

INF-045/2020.

INFORMATIKAI ÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

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

Székhelye: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

Törzskönyvi azonosító szám (PIR): 789938

Adószáma: 15789934-2-51

KSH besorolási száma: 15789934-8411-311-01

Képviselőjében eljár: Szalavics Mariann, a NAV Központi Irányítás főigazgatója

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

másrészről a **Pillér Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1037 Budapest, Kiscelli u 102.

Cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék-száma: 01-09-164361

Adószáma: 10708754-2-41

KSH besorolási száma: 10708754-6201-113-01

Számlavezető pénzintézet: MKB Bank Zrt.

Számlaszáma: 10300002-20347563-00003285

Képviselőjében eljár: Formanek Gyula ügyvezető

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

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

között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételek szerint.

1 Előzmény és a Szerződés célja

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

A NAV vezetője 2016. május 25. napján kelt 5020/2016/VEZ számú körlevélben a NAV Informatikai Intézete (a továbbiakban: INIT) központi üzemeltetési feladatokat ellátó szervezeti egységeinek átszervezését rendelte el, melynek alapján az INIT központi üzemeltetési feladatai a Szolgáltatóhoz kerültek át. Fentiekre tekintettel, valamint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (8) bekezdés k) pontjára, valamint a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvény (a továbbiakban: Adatvagyon tv.) 2. § (2) bekezdésére, továbbá a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet mellékletének 20. pontjára, a Felek az informatikai üzemeltetési szolgáltatások tekintetében egymással Informatikai Szolgáltatási Szerződést kötöttek 2019. június

24.napjától 2020. november 30. napjáig terjedő határozott időtartamra (INF-020/2019., tartalmi 1. számú módosítás P/0992/04/2019.)

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

Felek rögzítik, hogy a Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (továbbiakban: DKÜ) a Nemzeti Adó- és Vámhivatal nevében és javára járt el a Vevő informatikai beszerzési igényének kielégítése érdekében.

2 A Szerződés tárgya

- 2.1** Szolgáltató a Megrendelő részére folyamatos és teljes körű központi informatikai üzemeltetési szolgáltatást nyújt a Tevékenység Jegyzékben (1. melléklet) felsorolt elemi tevékenységekből felépülő, a Szolgáltatás Jegyzékben (2. melléklet), illetve Normál Adatlapokon (3. melléklet) meghatározott szolgáltatás tartalommal, amennyiben a szerződés időbeli hatálya alatt Megrendelő részéről az adott Szolgáltatás Szolgáltató általi nyújtására vonatkozó igény felmerül, illetve jogszabály a Szolgáltatás keretében elvégzendő feladatokat Megrendelő számára kötelezővé teszi, vagy egyébként Megrendelő tevékenységéhez szükségszerűen kapcsolódnak.
- 2.2** Megrendelő a Szolgáltató jelen Szerződésen kívüli szabad kapacitása terhére a 1. melléklet szerinti Tevékenység Jegyzék elemi tevékenységeiből összeállított, a 2. mellékletben nem szereplő Szolgáltatást is megrendelhet, valamint a meglévő Szolgáltatásra vonatkozó új, egyedi Szolgáltatási Szint Megállapodást is köthet az egyes Szolgáltatásokhoz rendelt Új Tevékenység Adatlapokkal a 7.1.1.2 pontban feltüntetett, az alap és a teljes szerződéses időszak vonatkozásában meghatározott lehívható költségkeret terhére. Az Új Tevékenység Adatlapon keresztül történő megrendelés folyamatát az 5.1 pont tartalmazza.

3 Definíciók

- 3.1** Felek megállapodnak, hogy vitás esetekben a jelen címben nem definiált informatikai fogalmak meghatározásánál és a viták eldöntésénél az ITIL V3 verziójának fogalmi meghatározásait veszik alapul.

3.2 Jelen Szerződés és mellékletei alkalmazásában:

- 1. „Alkalmazás”** egy adott felhasználói programrendszer és a hozzátartozó dokumentáció. Az adott programrendszer neve alatt nyújtott komplex informatikai szolgáltatások összességét is jelenti.
- 2. „Bejelentés”** a Megrendelő vagy a Felhasználó által a Megrendelő Bejelentéskezelő Rendszerében – annak elérhetetlensége esetén (utólagos rögzítési kötelezettséggel a Bejelentéskezelő Rendszerben) a Szolgáltató kapcsolattartásra kijelölt Ügyfélszolgálatán – tett értesítés a Szolgáltatás, Alkalmazás vagy Rendszer kapcsán annak hibás működéséről, adatközlés kérésről, használattal kapcsolatos segítségkérésről, új felhasználói vagy megrendelési igényről. Szolgáltató által rögzített olyan észlelés, mely a Bejelentéskezelő Rendszerben kezelhető.

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

Bejelentéskezelő rendszerek:

- a) Informatikai Szolgáltatás Katalógus (a továbbiakban: ISZK)
- b) Service Manager rendszer (a továbbiakban: SM)

Elérhetőség: ISZK: <http://svmweb.apeh.local:8280/sc/auth/MainView.xhtml>

SM: <https://svmweb.apeh.local/sm/index.do>

4. **„Bejelentő”** a Bejelentést tevő Megrendelő vagy Felhasználó.
5. **„Berendezés”** az az Informatikai Eszköz, munkaállomás, IT infrastruktúra komponens, hardver, amely a Felhasználó/Szolgáltató által önállóan is használható.
6. **„Besorolási szintek”** a Szolgáltatási Szintek megállapításánál figyelembe veendő paraméterek.
7. **„Bizalmas Információ”** valamely Fél tevékenységével, szerződéseivel vagy szervezetével kapcsolatos kereskedelmi, pénzügyi, adóhatósági, műszaki vagy egyéb, bármilyen formában létező vagy abból levezethető információ (ideértve többek között a Megrendelő által kezelt közérdekű adatokat, személyes adatokat és közérdekből nyilvános adatok összességét, illetve egyéb rajzokat, dokumentumokat, ismereteket, know-how-t, üzleti titkot és számítógéppel olvasható anyagokat), amelyet a másik Féllel a Szerződéssel kapcsolatban közölt, vagy amely a másik Félnek a Szerződés megkötésével, teljesítésével vagy annak teljesítése során tudomására jutott.
8. **„Desktop”** a Felhasználó által használt munkaállomás.
9. **„Dokumentáció”** az informatikai rendszer működtetéséhez szükséges leírások, felhasználói kézikönyvek, logikai ábrák összessége.
10. **„Elérhetőség”** a Szolgáltató kapcsolattartásra kijelölt Ügyfélszolgálat, vagy a Szolgáltatásban érintett kapcsolattartók telefonszáma, e-mail címe.
11. **„Elhelyezési infrastruktúra”** a Megrendelő által Szolgáltató részére helyiség bérleti díj fejében biztosított, a napi munkavégzéshez szükséges munkaterületek (irodák, közösségi és kommunális helyiségek) – ide nem értve a géptermi területeket.
12. **„Előre nem tervezhető üzemeltetési tevékenység”** végrehajtása során a Szolgáltató a saját üzemeltetési szolgáltatásán kívül álló okokból származó váratlan események elhárítására és helyreállítására vonatkozó tevékenységeket végez, az alap rendelkezésre állás, az IT hardverek és alapszoftverek elérhetőségének, az elvart- válaszdíók és teljesítmény biztosítása érdekében. Ezen tevékenységekre jellemző, hogy jellegükből adódóan (pl. vis maior helyzetek) azonnali intézkedést igényelnek és előzetesen nem megrendelhetők.
13. **„Előfordulás”** az Incidens életciklusának első állomása, amikor egy hiba vagy bármilyen más esemény egy szolgáltatásban kiesést vagy zavart okoz.
14. **„Elvart Rendelkezésre Állás”** %-os mérték, melynél a Rendelkezésre Állás előre meghatározott működési időszaka esetében
- a) hónap alatt a megelőző 30 napot (a naptári hó utolsó napján a tárgyhó napjait)
 - b) naptári hónap alatt a tárgyhó napjait
 - c) év alatt a megelőző 365 napot (a naptári év utolsó napján a tárgyév napjait)
 - d) naptári év alatt a tárgyév napjait

- e) tört naptári hónap esetén az adott tört hónap naptári napjait
 - f) tört naptári év esetén az adott tört év naptári napjait kell érteni.
15. **„Észlelés”** az Incidens életciklusának második állomása, amikor a szolgáltatási kiesés vagy zavar ismertté/bejelentetté válik a Szolgáltató számára.
 16. **„Felhasználás mértéke”** egy adott Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer igénybevételének mérhető értékekkel kifejezett mennyiségi mutatója. Ilyen érték lehet a Felhasználók száma is.
 17. **„Felhasználó”** Szolgáltatás, Alkalmazás vagy Rendszer igénybe vevője, Megrendelő érdekkörébe tartozó, a szolgáltatást, alkalmazást vagy rendszert használó és ahhoz megfelelő jogosultsággal rendelkező személy vagy szervezet.
 18. **„Folyamat”** egymással kölcsönhatásban álló tevékenységek olyan sorozata, amely bemeneteket kimenetekké alakít át. Elsősorban a Szerződés szerinti IT szolgáltatásmenedzsment alá tartozó eljárásokat értjük.
 19. **„FTE érték” (Full Time Equivalent)** az a szám, amellyel embernapi dimenzióban kifejezhető az, hogy egy adott szolgáltatás típus, vagy a teljes szolgáltatási paletta teljesítéséhez napi/havi/éves szinten milyen mennyiségű teljes munkaidejű emberi erőforrást kell igénybe venni (ideértve kizárólag a munkanapi munkavégzéseket).
 20. **„Funkció”** egy Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer szándékolt célja, amely szakmai és üzleti tranzakció egészét vagy részét képezi.
 21. **„Hatókör”** általánosan az a kiterjedés, amelyre egy folyamat vagy eljárás érvényes.
 22. **„Hiba”** az a feltétel, amely előidézi egy funkcionális egység képtelenségét a megkívánt funkció ellátására. Műszaki fogalom, ami nem jelenti automatikusan a Szolgáltatási Szint Megállapodásban (SLA) rögzítettek megsértését.
 23. **„Hibaelhárítás”** a felmerült hibák elhárítására vonatkozó eljárás és annak feltételei (pl. a Szolgáltatások igénybevételének Szolgáltatás Adatpajain meghatározott határidők).
 24. **„Hibatűrés”** a Szolgáltatás azon képessége, hogy folytatódik, amikor egy meghibásodás bekövetkezik.
 25. **„Hibás Teljesítés”** a Szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítése, a Szolgáltatási Szint Megállapodásokban (SLA) rögzített Szolgáltatási Szintek közül egy vagy több olyan megsértése, ami Szolgáltató nem megfelelő teljesítésére vezethető vissza. Jelen szerződés tekintetében nem tekintendő Hibás Teljesítésnek az, ha az adott szolgáltatás kapcsán Megrendelőnek külső, harmadik személlyel szerződése van, Szolgáltató a bejelentést a harmadik személy felé időben megteszi, és a harmadik személy tevékenységére (annak hiányára) vezethető vissza a nem megfelelő teljesítés.
 26. **„Image”** a számítástechnikában értelmezetten egy számítógépes rendszer teljes állapotának file-ban tárolható példánya. A rendszer az image alapján állítható vissza az eredetivel minden szempontból megegyező állapotában (pl. biztonsági mentésből).
 27. **„Incidens”** a Szolgáltatás szokásos működésének részét nem képező esemény, amely a Szolgáltatások minőségében csökkenést vagy szakadást okoz vagy okozhat.
Életciklusai: 1) Előfordulás 2) Észlelés 3) Javítás 4) Visszaállítás 5) Szolgáltatás Helyreállítás

