek megfelelő nevesített elemekből álló termékek szállítását és szolgáltatás nyújtását.

3. A megrendelés teljesítési határideje:

Szolgáltató a megrendelés keretén belül szállítandó szolgáltatásokat, termékeket és dokumentumokat, a megrendelés visszaigazolását követően az 1. számú melléklet szerinti feladatleírásban meghatározott teljesítési határidő szerint köteles leszállítani és szolgáltatni. Megrendelő előteljesítést elfogad.

4. A teljesítés helye:

Szolgáltató a Megrendelő előzetes iránymutatása alapján az alábbiakban megjelölt valamely helyszínen teljesíti:

¹ A keretmegállapodásos eljárás első részében közös ajánlatot tevő ajánlattevők közösen kötelesek jogviszonyt létesíteni. A szöveg a közös ajánlattevők száma szerint bővítendő.

Megrendelő 1134 Budapest, Váci út 35. alatt található székhelyén vagy pedig- a nyújtott szolgáltatástól függően - távolról, illetve előzetes egyeztetés alapján, helyszíni jelenlét keretében Megrendelő 1108 Budapest, Kozma u. 2. alatt található szervertermében.

5. A fizetendő ellenérték:

Felek rögzítik, hogy a beszerzés saját forrás felhasználásával valósul meg.

5.1. Szolgáltató a nyújtandó szolgáltatások szállítását a 2. sz. melléklet táblázata szerinti szerződéses árain teljesíti.

5.2. Szolgáltatót megillető díj összege: 41 320 000,- Ft + közbeszerzési díj + ÁFA, azaz negyvenegymillió-háromszázhuszezer forint + közbeszerzési díj + ÁFA (a 2. számú mellékletben részletesen is feltüntetve).

5.3. Az ár (termékek, eszközök esetén) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), a kiszállítás díját, a jótállás költségét, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

5.4. Szolgáltatót az ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés, vagy szolgáltatás jelen megrendelés teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A jelen megrendelésben meghatározott árak kötöttnek tekintendők, azok semmilyen jogcímen nem emelhetők.

5.5. Szolgáltató a jelen megrendelés 5.2. pontjában meghatározott ellenértékre számla ellenében jogosult, amit a Szolgáltató a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás alapján, annak kiállítását követően 15 napon belül állít ki, és azzal együtt nyújt be a Megrendelőnek. Szolgáltató egy számla kiállítására jogosult. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt teljesítésigazolás.

5.6. Szolgáltató a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) a számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére, Megrendelő székhelyének címére,
- b) a számlán szerepeltetni szükséges a szállított termékek megnevezése, VTSZ/SZJ száma mellett Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló megrendelés számot valamint fizetési határidőként 30 napot,
- c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- d) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést
- e) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § szerinti előírásoknak.

5.7. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek központi iktatójába érkezésétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket a Szolgáltatónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje.

5.8. Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a jelen megrendelés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

5.9. A Szolgáltató a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

5.10. A Szolgáltató a jelen megrendelésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

5.11. A Szolgáltató a jelen megrendelés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

6. Kapcsolattartás

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Németh Hajnalka
Beosztása:	projektvezető
Levelezési címe:	1134 Budapest, Váci út 35.
Telefonszáma:	
Mobiltelefon száma:	+36309411270
e-mail címe:	nemeth.hajnalka@kifu.gov.hu

7. Egyéb rendelkezések

7.1. Szolgáltató köteles a teljesítésre, illetve annak eredményére vonatkozó valamennyi okiratot, dokumentációt átadni, továbbá a szükséges tájékoztatást a Megrendelő által kijelölt személy(ek) részére elvégezni. Jelen teljesítés esetében – a teljesítés jellege miatt - szállítólevél kibocsátására nem kerül sor.

7.2. Megrendelő a jelen megrendelés szerinti teljesítést átadás-átvételi eljárás keretében, a Megrendelő székhelyén (1134 Budapest, Váci út 35.) veszi át a Szolgáltató készre jelentésétől számított 2 munkanapon belül. A Megrendelő az átadás-átvételi eljárás során elvégzi a teljesítés mennyiségi és minőségi ellenőrzését, és ennek eredménye rögzítésre kerül.

7.3. Szolgáltató jelen megrendelés szerinti teljesítésre a KM-ben meghatározottak szerinti jótállást vállal. A jótállási idő kezdete a sikeres átadás-átvétel időpontja.