28. **„Incidens Felügyelet”** az Incidensek azonosításának, feljegyzésének, osztályozásának és elhárítása figyelemmel kísérésének folyamata addig, amíg az érintett Szolgáltatást helyre nem állítják a Szerződésben foglaltak szerint. Az Incidens Felügyeletet a Szolgáltató Ügyfélszolgálat látja el.
29. **„Informatikai Eszközök”** a Megrendelő által üzemeltetésre átadott és a Szolgáltató által biztosított informatikai berendezések és kapcsolódó eszközök összessége, valamint a hardvereken futtatott szoftverek, alkalmazások és az eszközök elhelyezését biztosító géptermi infrastruktúra, amelyeket a Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtása során használ.
30. **„Informatikai Szolgáltatás”** szolgáltatási tevékenység az informatika területén. Tartalmazza az új informatikai rendszerek létrehozására irányuló szolgáltatásokat (pl. rendszerintegráció, alkalmazásfejlesztés és –integráció, számítógép- és hálózatintegráció), valamint az informatikai tanácsadás és oktatás tevékenységeit is.
31. **„Informatikaszolgáltatás”** létező informatikai rendszerek működtetésének és hozzáférhetőségük biztosításának tevékenységeköre. Szűkebb fogalom, mint az Informatikai Szolgáltatások tevékenységeköre.
32. **„Informatikaszolgáltatás-folytonossági terv”** amely informatikai katasztrófa esetén biztosítani tudja az Informatikai Szolgáltatások hatékony helyreállítását.
33. **„Integritás”** az adatok teljessége és épsége. Ezek fenntartása megkívánja az adatok védelmét a nem engedélyezett változástól. Ugyancsak jelenti az adatok konzisztenciáját és az adatkapcsolatokat egy adatbázisban (hivatkozási integritás).
34. **„Ismert hiba”** olyan probléma, amelynek dokumentált a kiváltó oka, ismert a hatása és van kerülő megoldása. Az ismert hibákat a Problémamenedzsment azonosítja és kezeli a teljes életcikluson keresztül.
35. **„ITIL („IT Infrastructure Library, IT-infrastruktúra könyvtára)”** az IT-szolgáltatás menedzsment számára jól bevált gyakorlatot leíró útmutatók gyűjteménye.
36. **„Javítás”** a hiba tényleges kijavítása. Az Incidens életciklusának harmadik fázisa.
37. **„Javítási idő”** a hiba tényleges kijavításának megkezdésétől annak befejezéséig eltelt időtartam. A Javítási idő a tágabb értelmű Szolgáltatás Helyreállítási Időn (Recovery Time) belüli szűkebb időintervallum.
38. **„Jelentés/ Havi Jelentés”** a Szerződésben meghatározott tartalommal és gyakorisággal a Szolgáltató által a Szolgáltatás teljesítéséről elkészítendő és a Megrendelő részére elektronikus formában átadandó dokumentum. Nem azonos a Teljesítésigazolással.
39. **„Jellemző (Attribútum)”** egy konfigurációs elem leíró információi, mint például a gyártmány/modellszám, verziószám, szállító, vásárlási szerződés. szám, kibocsátási szám, adatformátum, szerep vagy kapcsolat, amelyeket a konfigurációkezelési adatbázisban (CMDB) tartanak nyilván.
40. **„Kiadás”** olyan hardver, szoftver, dokumentáció, folyamatok vagy más komponensek összessége, amelyek szükségesek egy vagy több jóváhagyott változtatás megvalósításához egy IT szolgáltatásban. Egy kiadás tartalmának felügyelete, tesztelése és üzembe állítása egyetlen eszközként történik.

41. **„Kiadásmenedzsment (Kiadáskezelés)”** az a folyamat, amely a kiadások tesztkörnyezetből üzemi környezetbe való átvitelének tervezéséért, ütemezéséért és felügyeletéért felelős. A kiadásmenedzsment fő célja az, hogy az üzemi környezet épsége megőrződjék, és hogy megfelelő komponensek kerüljenek kiadásra. A kiadásmenedzsment része a kiadás- és üzembeállítás folyamatnak.
42. **„Kiemelt Alkalmazás”** nagy üzleti jelentőséggel bíró és volumenében is a nagyobbak közé sorolható Alkalmazás, amely a Szolgáltatás Jegyzékben jelölésre kerül.
43. **„Know-how”** Szellemi Alkotások, az eljárások részletei, ezek fejlesztésével, minőségellenőrzésével kapcsolatos adatok, folyamatok, leírások, utasítások, rajzok, kézikönyvek, adathordozók, tesztek eredményei, feljegyzések, szakértelem, módszerek, nem szabadalmaztatott műszaki és egyéb megoldások, információk, felfedezések, újítások, ötletek, elképzelések, képletek, specifikációk, a tesztek során alkalmazott eljárások és a kísérleti teszteredmények.
44. **„Konfiguráció Nyilvántartás”** a Szolgáltató üzemeltetésében lévő munkaállomások, szerverek, hálózati eszközök hardver elemeiről és szoftver paramétereiről vezetett nyilvántartás.
45. **„Konfigurációmenedzsment (Konfigurációkezelés)”** a Konfigurációs Elem tervezésének, azonosításának, felügyeletének és ellenőrzésének folyamata egy Szolgáltatáson belül, állapotuk feljegyzése és jelentése, és a Változáskezelés támogatására annak felmérése, hogy az elemek megváltoztatásának milyen potenciális informatikai hatása van.
46. **„Konfigurációs Elem”** Bármelyik komponens, amelyiket felügyelni kell valamilyen Informatikaszolgáltatás nyújtása érdekében. Tipikusan a konfigurációs elemek körébe tartoznak a hardver-, szoftvereszközök, az épületek, személyek és formális dokumentumok, SLA-k.
47. **„Közreműködő”** a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló és a Szerződés teljesítésében bármely jogcímen (alvállalkozás, megbízás, teljesítési segéd stb.) közreműködő gazdasági társaság vagy természetes személy.
48. **„KPI”** Key Performance Indicator vagy Kulcs Teljesítmény Mutató, melyek folyamatosan mérik egy-egy tevékenység, folyamat jellemző tulajdonságait, melyek fontos szerepet játszanak egy-egy informatikai szolgáltatás megbízható, magas színvonalú biztosításában.
49. **„Lehívható költségkeret”** a szerződéses időszakban jelentkező új, többletfeladatok (melyek nem Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlaphoz kötődnek) ellátásának fedezetéül szolgáló elkülönített költségkeret.
50. **„Licence”** egy adott program, alkalmazás felhasználási joga.
51. **„Megállapodás”** a Felek közti írásbeli megegyezés.
52. **„Megengedett Szolgáltatás Kiesés”** a Tervezett Leállás és a Szolgáltató érdekkörén kívül eső, számára fel nem róható okból történő Szolgáltatás Kiesés.
53. **„Megrendelés”** a 7.1.1.2. pontban feltüntetett, az alap és a teljes szerződéses időszak vonatkozásában meghatározott hívható költségkeret terhére történő Bejelentés a Szolgáltató felé.
54. **„Megrendelő”** az a jogi személy, aki a Szerződés alapján az Informatikai Üzemeltetési Szolgáltatási Szerződés megkötésére jogosult és számára önálló számlát bocsát ki a Szolgáltató.

55. „Megrendelő Adatai”

- a) Megrendelő által a Szerződés hatálybalépése napjáig az Informatikai Tevékenységhez használt és az Informatikai Eszközökre vonatkozó valamennyi dokumentum, terv, rajz, kézikönyv, szabályzat, specifikáció, folyamatábra és más, a Megrendelő birtokában lévő adat és információ, amelyek a Szolgáltatások nyújtásához szükségesek, és amelyeket a Megrendelő a Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtásához a Szerződés hatálybalépése napján átad, vagy azokhoz hozzáférést biztosít;
- b) azok az adatok, amelyek a Szerződéses időszakban a Szolgáltatás ellátásával vagy elláthatóságával kapcsolatban a Megrendelő birtokába kerülnek (pl. releváns beszerzések státuszai, support szerződések státuszai vagy ezek megkötésére vonatkozóan tett megrendelői lépések); ezeket az adatokat a Megrendelő - a Szolgáltató kérésére - 3 munkanapon belül rendelkezésre bocsátja;
- c) azok az adatok, dokumentációk, amelyek a mellékletek alapján a Szolgáltatás igénybevételére vagy azzal összefüggésben a Megrendelő birtokában vannak, vagy a szerződés hatálya alatt Megrendelő birtokába kerülnek;
- d) Szolgáltatónál keletkező minden olyan információ (forrás szinten és bármilyen feldolgozott formában), mely a Szolgáltatások során, azzal közvetve vagy közvetett módon keletkezik; Szolgáltató ezeket köteles Megrendelőnek a keletkezést követően haladéktalanul átadni.

56. „**Megrendelő Által Biztosítandó Feltételek**” a Szerződésben és annak mellékleteiben meghatározott minden olyan feltétel, amelyet a Megrendelő a Szolgáltatónak biztosít, így a Megrendelő által elvégzendő feladatok, tevékenységek és a nyújtandó Megtartott Szolgáltatások, a Megrendelői Adatok, amelyek előfeltételei a Szolgáltató általi Szolgáltatások nyújtásának. A Szerződésben nem szereplő, de a Szolgáltatáshoz szükséges egyéb paraméterekről a Felek külön megállapodásban rendelkeznek és állapodnak meg.

57. „**Megrendelő Szellemi Alkotásai**” mindazon szellemi Alkotások, amelyek Megrendelő tulajdonában állnak, vagy amelyek használatára Megrendelő felhasználási joggal rendelkezik, és amelyekre Megrendelő a Szerződésben meghatározott módon és feltételek szerint felhasználási jogot enged a Szolgáltató részére.

58. „**Megrendelő Személyzete**” a Megrendelő részéről bármely jogcímen közreműködő személyek (pl. Megrendelő foglalkoztatottjai vagy megbízottjai).

59. „**Megrendelő Telephelyei**” a Megrendelő által használt irodák és teljesítési helyként a távmunkában otthon dolgozó megrendelői foglalkoztatottak lakása, ahol az Informatikai Szolgáltatásokat a Megrendelő a Szolgáltatótól igénybe veszi.

60. „**Megtartott Szolgáltatások**” a Szerződésben és annak Adatlapjaiban meghatározott, a Felek által rendszeresen és szükség szerint kiegészített és módosított Megrendelői szolgáltatások és tevékenységek, amelyeket a Megrendelő köteles teljesíteni a Szolgáltatónak. Pl. Megrendelő által kötött support szerződések. Lásd még: Megrendelő Által Biztosítandó Feltételek.

61. „**Módosítási javaslat**” a Szerződés módosítására tett írásos kezdeményezés, ami nem minősül változáskezelésnek.

62. „**Munkanap**” Magyarország hivatalos munkaszüneti- és pihenőnapjai kivételével valamennyi nap.

63. **„Nem a Szolgáltató által üzemeltetett alkalmazások”** a Szerződés tárgykörébe nem tartozó, Megrendelő vagy harmadik fél által üzemeltetett alkalmazások.
64. **„Objektum”** az Alkalmazás/Szolgáltatás/Rendszer eleme, amely adott Incidens kapcsán beazonosítható.
65. **„Prioritási Kategóriák”** az Ügyfélszolgálati (Service Desk) bejelentések kategóriákba sorolása az érintett Szolgáltatás és a Felhasználó, informatikai vagy üzleti kapcsolattartó besorolási szintjének, valamint a Hiba kiterjedtsége alapján.
66. **„Probléma”** egy vagy több Incidens kiváltó oka. Az ok általában nem ismert az Incidens Észlelése idején. A Problémamenedzsment felelős a további vizsgálatokért.
67. **„Problémamenedzsment”** az a folyamat, amelyik az összes probléma életciklusának felügyeletéért felelős. A Problémamenedzsment fő célja az Incidensek bekövetkezésének megelőzése és a meg nem előzhető Incidensek hatásának minimalizálása. A lényeges folyamat a tényleges és potenciális meghibásodások eredeti okát felismeri.
68. **„Reagáló képesség”** általában egy bizonyos külső jelzés megválaszolásához szükséges idő összehasonlító mérése. A mérés lehet egy informatikai rendszer válaszána sebessége egy Felhasználó tevékenységére, de egyformán használható egy szervezet viselkedésének megítélésére is, pl. egy Incidens vagy Változáskérlemtet illetően.
69. **„Reakcióidő” (Response Time)** egy Incidens Észlelésétől a Javítás megkezdéséig eltelt idő. Megrendelő általi probléma Észlelés esetén a Szolgáltató felé történő Bejelentéstől a Javítás megkezdéséig eltelt idő.
70. **„Rendelkezésre Állás”** a Szerződésben, Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban meghatározott számítási mód alapján, a Szolgáltatás – egy előre meghatározott működési időszakában mért, a Megengedett Szolgáltatás Kiesésekkel növelt – elérhetősége százalékos mértéke. Amennyiben a Szolgáltatási Szint megállapodások másképpen nem rendelkeznek, a meghatározott működési időszak alatt naptári hónapot és naptári évet kell érteni. Lásd még: Elvart Rendelkezésre Állás.
71. **„Rendszer”** Programokat, Szolgáltatásokat és a Megrendelő számára nyújtott tételeket is magába foglaló, hardver és szoftver elemeket tartalmazó komplexum, amelynek a Rendszerleírásban feltüntetett jellemzőkkel kell rendelkeznie.
72. **„Rendszergazda (rendszeradminisztrátor)”** a Szolgáltató munkatársa, akinek elsődleges felelőssége az Alkalmazás/Rendszer felügyelete, beleértve a megtervezését, fejlesztését és követését.
73. **„Rendszerleírás”** Megrendelő Adata, amely az adott Rendszerhez kötődik.
74. **„Rendszerszintű hiba”** az informatikai infrastruktúra működésében fellépő előre nem tervezett szolgáltatás csökkenés, ami a felhasználók munkavégzését, vagy az ügyfélkör kiszolgálását negatívan befolyásolja, illetve befolyásolhatja.
75. **„SLA” (Service Level Agreement)** lásd Szolgáltatási Szint Megállapodás.
76. **„Szellemi Alkotások”** a szerzői jogi és iparjogvédelem alatt álló alkotások, többek között, de nem kizárólag a szoftver, szabadalom, védjegy, minta, kereskedelmi név, függetlenül attól, hogy ezek bármelyike bejegyzett vagy sem.

77. **„Személyes informatikai eszközök”** a napi munkavégzéshez szükséges, Szolgáltató által biztosított személyes használatú hardver elemek (pl. PC-k, tartozékok).
78. **„Szoftverhiba”** az a feltétel, amely előidézi egy szoftver képtelenségét a megkívánt funkció elvárt szinten történő ellátására. Gyakran „SIR”-nek (System Investigation Request), vagy „Bug”-nak nevezik.
79. **„Szolgáltatás”** a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, rögzített, a Tevékenység Jegyzékből összeállított, Tevékenység Csoportokból álló tevékenységek összessége. A Szolgáltatás ismertetése kiterjed a Szolgáltatás leírására és annak Megrendelő általi igénybevétele feltételeire, a díjkalkuláció módjára, a jellemző mennyiségi mutatókra, a szolgáltatás nyújtása érdekében igénybe vett tevékenységekre, a Szolgáltató jogosultságaira és kötelezettségeire, a Szolgáltatásra vonatkozó SLA-ra.

A Szolgáltatás előírásai vonatkoznak a hozzá tartozó Adatlap(ok)ra is. A Szolgáltatások kategóriákba soroltak az Elvárt Rendelkezésre Állás függvényében:

- a) Kiemelt
- b) Fokozott
- c) Alap

80. **„Szolgáltatás Adatlap” (Adatlap)** a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, rögzített, egy adott Szolgáltatáshoz tartozó egyedi Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA), mely tartalmazza az adott szolgáltatás mennyiségi és minőségi paramétereit, feltételeit, a tervezett felhasználás mértékét, a szolgáltatási díj mértékét és a díjszámítás metódusát.

Típusai:

I. Normál Adatlap:

a) **Folyamatos Tevékenység Adatlap**

Az Adatlaphoz kapcsolódó, a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő Szolgáltatáshoz tartozó folyamatos vagy ismétlődő (rendszeres) tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő külön jelzése nélkül végzi.

b) **Egyszeri Tevékenység Adatlap**

Az Adatlaphoz kapcsolódó, a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő Szolgáltatáshoz tartozó eseti tevékenységeket Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján, a bejelentésben szereplő határidővel végzi el a 7.1.1.2 pontban feltüntetett, az alap és a teljes szerződéses időszak vonatkozásában meghatározott lehívható költségkeret terhére.

c) **Lehívható Tevékenység Adatlap**

Az Adatlaphoz kapcsolódó, a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő Szolgáltatáshoz tartozó eseti tevékenységeket lehívható módon annak mennyiségi mutatója alapján, Szolgáltató által meghatározott maximált felhasználási szintig Szolgáltató a Megrendelő Bejelentése alapján, a bejelentésben szereplő határidővel végzi el, a 7.1.1.2 pontban feltüntetett, lehívható költségkeret terhére.

II. Új Tevékenység Adatlap

A szerződés időtartama alatt keletkezett új tevékenység adatlap bármely, a Szolgáltatás Jegyzékben szereplő, vagy a Tevékenység Jegyzék elemi tevékenységeiből összeállított új Szolgáltatáshoz kapcsolódhat a 7.1.1.2 pontban feltüntetett, az alap és a teljes

sz szerződéses időszak vonatkozásában meghatározott lehívható költségkeret terhére. Lehet Folyamatos -, Egyszeri -, Lehívható Tevékenység típusú is.

A szolgáltatási díj fajtái:

- a) egyösszegű
- b) egységáras
- c) havidíjas

A díjszámítás módszerei:

- a) egységáras
- b) mennyiségáras
- c) átalánydíjas
- d) vegyes

Az adatlapok csoportosítása:

az egyes szolgáltatási szakterületekhez tartozó adatlapok összessége az **adatlap főcsoport**.

81. **„Szolgáltatás Helyreállítás”** a normális működés újraindulása. Az Incidens életciklusának záró ötödik fázisa.
82. **„Szolgáltatás Helyreállítási Idő” (Recovery Time)** a Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens meghibásodásának észlelésétől a normális működés újraindulásáig tart és nem kell beszámítani a Szolgáltatási Időn kívülre eső időtartamot.
83. **„Szolgáltatás Jegyzék”** a Szolgáltató által készített dokumentum, mely áttekintést nyújt üzleti értelemben mindazon üzleti és infrastruktúra-szolgáltatásokról, amelyeket Szolgáltató komplexen végez.
84. **„Szolgáltatás Kiesés”** az a szolgáltatási hiányosság, valamint annak teljes időtartama, amikor a Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens nem működik vagy nem érhető el Megrendelő számára a megállapított Szolgáltatási Időben. (Az Észlelés időpontjától számítva megegyezik a Szolgáltatás Helyreállítási Idővel, Recovery Time.) A Szolgáltatás vagy Szolgáltatás-komponens meghibásodásától a normális működés újraindulásáig tart és nem kell beszámítani a Szolgáltatási Időn kívülre eső időtartamot. **Fajtái:**
- a) **Elhanyagolható Kiesés:** legfeljebb 100 felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy legfeljebb 10 felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.
 - b) **Elviselhető Kiesés:** 100-nál több, de legfeljebb 1.000 felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy 10-nél több, de legfeljebb 100 felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.
 - c) **Súlyos Kiesés:** 1.000-nél több felhasználó tevékenységét nehezíti, vagy 100-nál több felhasználó adott irányú tevékenységét lehetetleníti el.
85. **„Szolgáltatás Menedzsment Rendszer (SZMR)”** a Szolgáltató által üzemeltetett, szolgáltatás menedzsment folyamatokat és ügyfélszolgálati tevékenységet támogató, különböző adatbázisokat tartalmazó informatikai alkalmazás, amely:
- a) tartalmazza a Megrendelővel kötött szerződések kapcsán keletkezett Szolgáltatási Szint Megállapodásokat,
 - b) tartalmazza a Szolgáltató által kezelt konfigurációs elemek adatbázisát,