7.4. Amennyiben a jelen megrendelés 1. számú mellékletében meghatározott határidőig a Szolgáltatónak felróható okból a jelen megrendelés szerinti szolgáltatói teljesítés, illetve a vonatkozó dokumentumok átadás-átvétele nem fejeződik be sikeresen, Szolgáltató – az erre okot adó körülmény jellegétől (késelem, hibás teljesítés vagy meghiúsulás) függően – késedelmi, hibás teljesítési vagy meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

7.5. A késedelmi kötbér mértéke: a késelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20 %. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített mennyiség nettó értéke.

7.6. A hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1% mértékű. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%. A hibás teljesítési kötbér alapja a hibásan teljesített mennyiség nettó értéke.

7.7. Jelen megrendelés Szolgáltatónak felróható meghiúsulása esetén Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke jelen megrendelés nettó értékének (lásd 5.2 pont) 25 %-a.

7.8. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.



7.9. Megrendelő előírja a Kbt. 136. § (1) bekezdés a)-b) pontjainak, valamint a Kbt. 143. § (3) bekezdésének alkalmazását.

7.10. A jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

7.11. Felek a jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.

7.12. Megrendelő jogosult a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltatóhoz intézett írásbeli értesítésével a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

- a) Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
- b) a késedelmi vagy a hibásteljesítési kötbér eléri a maximumot,
- c) Szolgáltató valamely – az a)-b) pontban nem nevesített – jelen megrendelésben meghatározott kötelezettségét saját érdekkörében felmerült okból, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.

7.13. Bármelyik Fél jogosult a jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el vagy, ha a másik Fél végelszámolással történő megszűnését határozta el.

7.14. Szolgáltató Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződést Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani.

7.15. Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

7.16. Az azonnali hatályú felmondás a jótállás hatályát nem érinti.

7.17. Megrendelő köteles a jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Szolgáltató (szerződő fél) tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

7.18. Megrendelő jogosult és egyben köteles a jelen megrendelés visszaigazolásával létrejött egyedi szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha

- a) a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

7.19. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak.

7.20. Szolgáltató a megrendelés visszaigazolásával a jelen megrendelésben foglaltakat tudomásul veszi, teljesítését vállalja, továbbá aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató

tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Megrendelőt írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött jogviszonyt Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

7.21. A jelen megrendelésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók.

7.22. Jelen megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásával egyedi szerződés jön létre a Felek között a jelen megrendelésben rögzítetteknek megfelelő tartalommal. Az egyedi szerződés hatályba lépésének napja a jelen megrendelés Szolgáltató általi visszaigazolásának napja.

- 1. számú melléklet: Feladatleírás
- 2. számú melléklet: Megrendelt termék- és árlista

Kelt: Budapest, 2020. március 09.

Jogi szignó:



Pénzügyi ellenjegyzés:

20000104




Szijártó Zoltán
elnök
Kormányzati Informatikai Fejlesztési
Ügynökség



1. számú melléklet

FELADATLEÍRÁS

a Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség
„Kiegészítő OSZK rendszerüzemeltetési szolgáltatások 3F”
tárgyú beszerzéséhez

Előzmények

A Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség (KIFÜ, a továbbiakban Megrendelő) az „Országos Széchényi Könyvtár- Országos Könyvtári Rendszer” (a továbbiakban: OKR Projekt; azonosító: OSZK-OKR) projekt megvalósítása keretében, „OKR rendszerekhez szerverek és tárolókapacitás infrastruktúra beszerzése” megnevezésű eljárása során beszerzett és a KIFÜ üzemeltetési feladatkörébe tartozó informatikai eszközök éles üzemi feltételeinek kialakításához, valamint a beüzemelt eszközök üzemeltetési feladatainak támogatásához, saját kapacitásai kiegészítésére rendszerüzemeltetési szolgáltatásokat kíván igénybe venni a KEF KM01SRVT17 keretmegállapodás terhére, az alábbiak szerint.