- c) alkalmas a bejelentések fogadására, a bejelentésekhez kapcsolódó munkafolyamatok követésére, adminisztrálására,
 - d) alkalmas a bejelentésekhez kapcsolódó SLA szintek mérésére,
 - e) kiszolgálja a teljesítésigazolások előállítását a Teljesítésigazolási Rendszert (TIR), tudásbázist tartalmaz az ismert hibákról és megoldásokról.
86. **„Szolgáltatás Összetevő (Szolgáltatás Komponens)”** egy komplex informatikai szolgáltatás csomag adott komponense, amely szervesen része az egész csomagnak. Hívjuk Tevékenységnek is.
87. **„Szolgáltatásgazda”** Szolgáltató vezető munkatársa, aki a szolgáltatás nyújtásáért, azok változásaiért, fejlesztéséért a Szolgáltatásmenedzser szervezeti vezetőjeként felel.
88. **„Szolgáltatási Idő” (Service Time)** az az időszak, amely alatt egy bizonyos informatikai szolgáltatás a Szerződés szerint teljes mértékben elérhető úgy, ahogyan azt az Adatlapokban meghatározták.
89. **„Szolgáltatási Szint”** az Informatikaszolgáltatás minőségére és színvonalára utaló mértékegység. Az egyes szolgáltatások meghatározását és szolgáltatási kategóriába sorolását a 2. melléklet (Szolgáltatás Jegyzék) tartalmazza.
90. **„Szolgáltatási Szint Megállapodás” (Service Level Agreement, SLA)** a Szolgáltatásokra vonatkozóan meghatározott követelmények összessége, melyet a Szerződés, a Szolgáltatási Jegyzék és az Adatlapok tartalmaznak. Amennyiben egy adott Adatlapban a hozzá kapcsolódó Szolgáltatási Jegyzékben szereplő Szolgáltatás, valamint a Szerződés előírásától eltérő előírás szerepel, úgy azt kell figyelembe venni.
- Az SLA alapvetően a szolgáltatást felépítő alaptevékenységekkel kapcsolatos mérhető követelményeket tartalmazza. Az SLA-nak minden esetben tartalmaznia kell a Szolgáltatási Időt, a Reakció Időt, a Szolgáltatás Helyreállítási Időtartamot (Recovery Time).
- a) **Első generációs SLA:** IT működést mutató mérőszám, ami egyszerű technikai méréssel is megállapítható. Az első generációs SLA-k minden esetben a szolgáltatás alapelemét jelentő tevékenységhez kapcsolódóan kerülnek meghatározásra.
(pl.: szerver rendelkezésre állás)
 - b) **Második generációs vagy származtatott SLA:** üzleti szolgáltatás, egy komplex szolgáltatás mérőszáma, amely az első generációs SLA-k vagy más mérőszámok alapján határozható meg.
(pl.: munkaállomás rendelkezésre állás. Összetevői: szerver, alkalmazás, hálózat, desktop)
91. **„Szolgáltatásmenedzser”** a Szolgáltató munkatársa, aki egy adott Szolgáltatás folyamatos napi működéséért minden tekintetben felel.
92. **„Szolgáltatások Specifikációja”** a Szolgáltatás Jegyzékben és az Adatlapokon meghatározott minden egyes Szolgáltatás és annak elemei meghatározása, leírása, működési jellemzői, a Szolgáltatás összetevői, a teljesítmény- és minőségi mérőszámok, valamint a Szolgáltatás egysége külön-külön és együttesen is.
93. **„Szolgáltatásvezetés”** a többoldalú együttműködés egyik irányítási szintje. Elsődleges feladata a szolgáltatások operatív szintű irányítása. Rendszeresen ülésező, szakmai döntéseket hozó bizottság.

94. **„Szolgáltatás Telephelyei”** a Szolgáltató azon telephelyei, ahol, vagy ahonnan a Szolgáltatásokat nyújtják. A telephelyek listáját a 8. melléklet tartalmazza.
95. **„Szolgáltató Eszközei”** a Szolgáltató tulajdonában lévő, a Szolgáltató által bérelt, vagy a Szolgáltatások nyújtása során használt anyagok, berendezések, felszerelések, eszközök és termékek.
96. **„Szolgáltató Szellemi Alkotásai”** mindazon Szellemi Alkotások, amelyek vagy a Szolgáltató tulajdonában vannak, vagy – a Megrendelői Szellemi Alkotások kivételével – amelyek használatára a Szolgáltató licenccel rendelkezik, és amelyeket a Szolgáltató a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban használ. Azon új Szellemi Alkotások is, amelyek a Szerződés tartama alatt keletkeztek a Szolgáltatások nyújtása során, és amelyekre a Szolgáltató rendelkezik vagyoni jogokkal vagy licenccel.
97. **„Szolgáltató Személyzet”** a Szolgáltató részéről a Szolgáltatások nyújtását bármely jogcímen ellátó személyek (pl.: Szolgáltató munkavállalói vagy Közreműködői).
98. **„Távoli javítások”** azoknak az Incidenseknek vagy Problémáknak a javításai, amelyeket azok helyszínére való kiszállás nélkül, más helyszínen végzett el a Szolgáltató Személyzete.
99. **„Teljesítésigazolás”** a Szerződésben meghatározott tartalommal és gyakorisággal a Szolgáltató által a Szolgáltatás teljesítéséről elkészítendő és a Megrendelő részére papír alapon átadandó dokumentum.
100. **„Teljesítésigazolási Rendszer, TIR”** Szolgáltató által létrehozott, az elektronikus Havi Jelentések, valamint a papír alapú Teljesítésigazolások előállítását, a szolgáltatási díjak közlését, valamint a teljesítésigazolás folyamatának támogatását végző informatikai rendszer.
101. **„Tervezett Leállítás”** a Szerződésben meghatározott feltételek szerinti Megengedett Szolgáltatás Kiesés.
102. **„Tevékenység”** egy Szolgáltatás nyújtása érdekében a Szolgáltató által végzett – elsősorban technológiai alapú – elemi cselekvés, amelyekből bármely informatikai szolgáltatás, alkalmazás felépíthető, és amely tevékenységek az alapjai az SLA-k meghatározásának. Pl. hardver és szoftver eszközök biztosítása és működtetése; alkalmazások karbantartása, fejlesztése és üzemeltetése.
103. **„Tevékenység Csoport”** több hasonló, bizonyos szempontok szerint egy csoportba sorolt szolgáltatás-összetevők közös neve.
104. **„Tevékenység Jegyzék”** a Szolgáltató által készített dokumentum, mely áttekintést nyújt üzleti értelemben mindazon tevékenységről, melyeket komplex üzleti és infrastruktúra-szolgáltatása során végez.
105. **„Ügyfélszolgálat”** (Helpdesk, vagy ITIL szerint Service Desk néven is említhető) Szolgáltató 7x24 órás információs és segítségnyújtó szolgáltatása a Megrendelő részére telefonszám, honlap, vagy e-mail segítségével. Szolgáltató és a Megrendelő, Felhasználók közötti kapcsolat központja. Incidensekkel és szolgáltatáskérésekkel foglalkozik, továbbá kezeli a kommunikációt.
106. **„Üzleti tulajdonos”** egy szolgáltatás/alkalmazás megrendelője és birtokosa. Általában annak a szervezeti egységnek a vezetője, mely szervezeti egység működését az adott szolgáltatás vagy alkalmazás leginkább támogatja.

107. „**Változáskezelési eljárás**” szabályozza a Szerződés megkötését követően a teljesítés során előforduló új igények, kérések teljesítésének módját és kereteit.
108. „**Változtatás**” adott Szolgáltatás a Változtatási Kérelem vagy Változtatási Javaslat alapján – a Szerződésben meghatározott eljárással – megvalósított módosítása, fejlesztése, kiegészítése, illetve bővítése vagy csökkentése.
109. „**Változtatási Javaslat**” egy Változtatás Szolgáltató általi kezdeményezése.
110. „**Változtatási Kérelem**” (**Change Request, CR, Request for Change – RFC**) egy Változtatás Megrendelő általi megrendelése az informatikai infrastruktúra bármely összetevőjének vagy az Informatikaszolgáltatás bármely jellegének megváltoztatására. Lehet egy dokumentum vagy egy feljegyzés, amelyben szerepel a javasolt változtatás természete, részletei, igazolása és engedélyezése. Amennyiben a Változtatási Kérelem jelen szerződésben rögzített elvárt szolgáltatás tartalmat vagy paramétert érint (pl. SLA), akkor a változtatás bevezetése Felek előzetes megállapodásához kötött.
111. „**Változtatások követése**” a Szolgáltatási Szint Megállapodásokban év közben bekövetkezett – szerződésben engedélyezett – Változtatások nyilvántartása.
112. „**Változtatáskezelés**” az a folyamat, amely az informatikai infrastruktúrán végrehajtandó változtatási igények (Kérelmek és Javaslatok) felügyeletéért és menedzseléséért, illetve az Informatikaszolgáltatás bármely jellegéért felelős, hogy támogassa az üzleti előnyöket a szolgáltatások megszakítása kockázatának csökkentésével. A Változtatáskezelés felügyeli és menedzseli is a Változtatások végrehajtását, amelyek jóváhagyásra kerültek.
113. „**Verzióváltás**” egy adott szoftver Alkalmazás újabb verziójának telepítése az adott hardver környezetre. Lásd még: Kiadás, Kiadásmenedzsment.
114. „**Végfelhasználó (User)**” egy üzleti folyamatot támogató informatikai szolgáltatást igénybe vevő személy, aki általában egy munkaállomás előtt dolgozik vagy egy kibocsátott terméknek (output) ő a címzettje.
115. „**Visszaállítás**” a meghibásodást és a javítást követően a meghibásodott konfigurációs elem visszaállítása az éles infrastruktúrába. Ez tartalmazhatja az adatok helyreállítását az utolsó ismert, helyreállítható állapotban. A Szolgáltatás helyreállítását megelőző lépések lehetnek például: tesztelés, a tranzakciók újrafuttatása és a Felhasználók értesítése. A Visszaállítás az Incidens életciklusának utolsó előtti, negyedik fázisa.
116. „**Visszaigazolási idő (Acknowledge Time)**” a Bejelentés (Incidens) időpontjától a Bejelentés rögzítéséig és a Felhasználó felé történő visszaigazolásig eltelt idő. Ügyfélszolgálatok reakcióidejét mutató mérőszám.