1. Ellátandó főbb feladatok

- Az OKR Projekt keretében beszerzett teljes Fujitsu infrastruktúra környezethez kapcsolódó 7/24-es távoli üzemeltetés az OKP Folio implementáció MKDNY szolgáltatás kapcsán,
- az üzemeltetési szolgáltatáshoz 7/24-es helpdesk szolgáltatás biztosítása.
- Mentési szoftverhez való illesztéssel kapcsolatos konzultáció, rendszerfejlesztés, testreszabás és paraméterezések elvégzése:

2. A megrendelni kívánt szolgáltatások köre és mennyisége

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiség (az srvt_x_szolg51 esetén nap, a többi cikkszám esetében óra)
SRVT_X_SZOLG51	távoli üzemeltetés (7/24) (500 fölötti kliens)	200
SRVT_X_SZOLG37	helpdesk biztosítás munkaidőben	288
SRVT_X_SZOLG38	help desk biztosítás munkaidőn túl	576
SRVT_X_SZOLG39	help desk biztosítás munkaszüneti napon	336
SRVT_X_SZOLG55	Rendszer fejlesztés testreszabás, paraméterezés	130
SRVT_X_SZOLG06	termék szakértői konzultáció - szenior tanácsadó	130

Ajánlattevő részéről ellátandó feladatok részletes kifejtése

I. Az üzembe helyezésen túli kezdeti (Startup) szolgáltatások:

Ajánlattevőtől elvárt, hogy a leszállított, üzemeltetési feladatokkal érintett eszközöket konfigurálja, a szoftvereket telepítse, üzemeltesse a megadott koncepció szerint, igazodva a Megrendelő vagy az alkalmazás fejlesztő által megfogalmazott igényekhez. Ezen belül Ajánlattevő végezze el az alábbiakat:

- eszközök telepítése, beüzemelése és funkcióinak finomhangolása az élesüzemi támogatás keretében az eszközök hardveres integrációja a befogadó környezethez
- A tároló eszközök beüzemeléséhez szükséges előzetes hardver és biztonsági konfigurálások végrehajtása,
- A leszállított eszközök tesztelése, átadás/átvétel,
- A teljes rendszer integrációja, minimum a mintakonfiguráció szerint,
- Mentési rendszer (hardver és szoftver) átadás/átvétel.

II. Infrastruktúra élesüzemi támogatása

Az infrastruktúra kiépítését és átadását követően a rendszer megvalósítására megbízást elnyerő vállalkozó megkezdi az alkalmazás és egyedi komponensek fejlesztését, telepítését. Az ajánlattevőnek feladata az alkalmazás réteg kialakításának alap infrastruktúra szinten történő támogatása.

A támogatási szolgáltatás nem terjed ki az infrastruktúra koncepcionális megváltoztatására, hanem a már telepített rendszerkomponensek működtetésre, illetve a fejlesztési munkát végző vállalkozó támogatására vonatkozik.

A támogatási időszak alatt az elvárt rendelkezésre állási idő 7*24, 4 órás reakcióidővel.

A támogatás során a leszállított rendszer standard (rendszerességgel végrehajtandó) üzemeltetési feladatain kívül az eseti feladatokat is végre kell hajtani:

Heti rendszerességgel elvégzendő feladatok

- A bevezetett monitoring rendszer segítségével a rendszer állapotának rendszeres ellenőrzése, a rendszerben jelentkező események kezelése,
- A monitoring, illetve a naplózó rendszer finomhangolása az élesüzem indulása után szerzett tapasztalatok alapján,
- A rendszermentések lefutásának ellenőrzése.

Havi rendszerességgel elvégzendő feladatok

- A rendszer napra készen kell tartása.
- A szoftver, illetve hardver gyártók által kiadott frissítések (patchek, service pack-ek, biztonsági frissítések, firmware-ek, driver-ek) vizsgálata, telepítése.
- Mentések állapotának ellenőrzése, esetenként visszaállítási tesztek dokumentált végrehajtása.

Eseti feladatok

- A fejlesztés során, vagy a szolgáltatások használata közben az Ajánlatkérő, vagy az alkalmazás fejlesztő által tapasztalt hibák, vagy változtatási igények lekezelése,
- Konzultációs jelleggel rendelkezésre állni a rendszer szoftveres megvalósításával kapcsolatos megbeszéléseken,
- Eseti együttműködés a szoftver fejlesztőkkel az infrastruktúrát érintő feladatokban,



- Eseti együttműködés az Ajánlatkérő szakembereivel a rendszer működtetésével kapcsolatos feladatok elvégzésére.

III. Rendelkezésre állási követelmények

Az Ajánlatkérő ügyviteli informatikai rendszerének rendelkezésre állásával szemben magasak a követelmények. Az Ajánlattevő, mint szolgáltató által üzemeltetett szerverek, szerver szolgáltatások vonatkozásában minden hónapra havi egységben, 7x24 órás időszakra vonatkoztatva rendelkezésre állást kell biztosítani, kivéve a tervezett állásidőket, karbantartásokat, hardver hibák okozta leállásokat.

Az Ajánlattevő által az ajánlatában vállalt 99,99%-os rendelkezésre állás alapján kerül megállapításra napi és a havi maximális informatikai szolgáltatás kiesési idő mértéke.

IV. Az Ajánlattevő szakmai tevékenységi területei, elvárt, biztosítandó szolgáltatások

a. Szerverek általános hardver- és szoftverkarbantartása

- alapszintű javítási szolgáltatások Ajánlatkérő alkatrészkészletéből, melyek nem terjednek ki a garanciális és speciális szakértelmet igénylő hardver eszközökre;
- probléma-, kapacitás- és változtatás menedzsment;
- adatintegritás körébe tartozó állomány- és adathordozó karbantartás, sérült adatállományok visszaállítása a központi adattárról rendszerek szintjén;
- meghatározott adatállományok frissítése;
- üzemeléssel kapcsolatos hálózatmenedzsment szolgáltatások;
- nyilvántartások vezetése;
- informatikai konzultációs szolgáltatás;

b. Az Ajánlattevő köteles biztosítani

- az Ajánlatkérő szerver számítástechnikai berendezéseinek folyamatos üzemképes állapotát;
- a központi szolgáltatások rendelkezésre állásának biztosítását az asztali rendszerek szempontjából. Ennek a kötelezettségnek nem kell kiterjednie a harmadik fél által szolgáltatott tevékenység rendelkezésre állásának biztosítására.

c. Az Ajánlattevő szerver oldali feladatai

- a számítástechnikai eszközök üzembe helyezése, az Ajánlatkérő által meghatározott operációs rendszer telepítése, konfigurálása, a szoftverfrissítések telepítése;
- Ajánlatkérő által meghatározott szoftverek telepítése, konfigurálása;
- Ajánlatkérő által meghatározott perifériák telepítése, illesztése és konfigurálása.
- Ajánlatkérő a cserekészülékeket, valamint a helyi hálózat rendelkezésre állását biztosítja.

d. Alapszintű javítási szolgáltatások Ajánlatkérő alkatrészkészletéből

- Ajánlattevő az Ajánlatkérőnél telepített szervereken, számítástechnikai berendezéseken állapotuk függvényében időszakos karbantartást (hardver és szoftver) végez.
- Ajánlattevő az Ajánlatkérő telephelyén telepített eszközpark (számítógépek, programok, szerviz- és szerszámkészletek) segítségével a helyszínen elvégezi a javításokat, karbantartásokat. Ha a helyszíni javítás, karbantartás nem lehetséges, a javítandó eszközöket az Ajánlattevő Ajánlatkérő épületében rendelkezésre bocsátott szervizhelyiségében javítja ki.
- Ajánlattevő az általa felügyelt számítástechnikai eszközök javításáról, karbantartásáról, fizikai jellemzőinek változásáról nyilvántartást vezet.

- Kisebbségi javítások esetén Ajánlatkérő anyagbiztosítása mellett külön díjazás nélkül végzi el a javításokat.
- A szolgáltatásnak ki kell kiterjednie a garanciális és a speciális szakértelmet igénylő eszközökre is.

e. Állomány- és adathordozó karbantartás

- Ajánlattevő feladata az adatintegritás körébe tartozó állomány- és adathordozó karbantartás, sérült adatállományok visszaállítása a szerver rendszerek szintjén (amennyiben ez nem igényel speciális eszközöket és szaktudást).

f. Probléma-, kapacitás-, és változtatás menedzsment

- A probléma menedzsment keretében az Ajánlattevő a tipikusan előforduló hibák, meghibásodások, kezelői tapasztalatok alapján tesz javaslatokat Ajánlatkérő részére az eszközbeszerzések, rendszerkiépítés, oktatás optimalizálására. A garanciális és szakszerviz szolgáltatások tapasztalatait rendszeresen értékeli ki, tájékoztatja azok eredményéről az Ajánlatkérőt.
- A kapacitás menedzsment keretében úgy a hardver eszközök tekintetében (sebesség, memória és tárolókapacitás), mint a szoftverek esetében (sebesség, kompatibilitás, kezelhetőség) jelzi az Ajánlatkérő felé a szűk keresztmetszeteket.
- A változtatásmenedzsment keretében Ajánlattevő az Ajánlatkérő műszaki és állóeszköz nyilvántartása számára naprakész adatszolgáltatást végez a felügyelete alá tartozó számítástechnikai berendezések mozgathatóságáról, cseréjéről, valamint az új eszközök telepítéséről.