4 A Szerződés hatálya

Felek megállapodnak, hogy a szerződés **2020. december 1. napján lép hatályba és 2021. május 31. napjáig terjedő határozott időtartamra (alap szerződéses időszak) jön létre azzal, hogy a Megrendelő e határozott idő lejártát megelőzően a Szolgáltató részére megküldött egyoldalú jognyilatkozatával jogosult a szerződés időbeli hatályát – opciós jelleggel – 2021. december 31. napjáig terjedő határozott időtartamra meghosszabbítani (a Szerződés hatálybalépéstől számítottan úgy is, mint teljes szerződési időszak). A Megrendelő részéről tett és a Szolgáltatóval joghatályosan közölt jognyilatkozat a Szerződés hatályát automatikusan, minden**



külön jogcselekmény (szerződés módosítás) nélkül meghosszabbítja, a Szerződés egyéb rendelkezéseinek változatlansága mellett. **Ennek megfelelően az alap szerződéses időszak időtartama 6 hónap, míg a teljes szerződéses időtartam 13 hónap.**

A határozott idő lejártát követően a Szerződés megszűnik, kivéve azokat a rendelkezéseket és hozzájuk köthető jogokat és kötelezettségeket, amelyek hatálya természetüknél fogva ezen határozott időtartamon túlnyúlik (pl. garancia, szavatosság, jótállás stb.).

5 Szolgáltatások és igénybevételük

5.1 Szolgáltató tevékenységei

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

Az Új Tevékenység Adatlapok a Normál Adatlapokkal a szerződés megkötésekor még le nem fedett, a szerződéses időszakban jelentkező új, többletfeladatok ellátásának szerződéses megalapozottságát szolgálják. Megrendelő Bejelentése alapján a Szolgáltató az Új Tevékenység Adatlap kitöltésével ajánlatot tesz a kért Szolgáltatásra. Az ajánlat Szolgáltató számára ajánlati kötöttséget jelent, annak alapján a Megrendelő – döntése szerint – a Szolgáltatást az Új Tevékenység Adatlapon megrendelheti, amennyiben a tevékenység finanszírozására a 7.1.1.2. pontban feltüntetett, az alap és a teljes szerződéses időszak vonatkozásában meghatározott lehívható költségkeret még fedezetül szolgál. Az Új Tevékenység Adatlap kizárólag a Szerződés 6.2.2 pontjában megjelölt, Megrendelő részéről a Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó személy aláírásával, Szolgáltató részéről a Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó személy aláírásával érvényes.

5.2 Szolgáltatás nyújtás paraméterei

5.2.1 Rendelkezésre Állás számítása

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

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

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

5.2.2 Tervezett Leállás feltételei

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

A Szolgáltatás felfüggesztésével járó munkavégzéseket a Szolgáltató

- a) általában a Szolgáltatási Időn kívül, vagy
- b) ha az a Szolgáltatási Időn belülre esik, az alábbi feltételekkel végezheti:

- ba) Szolgáltató azt 2 (kettő) héttel korábban előre írásban bejelentette és ahhoz a Megrendelő hozzájárult. A Tervezett Leálláshoz való hozzájárulást a Megrendelő indokolás nélkül megtagadhatja.
- bb) Adatbázis karbantartások esetén (alap időigény 1*12 órás időablak havonta) Szolgáltató azt 5 (öt) munkanappal korábban előre írásban bejelentette és ahhoz a Megrendelő hozzájárult. Megrendelő vállalja, hogy 3 (három) munkanapon belül visszajelez a Szolgáltató által jelzett karbantartási időablak igényre. Megrendelő az általa kiadott érvényes engedély esetén is visszavonhatja azt, és kérheti a karbantartási időablak elhalasztását a Felek között egyeztetett új időpont kijelölésével.
- bc) Mind a Megrendelő, mind a Szolgáltató oldaláról egyaránt felmerülhet az elvárt üzemeltetési szint fenntartása érdekében olyan preventív karbantartás, amely munkavégzés – jellegéből adódóan – csak adott napon belül tervezhető. Ebben az esetben a karbantartás a Felek között egyeztetett időablakban végezhető.

Szolgáltató az általa tervezett karbantartást köteles a Bejelentéskezelő Rendszerben erre a célra kialakított ISZK 370/B szolgáltatáshoz rendelt elektronikus űrlap kitöltésével kezdeményezni Megrendelő felé.

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

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

5.2.3 Szolgáltatási Szint összefoglaló táblázat

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

1. táblázat

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

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

6 Felek jogai és kötelezettségei, együttműködése

6.1 Jogok és kötelezettségek

6.1.1 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- a) Szolgáltató köteles a Szerződés teljes időtartama alatt a Szolgáltatásokat a Szerződés és mellékletei, ezen belül kiemelten a Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban foglaltak – az SLA-k – rendelkezései szerint, megfelelő szakértelemmel, gondossággal és tapasztalattal folyamatosan, magas színvonalon nyújtani.
- b) Szolgáltató köteles a Rendelkezésre Állásra és Elvárt Rendelkezésre Állásra vonatkozó követelményeknek megfelelni.
- c) Szolgáltató köteles biztosítani a Megrendelő számára a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan igénybevételét.
- d) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokat minden alkalmazandó jogszabálynak megfelelően nyújtani, továbbá a Szolgáltatásoknak meg kell felelniük a Megrendelő informatikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó konkrét eljárásainak és szabályozásának (ideértve a vonatkozó biztonsági előírásokat), azzal a feltétellel, hogy ezekről az eljárásokról és kötelezettségekről a Megrendelő megfelelő időben előre értesíti a Szolgáltatót.
- e) Szolgáltató köteles teljesíteni az adatszolgáltatási, dokumentációs és jelentéskészítési kötelezettségét a Szerződésben, valamint a Szolgáltatás Jegyzékben és Adatlapokban meghatározottak szerint.
- f) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokra vonatkozó információkat a Megrendelő rendelkezésére bocsátani.
- g) Szolgáltató a Megrendelő előzetes, a kitűzött időpontot megelőzően legalább 7 (hét) nappal történő értesítése esetén köteles lehetővé tenni Megrendelő számára, hogy munkanapokon a Szolgáltató szolgáltatási helyein ellenőrizze a Szolgáltató által a Szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban vezetett nyilvántartásokat és dokumentációkat.
- h) Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésszerű teljesítés és az új igények kielégítése érdekében együttműködik minden, a Megrendelő számára szolgáltatást nyújtó harmadik féllel, szolgáltatóval. Az együttműködés feltételeit a Megrendelőnek kell megteremtenie és biztosítania, a különböző szerződő felek tevékenységét összehangolnia.
- i) Szolgáltató szorosan együttműködik Megrendelővel a Szolgáltatások nyújtása és igénybevétele során.
- j) Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához Közreműködőket vehet igénybe, melyeket szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési eljárás keretében kell kiválasztani. Szolgáltató ez esetben biztosítja Megrendelő számára a részvételt a követelmények meghatározásában a Közreműködő kiválasztási folyamatában. Szolgáltató a Közreműködő igénybevétele során köteles figyelembe venni az Adatvagyon tv.-t, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit.
- k) Amennyiben Szolgáltató bizonyos feladatokkal Közreműködőket bíz meg, ez nem mentesíti Szolgáltatót a Szerződés szerinti felelőssége és kötelezettsége alól, és Szolgáltató a Közreműködői teljesítésért teljes mértékben felel, úgy, mintha a Közreműködők által nyújtott Szolgáltatásokat maga nyújtotta volna.
- l) Abban az esetben, ha a Szolgáltató valamely munkavállalója, illetve Szolgáltató részéről a teljesítésben közreműködő egyéb személy a Szerződés szerinti feladatok határidőben vagy megfelelő színvonalon történő elvégzését akadályozza, vagy más módon veszélyezteti,

Megrendelő írásban kérheti, hogy e személy a Szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Szolgáltató az indokolt kérésnek legfeljebb 8 (nyolc) munkanapon belül köteles eleget tenni és szükség esetén más alkalmas személyt munkába állítani. A cserére vonatkozó indítványt a Megrendelő csak alapos okkal terjeszthet elő.

- m) Szolgáltató vállalja, hogy erre irányuló külön megállapodás alapján Megrendelő által biztosított irodában saját költségén, saját Személyzetet tart fenn a Szerződésben meghatározott Szolgáltatások magasabb szinten történő nyújtása érdekében.
- n) Szolgáltató köteles a Megrendelő előzetes felhívása alapján Megrendelő szerver és eszközpark állományának leltári számbavételezéséhez rendelkezésre állni és a Szerződés 6.2.2 pontjában megjelölt szakmai kapcsolattartó jelenlétét biztosítani.
- o) Szolgáltató vállalja, hogy az informatikai tárgyú belső irányító eszközeit a Megrendelő informatikai szakterülete személyi állományába tartozó foglalkoztatottjai részére elérhetővé teszi.
- p) Szolgáltató – a Megrendelő felkérése, megkeresése alapján – a Központi Infrastruktúra elemeinek működésével kapcsolatos beszerzésekhez műszaki szakértői tevékenységet lát el a lehívható költségkeret terhére végzett szolgáltatásként.
- q) Szolgáltató – a Megrendelő tulajdonában lévő informatikai eszközök teljes életciklusára vonatkozóan – a Megrendelő informatikai eszköznyilvántartásában (SM/CMDB) a változásokat – az erre vonatkozó eljárási útmutatónak megfelelően – követi.