g. Nyilvántartások vezetése

- Ajánlattevő a következő nyilvántartásokat köteles vezetni: iratnyilvántartás, feladatnyilvántartás, munkalap nyilvántartás.
- A nyilvántartásokat az Ajánlattevő saját szoftvereszközeivel valósítja meg. Ajánlatkérő hatáskörébe tartozó adatállományokat (napló, leltár, munkalapok stb.) az Ajánlattevő az Ajánlatkérő eszközein is tárolhatja.
- Ajánlattevő szakemberei jelenléti, illetve témanaplót vezetnek, melybe az érkezés és távozás dátumát beírják, az esetleges rendkívüli eseményeket jelzik (aláírással hitelesítve). A témanaplót helyettesítheti a kiállított munkalap, melyre ugyanezen jellemzőket kell felvezetni.

h. Informatikai konzultációs szolgáltatás

- Az Ajánlattevő informatikai konzultációs szolgáltatást biztosít Ajánlatkérő szóbeli felkérésére, mely kiterjed az hálózat működésére, adatbázis, kliens-szerver, Internet és intranet rendszerek globális tervezésére, informatikai rendszerek kiépítésének elősegítésére, mindezek biztonsági koncepciója kidolgozásának elősegítésére.

i. Időszakos helyszíni támogatás biztosítása

- Összesen havi 80 órában (hetente legfeljebb két alkalommal) Ajánlattevő 4 fő dedikált szakértőt biztosít az üzemeltetendő rendszer komponenseinek függvényében. Rendszermérnöki támogatást biztosít az Ajánlatkérő központi infrastruktúrájára és szükség esetén helyszíni kiszállással végzi el a tevékenységét.

- A helyszíni támogatások igénybevételét az Ajánlatkérő serverüzemeltetésért felelős vezetője rendeli el. A helyszíni támogatások időtartama havi szinten nem vonható össze.
- Az Ajánlattevő által a helyszíni támogatás keretében elvégzendő feladatok:
 - i. általános hardver- és szoftver karbantartás;
 - ii. alapszintű javítási szolgáltatások Ajánlatkérő alkatrészkészletéből, melyek nem terjednek ki a garanciális és speciális szakértelmet igénylő hardver eszközökre;
 - iii. ellátja a garanciális és szakszervíznél Ajánlatkérő nevében és költségére eszközölt javítások intézésével kapcsolatos feladatokat;
 - iv. adatintegritás körébe tartozó állomány- és adathordozó karbantartás, sérült adatállományok biztonsági mentésből történő visszaállítása;
 - v. ellátja a számítástechnikai hálózati eszközök (szerverek, router-ek, egyéb aktív elemek) telepítésével, konfigurálásával, üzembe helyezésével és az ezzel kapcsolatos segítségnyújtással összefüggő feladatokat.
 - vi. Külső helyszínekkel történő adatvonalak elektronikus eszközeinek (központi és kirendeltségi router-ek, egyéb aktív elemek) menedzselése, programozása;

V. Call Center és Helpdesk (központi ügyfélszolgálat) szolgáltatás biztosítása

a. Munkaidőben történő hibabejelentés a Központi ügyfélszolgálaton

- A Hot-line és Help-Desk szolgálatot munkanapokon hétfőtől péntekig 8.00h és 17.00h között, illetve a fenti időszakon kívül elérhető ügyeletet kell biztosítani.
- Az Ajánlattevőnek a saját telephelyén Hot-line és Help-Desk szolgálatot kell üzemeltetnie, melynek segítségével oldja meg a probléma-, kapacitás- és változtatás menedzsment működtetését, nyilvántartását. A hibabejelentés jelenleg az Informatikai Biztonsági Szabályzatban kialakított protokollok alapján történik. Az erre vonatkozó legfrissebb adatokat, eljárásokat az Ajánlatkérő az Ajánlattevő rendelkezésére bocsátja melléklet formájában.
- Az Ajánlattevő munkaidőben elérési lehetőséget (városi vonalon hívható) biztosít az Ajánlattevő működő Help-Desk szolgálatánál az azonnali telefonos segítségnyújtási, hibafelvételi feladatok ellátására.
- Ajánlatkérő elektronikus (számítógép hálózat, email elérés, adatbázis-állománytároló terület) elérési lehetőséget biztosít az Ajánlattevő szakemberei számára.
- A Hot-line és Help-Desk szolgálat feladata hibabejelentés, hibafelvétel, azonnali segítségnyújtás, a szolgáltatással foglalkozó szakember(ek) feladatkiosztásának koordinálása, a tevékenységek dokumentálásának, eszközök és résztvevők nyilvántartásának vezetése, statisztikai kimutatások készítése, a javítások, karbantartások, eszközmozgatások elektronikus és papíralapú dokumentálásának vezetése.
- Az ajánlatkérő általi bejelentés történhet telefonon, e-mail-ben, illetve Ajánlatkérő megbízottja által átadott telefaxon, feljegyzésen (munkautasítás).
- A Help-Desk szóbeli utasítást csak Ajánlatkérő kijelölt kapcsolattartójától fogad el.
- A bejelentéseket, az elvégzendő tevékenységeket a Help-Desk programban rögzített esetleírás tartalmazza.
- Az esetleírás során a Help-Desk operátor rögzíti a bejelentő nevét, szervezeti egységét, telefonszámát (rendelkezésre álló listából, illetve telefon által kijelzett számból), a hiba jellegét, a hiba leírását, az érintett számítástechnikai berendezések azonosítóját.
- A Hot-Line által azonnal megválaszolható, elintézhető esetekben további intézkedés nem szükséges.