6.1.2 Megrendelő jogai és kötelezettségei

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

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

- f) A munkavégzéshez szükséges Személyes informatikai eszközöket Szolgáltató biztosítja. A Megrendelő hozzájárul ahhoz, hogy Szolgáltató a saját tulajdonában lévő vagy bérelt Személyes informatikai eszközöket a Megrendelő által biztosított bérleménybe bevigye, ott elhelyezze és használja, illetve azokon a szükséges javításokat, cseréket külön engedélyezési eljárás nélkül végrehajtsa.
- g) Megrendelő köteles saját költségén azon, a Szerződésben és mellékleteiben meghatározott engedélyeket és jogokat, amelyek a Szolgáltatások ellátásához szükségesek és a jogszabályok szerint átruházandók, a Szolgáltatóra átruházni a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben, vagy azok Szolgáltató általi megszerzésében együttműködni. A Megrendelő továbbá köteles a Szerződésben és mellékleteiben meghatározott, Szolgáltatóra át nem ruházott és át nem ruházható engedélyeket, jogokat a Szerződés tartama alatt saját költségükön fenntartani, és folyamatosan biztosítani.
- h) Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató által történő új, a Szerződésben nem nevesített Szolgáltatás nyújtása esetén ezen új Szolgáltatás ellátásához szükséges engedélyek és jogok átruházása, illetve azok Szolgáltató általi megszerzésében történő együttműködés tárgyában külön megállapodás keretében rendelkeznek.
- i) Megrendelő jogosult a Szolgáltatások minőségét bármikor, azok nyújtását lehetőség szerint nem akadályozó és a Szolgáltató felé megfelelően előre jelzett módon ellenőrizni.
- j) Megrendelő köteles együttműködni a Szerződés 6.2 pontjában foglaltak szerint, és az Adatlapok szerinti feladatait és kötelezettségeit teljesíteni, továbbá köteles együttműködni a hibafeltárásokban, elvégezni a felhasználói tesztelést, továbbá konzultációs lehetőséget biztosítani a Szolgáltató számára.
- k) Megrendelő tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához Közreműködőket vehet igénybe, melyeket szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési eljárás keretében fog kiválasztani. Megrendelő vállalja, hogy a közbeszerzési eljárások előkészítéséhez és lefolytatásához igazodóan biztosítja azokat az információkat, amelyek Megrendelő döntését, adatszolgáltatását igénylik a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatosan. Megrendelő jogosult a közbeszerzési eljárás folyamatában részt venni, információt kérni, illetőleg egyeztetni Szolgáltatóval a közbeszerzési eljárással kapcsolatos kérdésekben azzal, hogy tudomásul veszi, hogy az eljárásban kiválasztott Közreműködő teljesítésbe történő bevonására a Szolgáltató köteles. Amennyiben Megrendelő a közreműködő kiválasztására irányuló közbeszerzési eljárást megelőzően és annak folyamatában megfelelő tájékoztatást és akadály vagy fenntartás jelzésére vonatkozó lehetőséget kapott, de azzal nem élt, úgy utóbb csak abban az esetben igényelheti a közreműködővel kötendő szerződéskötés megtagadását vagy a megkötött szerződés részleges vagy teljes megszüntetését, ha a Szolgáltató ennek a közbeszerzésre és a szerződésre irányadó rendelkezések szerint jogszerűen eleget tud tenni.
- l) Megrendelő vállalja, hogy amennyiben harmadik fél szolgáltatótól vesz igénybe szolgáltatást, úgy biztosítja azt, hogy ezen harmadik fél szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ne érintse Szolgáltatónak a Szolgáltatások nyújtására vonatkozó feltételeit, beleértve a Szerződés 6.3 pontjában meghatározott, ott hivatkozott informatikai biztonsági és titoktartási kötelezettséget, illetve költségeit. Ellenkező esetben Szerződő Felek kötelesek újratárgyalni az érintett Szolgáltatás feltételeit és díjait.

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

6.2 Felek együttműködése

6.2.1 Általános rendelkezések

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

6.2.2 Kapcsolattartás

Felek az egymással való kapcsolattartásra a következő személyeket jelölik ki. Felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni a kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásokról. A kapcsolattartó személyét érintő változások – a Felek kölcsönös és hivatalos tájékoztatásán túl – nem teszik szükségessé ezen Szerződés módosítását, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni

a) Megrendelő részéről:

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

Név: Ruthmayer János pénzügyőr ezredes NAV Informatikai Szakfőigazgató

Cím: 1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

Telefon: +36/1-373-4213
E-mail: ki.iszf@nav.gov.hu

Akadályoztatása esetén a NAV kötelezettségvállalásáról és a kapcsolódó gazdálkodási jogkörökről szóló 2043/2020/VEZ szabályzat 182. pontja szerinti személy.

ab) Szakmai kapcsolattartó:

Név: Kolics Attila pénzügyőr alezredes NAV INIT Üzemeltetési Igazgatóhelyettes
Cím: 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
Telefonszám: +36/1-470-4172
E-mail: init.uz.igh@nav.gov.hu

ac) Eszközgazdálkodás vonatkozásában:

Név: Smidné Németh Erika pénzügyőr alezredes NAV GEI Ellátási Igazgatóhelyettes
Cím: 1132 Budapest, Váci út 48. C-D
Telefon: +36/1-412-5560
E-mail: nemeth.erika@nav.gov.hu

b) Szolgáltató részéről:

ba) A Szerződés vonatkozásában általános kapcsolattartó:

Név: Formanek Gyula ügyvezető igazgató
Cím: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102.
Telefonszám: +36/1-430-6200
E-mail: formanek.gyula@pillerkft.hu

bb) Szakmai kapcsolattartó és a teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Braun Csaba üzemeltetési igazgató
Cím: 1037 Budapest, Kiscelli u. 102.
Telefonszám: +36/1-430-6200
E-mail: braun.csaba@pillerkft.hu

bc) Eszközgazdálkodás vonatkozásában:

Név: Bognár Zsuzsanna
Cím: 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.
Telefonszám: +36 30 942 3748
E-mail: bognar.zsuzsanna@pillerkft.hu

bd) Számlázási és pénzügyi teljesítéssel kapcsolatos kérdésekben:

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

6.2.3 A kapcsolattartás formája

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

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

6.2.4 Ügyfélszolgálat

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

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

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

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

6.2.5 Hibaelhárítás, incidenskezelés

Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott Szolgáltatások működésében, elérhetőségében és minőségében jelentkező hibákat a Szerződés értelmében Szolgáltató azonosítja és elhárítja, rendszerszintű hiba Szolgáltató általi észlelése esetén – azok azonosítását követően a lehető legrövidebb időn belül – az SM rendszerben úgynevezett *Rendszerszintű hibabejelentést* tesz az erre vonatkozó eljárási útmutatónak megfelelően.

Megrendelő együttműködik a hibaelhárítás során.

Megrendelő helyi informatikai szakterülete (a továbbiakban: HISZ) közreműködik a hálózatos hibára utaló incidensek feltárásában, valamint a szakrendszerek elérésének kliens oldali vizsgálatában.

A HISZ on-line készenlétes telefon listája telephely szerinti bontásban az alábbi internetes linken érhető el Szolgáltató számára:

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

Szolgáltató készenlétes elérési listája az alábbi internetes linken érhető el Megrendelő számára a HISZ hibajavítása során:

<\\bphundc01\netlogon\MFO\SMD\Orszagos\Rendszerugyelet\Rendszerugyelet.htm>

6.3 Információbiztonsági alapelvek, Információbiztonsági szabályzat (IBSZ)

6.3.1 Általános szabályok

A Szerződésben foglalt Szolgáltatások végzése során a Megrendelő érvényes irányító eszközei, így különösen az IBSZ-e és egyéb kapcsolódó informatikai tárgyú szabályzatai irányadóak.

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

6.3.2 A Felek által meghatározott biztonsági célok

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

6.3.3 Információbiztonság

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

Szolgáltató köteles minden rendelkezésre álló eszközzel biztosítani, hogy az általa üzemeltetett rendszerekben feldolgozott, tárolt adatok és információk sértetlensége, bizalmassága és rendelkezésre állása ne sérüljön, az adatok – saját Információbiztonsági Szabályzatában rögzített szabályok szerint – védettek legyenek. Az egyes rendszerekhez (alkalmazásokhoz) hozzáférést a Szolgáltató csak a rendszer Üzleti Tulajdonosának engedélye alapján biztosíthatja a Felhasználók számára.

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

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

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

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

6.3.4 Személyes adatok védelme

A Szerződés alapján Szolgáltató bizonyos Szolgáltatások nyújtása során személyes adatokat dolgoz fel, illetve a Szolgáltatás ellátásához korlátozott mértékben személyes adatokat is kezel. Szolgáltató a – Megrendelő által rendelkezésre bocsátott – személyes adatok feldolgozásakor, illetve a Szolgáltatás ellátásához saját hatáskörben felvett adatok kezelésekor betartja a személyes adatok feldolgozására, illetve kezelésére vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályi előírásokat, a GDPR rendelet vonatkozó irányelveit, valamint a részletekre vonatkozó – a szerződés 10. mellékletét képező egyedi megállapodásokat. Megrendelő vállalja, hogy Szolgáltató részére kizárólag olyan személyes adatokhoz való hozzáférést biztosít, amelyek kezeléséhez, feldolgozásához és átadásához megfelelő jogosultsággal rendelkezik. Egyedi megállapodás hiányában a Szolgáltató saját utasításai szerint jár el.

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

A Szolgáltató köteles a Megrendelő illetékes személyét/szervezeti egységét haladéktalanul tájékoztatni, amennyiben a személyes adatok biztonsága sérül, vagy annak biztonságát fenyegetik.

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

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

A Megrendelő vállalja, hogy Szolgáltató részéről „üzleti titok” szintre minősített adatokat – amennyiben a felhasználói jogosultságok kiadása a Szolgáltató feladata – csak az Üzleti Tulajdonos által írásban megadott alkalmazottai részére teszi hozzáférhetővé, illetve e körben az igénybe vett Közreműködők számára minden érintett által cégszerűen aláírásra kerülő – a Szerződés 7. mellékletét képező – Titoktartási nyilatkozatban határozza meg a bizalmas információk felhasználásának kereteit.

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

6.3.6 Informatikai biztonsági incidensek kezelése

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

Szolgáltató lehetővé teszi továbbá, hogy a Megrendelő meghatalmazott biztonsági és informatikai vezetője/foglalkoztatottai szabályozottan betekintsenek a naplóállományokba. Amennyiben az informatikai biztonsági incidens oka a Szolgáltató mulasztására vezethető vissza, úgy a Szolgáltató az incidens megismétlődésének megakadályozása érdekében végrehajtja az egyeztetett, szükséges intézkedéseket.

7 Szolgáltatási díj és számlázása

7.1 A Szolgáltatási díj meghatározása

A díjak és költségkeretek mértékének meghatározása **nettó** összegek alapján történt. Az ÁFA mértéke a Szerződés hatályba lépésekor **27%**, amely a törvényi szabályozásoknak megfelelően változhat.

A 7.1.2 pontban meghatározott díj tartalmazza mindazokat a költségeket, költségtérítéseket, és más ráfordításokat, amelyek a Szerződés teljesítésével összefüggésben Szolgáltatónak járnak. Szolgáltató a szolgáltatási díjon felül jogcímtől függetlenül semmilyen további költségre, költségtérítésre, jogdíjra, ráfordításra nem tarthat igényt, kivéve, ha a jelen Szerződés eltérően rendelkezik.

7.1.1 A szolgáltatás díjtételei

7.1.1.1 Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj

Az Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj alapja a szerződés 4. mellékletét képező kimutatásban megjelenő – a havonta igénybe veendő FTE érték szerint megállapított – embernapiok száma.

Felek megállapodnak a következőkben:

1. Az 1 havi szolgáltatás nyújtásához szükséges embernapiok száma – a szerződéskötéskor ismerhető, a 4. mellékletben megjelenő feladatok ellátásra vonatkozóan: **3.503**
2. A Szerződés 4 pontja alapján az alap szerződéses időszakban felhasználható embernapiok száma: **21.018**, a Szerződés hatályának meghosszabbítása esetén a teljes szerződéses időszakban felhasználható embernapiok száma **45 539**:
3. Szolgáltatót 1 embernapi teljesítéséért **73.380,- Ft** szolgáltatási díj illeti meg.
4. Fentiek alapján Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíjként Felek az alap szerződéses időszakra **1.542.300.840,-Ft + 416.421.228,-Ft ÁFA, azaz bruttó 1.958.722.068,-Ft**, míg a Szerződés meghosszabbítása esetén a teljes szerződéses időszakra **3.341.651.820,-Ft + 902.245.994,-Ft ÁFA, azaz bruttó 4.243.897.814,-Ft** összeget fogadnak el.
5. Megrendelő az Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj ellenében nyújtott szolgáltatások igénybevételeire 2020. december 1. és 2021. május 31. közötti időszakban vállal kötelezettséget, amelyet – a szolgáltatás fedezetének költségvetésében történő rendelkezésre állása esetén – 2021. június 1. és 2021. december 31. közötti időszakra opciós jelleggel kiterjeszthet nyilatkozata alapján.