b. Munkaidőn túl történő hibabejelentés a Központi ügyfélszolgálaton

- A rendkívüli munkavégzés igénylése történhet tervezetten (amikor valamilyen előre látható és tervezhető informatikai feladat kivitelezése történik a hivatali munkaidőt meghaladó időben), illetve igény szerinti bejelentéssel, jellemzően valamilyen azonnal elhárítandó probléma megoldása érdekében.
- Előre tervezhető esetben az Ajánlatkérő arra jogosult vezetője kérheti a munkaidőn túl végzendő feladatok igénylését
- Előre tervezhető esetben a munkavégzés igénylésére hat alkalommal előre egyeztetett időszakban van lehetősége Ajánlatkérőnek – alkalmanként maximum 8 szakértői óra időtartamban – amikor valamilyen előre látható és tervezhető informatikai feladat kivitelezése történik. Ebben az esetben Ajánlatkérő előre megadja azokat az email címeket és mobil telefonszámokat, melyekről történő hibabejelentést Ajánlattevő jogosnak és meghatalmazottnak tekint.

Teljesítés helye

1134 Budapest, Váci út 35.

1108 Budapest, Kozma u. 2.

Teljesítés időtartama

Teljesítési határidő: a megrendelés visszaigazolásától számított 90 nap, de az előteljesítés megengedett

Fizetési feltételek

Teljesítést követően, egyösszegben.

2. számú melléklet

Megrendelt termék- és árlista

Tétel	KEF kód Termékazonosító	Termék megnevezés	Mennyi- ség	Mennyisé- gi egység	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	Összesen ár (nettó Ft)	Szállítási idő (nap)	Jótállási idő (hónap)
1.	SRVT_X_SZOLG51	távoli üzemeltetés (7/24) (500 fölötti kliens)	200	nap	KM0105SRVT17	49 000,00 Ft	9 800 000,00 Ft	90	12
2.	SRVT_X_SZOLG37	helpdesk biztosítás munkaidőben	288	óra	KM0105SRVT17	15 000,00 Ft	4 320 000,00 Ft	90	12
3.	SRVT_X_SZOLG38	help desk biztosítás munkaidőn túl	576	óra	KM0105SRVT17	22 500,00 Ft	12 960 000,00 Ft	90	12
4.	SRVT_X_SZOLG39	help desk biztosítás munkaszüneti napon	336	óra	KM0105SRVT17	30 000,00 Ft	10 080 000,00 Ft	90	12
5.	SRVT_X_SZOLG55	Rendszer fejlesztés testreszabás, paraméterezés	130	óra	KM0105SRVT17	16 000,00 Ft	2 080 000,00 Ft	90	12
6.	SRVT_X_SZOLG06	termék szakértői konzultáció - szenior tanácsadó	130	óra	KM0105SRVT17	16 000,00 Ft	2 080 000,00 Ft	90	12

Összesen ár Ft (nettó)	41 320 000,00 Ft
-----------------------------------	-------------------------

Közbeszerzési díj	2%	Ft (nettó)	826 400,00 Ft
--------------------------	-----------	-------------------	----------------------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	11 379 528,00 Ft
------------------	------------	---------------	-------------------------

kerekítés			0,00 Ft
------------------	--	--	----------------

Bruttó összesen ár Ft	53 525 928,00 Ft
------------------------------	-------------------------

Budapest, 2020. március 09.

Pénzügyi ellenjegyzés:

Szijártó Zoltán
elnök