7.1.1.2 Lehívható költségkeret összege és felhasználása

A Szerződés alap- vagy teljes időszaka (hatálya) alatt a lehívható költségkeret összege maximum értékben került meghatározásra, annak kimerülése esetén Felek külön megállapodásba foglalt közös megegyezése szerint kell eljárni.

A lehívható költségkeret terhére esetenként lehívott összegeknek, illetve ezek görgetett összegének időarányossága nem elvárt, de az elszámolási évek közötti átvitel nem lehetséges.

A lehívható költségkeret alap szerződéses időszakra eső összege: **231.345.126,-Ft + 62.463.186,-Ft ÁFA, azaz bruttó 293.808.312,-Ft**, a teljes szerződéses időszakra eső összege: **501.247.773,-Ft + 135.336.903,-Ft ÁFA, azaz bruttó 636.584.676,-Ft**.

A lehívható költségkeret elszámolására a felhasznált és a Megrendelő által igazolt teljesítés szerinti órák száma alapján kerül sor az 5. számú mellékletben foglalt díjszabás szerint.

Megrendelő a lehívható költségkeret terhére nyújtott szolgáltatások igénybevételére 2020. december 1. és 2021. május 31. közötti időszakban vállal kötelezettséget, amelyet – a szolgáltatás fedezetének költségvetésében történő rendelkezésre állása esetén – 2021. június 1. és 2021. december 31. közötti időszakra opciós jelleggel kiterjeszthet nyilatkozata alapján.

7.1.2 Szerződéses összeg az alap- és a teljes szerződéses időszakra számolva

7.1.2.1 Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidj az alap szerződéses időszakban (6 hó * 257.050.140,-Ft átalány + 6 hó * 69.403.538,-Ft ÁFA)	1.542.300.840,-Ft + 416.421.228,-Ft ÁFA = bruttó 1.958.722.068,-Ft
7.1.2.2 Lehívható költségkeret az alap szerződéses időszakban: 15% (6 hó * 38.557.521,-Ft lehívható költségkeret + 6 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	231.345.126,-Ft + 62.463.186,-Ft ÁFA = bruttó 293.808.312,-Ft
ÖSSZESEN (7.1.2.1 + 7.1.2.2)	1.773.645.966,-Ft + 478.884.414,-Ft ÁFA = bruttó 2.252.530.380,-Ft
7.1.2.3 Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidj a teljes szerződéses időszakban (13 hó * 257.050.140,-Ft átalány + 13 hó * 69.403.538Ft ÁFA)	3.341.651.820,-Ft+ 902.245.994,-Ft ÁFA = bruttó 4.243.897.814,-Ft
7.1.2.4 Lehívható költségkeret a teljes szerződéses időszakban: 15% (13 hó * 38.557.521,-Ft lehívható költségkeret + 13 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	501.247.773,-Ft + 135.336.903,-Ft ÁFA= bruttó 636.584.676,-Ft
ÖSSZESEN (7.1.2.3 + 7.1.2.4)	3.842.899.593,-Ft + 1.037.582.897,-Ft ÁFA = bruttó 4.880.482.490,-Ft

Ennek megfelelően a szerződéses érték az alap szerződéses időszakban nettó **1.773.645.966,-Ft**, bruttó **2.252.530.380,-Ft** azaz **Kettőmilliárd-kettőszázötvenkettőmillió-ötszázharmincezer-**

háromszáznolcvan Forint, míg a szerződéses érték a teljes szerződéses időszakra nettó 3.842.899.593,-Ft, bruttó 4.880.482.490,-Ft, azaz Négymilliárd-nyolcszáznyolcvanmillió-négyszáznolcvankettőezer-négyszázkilencven Forint.

Figyelembe véve, hogy a számlázás havonta történik, a szerződés teljes értéke a havi számla értékből kiindulva kerül meghatározásra a Felek részéről, így a nettó összeg a teljes szerződéses időszakra:

Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidj:

nettó: $257.050.140,-\text{Ft} \times 13 \text{ hó} = 3.341.651.820,-\text{Ft}$

ÁFA: $69.403.538,-\text{Ft} \times 13 \text{ hó} = 902.245.994,-\text{Ft}$

bruttó: $326.453.678,-\text{Ft} \times 13 = 4.243.897.814,-\text{Ft}$

Lehívható költségkeret:

nettó: $38.557.521,-\text{Ft} \times 13 \text{ hó} = 501.247.773,-\text{Ft}$

ÁFA: $10.410.531,-\text{Ft} \times 13 \text{ hó} = 135.336.903,-\text{Ft}$

bruttó: $48.968.052,-\text{Ft} \times 13 \text{ hó} = 636.584.676,-\text{Ft}$

Összesen nettó 3.842.899.593,-Ft + 1.037.582.897,-Ft ÁFA = bruttó 4.880.482.490,-Ft

Ezen Szerződés szerinti teljes nettó összegre számolva az ÁFA összegét – az egyes elszámolható rész összegeken felszámított ÁFA összegekhez képest – a matematikai kerekítésre visszavezethető kerekítési eltérés adódik, azonban a tényleges elszámolási ütemezésre és számlázásra figyelemmel az előzőekben a ténylegesen kifizetésre kerülő összeg került feltüntetésre.

7.1.3 Éves költségkeretek

2021. évi alap szerződéses időszak (2020.12.01-2021.05.31. közötti időszak) kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidj (6 hó * 257.050.140,-Ft nettó átalány + 6 hó * 69.403.538,-ÁFA)	1.542.300.840,-Ft + 416.421.228,- Ft ÁFA = bruttó 1.958.722.068,-Ft
Lehívható költségkeret 15% (6 hó * 38.557.521,-Ft hívható költségkeret + 6 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	231.345.126,-Ft + 62.463.186,-Ft ÁFA = bruttó 293.808.312,-Ft
2021. évi előirányzat ÖSSZESEN:	1.773.645.966,-Ft + 478.884.414,-Ft ÁFA = bruttó 2.252.530.380,-Ft

A fedezet rendelkezésre állása esetén a 2021. évi (2021.06.01-2021.10.31. közötti időszak) kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidj (5 hó * 257.050.140,-Ft nettó átalány + 5 hó * 69.403.538,-ÁFA)	1.285.250.700,-Ft + 347.017.690,-Ft ÁFA = bruttó 1.632.268.390,-Ft
Lehívható költségkeret 15% (5 hó * 38.557.521,-Ft hívható költségkeret + 5 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	192.787.605,-Ft + 52.052.655,-Ft ÁFA = bruttó 244.840.260,-Ft

2021. évi előirányzat ÖSSZESEN:	1.478.038.305,-Ft + 399.070.345,-Ft ÁFA = bruttó 1.877.108.650,-Ft
---------------------------------	--

A fedezet rendelkezésre állása esetén 2021. évi (2020.12.01-2021.10.31. közötti időszak) kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidj (11 hó * 257.050.140,-Ft nettó átalány + 11 hó * 69.403.538,-ÁFA)	2.827.551.540,-Ft + 763.438.918,-Ft ÁFA = bruttó 3.590.990.458,-Ft
Lehívható költségkeret 15% (11 hó * 38.557.521,-Ft lehívható költségkeret + 11 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	424.132.731,-Ft + 114.515.841,-Ft ÁFA = bruttó 538.648.572,-Ft
2021. évi előirányzat ÖSSZESEN:	3.251.684.271,-Ft + 877.954.759,-Ft ÁFA = bruttó 4.129.639.030,-Ft

A fedezet rendelkezésre állása esetén a 2022. évi (2021.11.01-2021.12.31. közötti időszak) kiadási előirányzat terhére elszámolható összegek:

Átalánydíj jellegű Szolgáltatási alapidj (2 hó * 257.050.140,-Ft nettó átalány + 2 hó * 69.403.538,-ÁFA)	514.100.280,-Ft + 138.807.076,-Ft ÁFA = bruttó 652.907.356,-Ft
Lehívható költségkeret 15% (2 hó * 38.557.521,-Ft lehívható költségkeret + 2 hó * 10.410.531,-Ft ÁFA)	77.115.042,-Ft + 20.821.062,-Ft ÁFA = bruttó 97.936.104,-Ft
2022. évi előirányzat ÖSSZESEN:	591.215.322,-Ft + 159.628.138,-Ft ÁFA = bruttó 750.843.460,-Ft

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

7.1.4 A számlázás szabályai

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

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

7.1.4.1 Átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj

Ez az összeg a havi számlákon „rögzített havi díj”-ként szerepel.

A Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlapok alapján megrendelt **átalánydíj jellegű** szolgáltatások **havi díja nettó 257.050.140,-Ft + 69.403.538,-Ft ÁFA = bruttó 326.453.678,-Ft.**

A szerződés kezdő tört hónapja esetén (számlázandó napok száma/naptári napok száma*havi összesen díj) Ft számlázandó.

A szerződés záró tört hónapja esetén a 7.1.1.1 pontban a teljes szerződéses időszakra vonatkozó Ft összegek, valamint a szerződésből eltelt időszakra jutó Ft összegek különbsége számlázandó.

7.1.4.2 Lehívható költségkeret terhére végzett szolgáltatások díja

A Megrendelő által megrendelt vagy lehívott szolgáltatási mennyiség függvényében Szolgáltató jogosult a szolgáltatási díjat maximum a megrendelés mértékéig, illetve a lehívásnak megfelelően tételes elszámolás alapján a Megrendelő felé érvényesíteni, a Megrendelő pedig köteles azt megfizetni.

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

A lehívás korlátja a 7.1.3 pontban meghatározott, adott évre lehívható költségkeret kimerülése.

8 A szolgáltatási díjak számlázása és pénzügyi teljesítése

8.1 Havi jelentés/Jelentés

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

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

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

Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlaponként:

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

Adatlap összesítő:

Adatlap főcsoportokként

Kötér összesítő (amennyiben van kötér):

Adatlap főcsoportokként

Lehívható keret terhére megrendelt Szolgáltatás teljesítéséről nem a Havi jelentésben, hanem a teljesítést követő 5. munkanapig kell Jelentést készíteni. Egyebekben a 8.2 - 8.4 pontokban foglaltakat kell alkalmazni.

8.2 Teljesítésigazolási eljárás

A Teljesítésigazolás menete:

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

Abban az esetben, ha Megrendelő a Szerződés 8.2 b) pontjában megadott határidőben nem igazolja le, vagy nem kifogásolja meg a teljesítést, úgy a Szolgáltatások az adott Jelentésben foglaltak szerinti teljesítését vélelmezettnek kell tekinteni és Szolgáltató jogosult a 8.2 pont bb) alpontja alapján eljárni.

Abban az esetben, ha Megrendelő a Szerződés 8.2 c) pontjában megadott határidőben nem írja alá a Teljesítésigazolást, úgy azt a határnapon aláírtnak kell tekinteni, Szolgáltató pedig – az erről való értesítés Megrendelő részére történő megküldésével egyidejűleg – jogosult a Szerződés 8.3 pontja szerint eljárni.

8.3 A szolgáltatási díjak számlázása és pénzügyi teljesítése

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

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

Megrendelő számlázási címe:

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

A számlaküldés helye:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

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

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

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

8.4 Teljesítés-kifogásolási eljárás

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

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

A nem szerződésszerű teljesítés következménye:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9 A szerződészegés jogkövetkezményei

9.1 Általános szabályok

Felek kötbérfizetésben állapodnak meg minden olyan esetre, amelyekben a teljesítés késedelmes, hibás teljesítésért, illetve meghiúsulásáért (nem teljesítés) a Szolgáltató felelős.

A kötbérek alapjai **nettó** összegek, Az esetleges kötbérek számítása a 8.1 pontban meghatározott Jelentések készítésekor esedékes.

Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlapok esetében az esetleges kötbérek összegének maximuma a 7.1.4.1 pontban szereplő átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj (figyelembe véve a tört hónapra vonatkozó előírásokat is) 10 (tíz) %-a.

Minden SLA sértést – beleértve a párhuzamosan fennálló és az egymásra épülő szolgáltatásokat is – egymástól függetlenül kell meghatározni. Egymásra épülő szolgáltatások esetén a többszörös kötbérezést elkerülve, minden esetben a legnagyobb kötbért eredményező SLA sértést kell figyelembe venni.

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

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

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

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

Ugyanazon rendszerbeli hibára visszavezethető felhasználói hibabejelentések egyetlen hibának minősülnek.

9.2 Késedelmi kötbér

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

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

2. táblázat

Kötbér maximum alap: Adatlap főcsoportokként a Normál Folyamatos Tevékenység Adatlapokon szereplő havi díjak (a Szerződés kezdő vagy záró tört hónapja esetén a 7.1.4.1 pontban leírt számítási metódus alkalmazandó) összege.

Kötbér maximum: Adatlap főcsoportokként a kötbér maximum alap 50 (ötven) %-a.

A lehívható jellegű költségkeret terhére megrendelt szolgáltatások esetében a késedelmi kötbér mértékéről, számítási módjáról az érintett Adatlapokon kell rendelkezni.

9.3 Hibás teljesítési kötbér

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

Naptári éves vagy tört naptári éves Elvárt Rendelkezésre Állás esetén:

Kötbér alap: Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlapon rögzített havi szolgáltatási díj

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

Havi vagy tört havi Elvárt Rendelkezésre Állás esetén:

Kötbér alap: Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlapon rögzített havi szolgáltatási díj

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

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

A 7.1.2 pontban meghatározott lehívható költségkeret esetében a hibás teljesítési kötbér mértékéről, számítási módjáról az érintett Adatlapokon kell rendelkezni. Külön rendelkezés hiányában a kötbér alapja a szolgáltatási díj típusától függően az adott Adatlapon rögzített teljes egyösszegű ár, vagy a havi szolgáltatási díj összege; mértéke a jelen pontban meghatározottak szerinti.

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

9.4 Nem teljesítési (meghiúsulási) kötbér

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

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

A meghiúsulási kötbér mértéke Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlapok esetében a 7.1.3.1 pontban szereplő átalánydíj jellegű szolgáltatási alapidíj 0,5 (fél) %-a, de minimum az érintett Adatlapo(ko)n rögzített havi szolgáltatási díj(ak) 15 (tizenöt) %-a.

A lehívható jellegű költségkeret esetében a nem teljesítési kötbér mértékéről, számítási módjáról az érintett Adatlapokon kell rendelkezni.

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

9.5 Kötbér fizetése

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

A kötbér esedékessége:

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

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

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

9.6 Vis maior

Felek mentesülnek a nem, vagy nem szerződésszerű teljesítés következményei alól, ha az rendkívüli, előre nem látható körülményekre vezethető vissza.

Vis maiorra a Szolgáltató csak akkor hivatkozhat, ha hivatalos úton értesíti a Megrendelőt a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról.

A szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 (harminc) napot, a Megrendelőnek jogában áll – hátrányos jogi következmények nélkül – a szerződéstől a teljesítés megkezdése előtt elállni, azt követően a szerződést felmondani oly módon, hogy a Szolgáltatónak erről írásos értesítést küld.

10 A Szerződés módosítása

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

A Szerződés és annak mellékletei módosítására, valamint a 4 pont szerinti egyoldalú jognyilatkozat megtételére kizárólag a Felek képviselői jogosultak.

11 A Szerződés megszűnése

A Felek jogosultak rendkívüli felmondással egyoldalúan felmondani a Szerződést:

- a) súlyos szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél (feltéve, hogy a szerződésszegő fél a sérelmet szenvedett fél írásbeli felszólításában megjelölt póthatáridőben sem orvosolta a szerződésszegést);
- b) az ellenérdekű fél, ha a bíróság felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás (a továbbiakban együtt: felszámolási eljárás) lefolytatását elrendelő végzése a másik féllel szemben jogerőre emelkedett, illetve a másik fél jogutód nélkül megszűnt;
- c) írásbeli nyilatkozattal 90 (kilencven) napos felmondási határidő mellett, indoklás nélkül.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről különösen, amennyiben

- a) a Szerződésen alapuló kötelezettségének ismétlődően nem, vagy nem határidőben tesz eleget, és azt előzetes írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti az abban foglalt póthatáridőig (ide nem értve a vis maior esetét);

- b) oly módon szegi meg a Szerződést, hogy a szerződésszerű, határidőre történő teljesítés veszélyeztetve van;
- c) jogosulatlanul használja fel a Szerződés teljesítése során tudomására jutott információt, illetve szándékos vagy gondatlan magatartásának következményeként az adatok, információk illetéktelenek tudomására jutnak;
- d) ellene jogerősen felszámolási-, végelszámolási eljárás indult, a cégnyilvántartásból törlésre került, nincs működő adó- és/vagy cégjegyzékszáma, számlaszáma;
- e) olyan tevékenységet vagy mulasztást tanúsít, amely a Megrendelő alaptevékenységének zavartalan végzését sérti vagy veszélyezteti;
- f) Megrendelő jó hírnevét sérti vagy veszélyezteti;
- g) tevékenysége vagy mulasztása okán Megrendelő adataiban adatvesztés (nem várt módosulás), vagy Megrendelő bármely rendszerénél nem tervezett, a rendeltetésszerű használatot akadályozó vagy korlátozó állapot következik be;
- h) alkalmazottai tekintetében a bejelentési és adózási kötelezettségének jogszabály szerint, határidőben nem tesz eleget;
- i) nem minősül átlátható szervezetnek;
- j) az átláthatósági nyilatkozatban feltüntetett adatokban bekövetkezett változásokról nem a Szerződésben foglaltaknak megfelelően értesítette a Megrendelőt.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben:

- a) a teljesítés igazolására nyitva álló határidő lejártát követően a Szolgáltató külön felhívására sem nyilatkozik a teljesítés megfelelőségéről;
- b) az igazolt teljesítés alapján befogadott megbízotti számlát határidőben, ismételt felszólítás ellenére sem egyenlíti ki;

Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés megszűnését követő 30 (harminc) napon belül egymással elszámolnak. Szolgáltató jogosult a szerződés megszűnése előtt szerződészerűen teljesített feladatok szerződés szerinti pénzbeli ellenértékére.

12 Egyéb rendelkezések

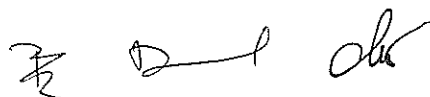
A Szerződésben bármely jogszabályra, jogszabályi rendelkezésre, szabályozásra vagy egyéb normára való hivatkozás alatt az adott normák mindenkor hatályos szövege értendő.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

Felek rögzítik, hogy a 7.1 pont alpontjaiban körülírt opciós tételek igénybevételéről Megrendelő a szolgáltatás igénybevételének tervezett kezdő időpontját megelőzően 8 (nyolc) nappal nyilatkozik Szolgáltató felé a fedezet rendelkezésre állásáról és az opciós tétel igénybevételéről.

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

1. melléklet: Tevékenység Jegyzék *(CD melléklet)*
2. melléklet: Szolgáltatás Jegyzék *(CD melléklet)*
3. melléklet: Normál Adatlapok, műszaki tartalmak *(CD melléklet)*
4. melléklet: Átalánydíj jellegű havi díjszabás Normál, Folyamatos Tevékenység Adatlaponként *(CD melléklet)*
5. melléklet: Általános Díjszabás Lehívható költségkeret terhére végzett szolgáltatásokhoz *(CD melléklet)*
6. melléklet: Havi jelentés/Teljesítésigazolás (minta) *(CD melléklet)*
7. melléklet: Titoktartási nyilatkozat *(CD melléklet)*
8. melléklet: Telephelyek listája *(CD melléklet)*
9. melléklet: Adatvagyon nyilatkozat *(CD melléklet)*
10. melléklet: Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések *(CD melléklet)*

13 Jogi záradék

A Szerződés 38 oldalból, valamint 10 db mellékletből áll, és 5 eredeti példányban készült. Szövegét a Felek elolvasták, értelmezték, helybenhagyólag tudomásul vették, és mint akaratukkal mindenben egyezőt aláírták. A Szerződés aláírásával a Felek elismerik, hogy a Szerződés 3-2 db eredeti aláírt és lepecsételt példányát átvették.

Budapest, 2020. év november „.....” hónap „30.....” nap 2020. év december „.....” hónap „1.....” nap


.....
Megrendelő képviselőjében
Szalavics Mariann
NAV Központi Irányítás főigazgató




.....
Szolgáltató képviselőjében
Formanek Gyula
Pillér Informatikai Kft. ügyvezetője



Pénzügyileg ellenjegyzem:


.....
Márton Judit 2020. 11. 30.
pénzügyőr ezredes
NAV Központi Irányítás főigazgató-helyettes



7A002971
EA000843

Jogi Szegné Dkú Lak.




dr. Nonn Tímea
alaptevékenységet támogató csoportvezető

