

INF-067/2020

ALKALMAZÁSÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (székhely: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2., adószám: 15789934-2-51) képviseletében eljár: **Szalavics Mariann**, a NAV Központi Irányítás főigazgatója, mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről

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

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

ELŐZMÉNYEK

- (A) Megrendelő ajánlatot kért, Szolgáltató pedig ajánlatot tett a szerződés tárgya szerinti szolgáltatások elvégzésére, melyet a Megrendelő a rendelkezésére álló anyagi fedezetre is figyelemmel elfogadott.
- (B) Felek rögzítik, hogy jelen szerződés megkötésére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (1) bekezdés h) pontja, valamint a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvény 2. § (2) bekezdése, továbbá a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet mellékletének 20-21. pontjában foglaltak alapján kerül sor.
- (C) 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.
- (D) Felek között 2019.06.18-án megkötött INF-62/2019. sz. Alkalmazás Üzemeltetési Szolgáltatási Szerződés 2020.11.30. napjáig hatályos. Figyelemmel arra, hogy a fenti számon hivatkozott Alkalmazás Üzemeltetési Szolgáltatási Szerződésben igénybe vett szolgáltatásokra a Megrendelő továbbra is igényt tart, ezért Felek új, határozott időtartamú Szolgáltatási Szerződést kötnek (a továbbiakban: **Szerződés**).

DEFINÍCIÓK

A Szerződésben és a kapcsolódó Műszaki leírásban alkalmazott definíciók az 1. számú melléklet 1. pontjában találhatóak.

1. 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 -2022. március 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 (szerződésmódosítás) nélkül meghosszabbítja, a Szerződés egyéb rendelkezéseinek változatlansága mellett. **Ennek megfelelően az alap szerződéses időszak időtartama 6 hónap, míg a teljes szerződéses időtartama 16 hónap.**

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

2. A SZERZŐDÉS TÁRGYA ÉS TELJESÍTÉSE

Szolgáltató köteles az alább megjelölt szakértői erőforrással ellátni Megrendelő részére az **alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatásokat**, a feladatok felmerüléséhez igazodó rendszerességgel a jelen Szerződésben és annak mellékleteiben foglaltak, így különösen a Szerződés 1. számú mellékletét képező Műszaki leírás szerint, az abban szereplő Nevesített Rendszerek (lásd Műszaki leírás 3. pont alatt), szolgáltatásokon belül nyújtott tevékenységek és feladatok (lásd Műszaki leírás 2. pont alatt) tekintetében.

Tevékenység	Erőforrás mennyiség
1. Alkalmazástámogatási szolgáltatás: - Alkalmazás támogatás - Rendszerfenntartó feladatok - Megelőző tevékenységek - Általános rendszerszintű támogató feladatok	Elvárt naptári havonként 1370 embernapi rendelkezésre bocsátása.
2. Alkalmazásfejlesztési szolgáltatás: Alkalmazásfejlesztési tevékenység	Az embernapi kifejezett erőforrás zökkenőmentes biztosításához elvárás a Szerződés időtartama alatt 65 fő/munkanap erőforrás kapacitás biztosítása.
3. Tanácsadási szolgáltatás: - Tanácsadási tevékenység - Képzés, oktatás, konzultáció	

Megrendelő a Szolgáltató jelen Szerződésen kívüli szabad kapacitása terhére a Műszaki leírás 3. pontjától eltérő, abban nem szereplő alkalmazásüzemeltetési feladatot vagy Műszaki leírás 2. pontjától eltérő, további informatikai szolgáltatást is megrendelhet.

2.1 Korlátozások:

1. Szolgáltató a jelen Szerződés keretében végzendő tevékenységeket a Műszaki leírás 3. pontjában szereplő Nevesített Rendszerek, illetve a Műszaki leírás 2. pontjában meghatározott szolgáltatások tekintetében, az azokhoz társított igények körében köteles ellátni azzal, hogy a Műszaki leírás vonatkozó pontjainak módosítására, a Szerződés hatálya alá bevont rendszerek, alkalmazások, tevékenységek és feladatok körének változtatására a Szerződés 8.1 pontban nevesített szakmai kapcsolattartók egybehangzó jognyilatkozattal írásban jogosultak. A joghatályos módosításra a Szerződés 4. számú mellékletében foglalt "Alkalmazásüzemeltetési szolgáltatások bővítése adatlap" készítése szükséges, melynek aláírása tekintetében Felek jelen Szerződés aláírásával kifejezett visszavonásig terjedő időre meghatalmazzák az általuk kijelölt szakmai kapcsolattartókat azzal a korlátozással, hogy a meghatalmazás alapján tett jognyilatkozat nem változtathatja meg a Szerződés alapján fizetendő ellenszolgáltatás elszámolási egységét, az ahhoz kötődő egységárat, illetőleg a Szerződés szerint kifizethető szolgáltatási díj keretösszegét.
2. Amennyiben egy adott alkalmazásfejlesztési feladat az előzetes elemzés alapján meghaladja a Szerződésben biztosított erőforrás mennyiséget vagy a szolgáltatási díj keretösszeget, Felek külön megállapodnak arról, hogy milyen más típusú szerződés keretében kell a feladatot elvégezni.
3. Az alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatások teljesítése jelen Szerződés keretében, a Műszaki leírásban meghatározott módon, jelen Szerződés 4.1. pontja szerinti embernapi erejéig elvárt. Az alkalmazástámogatási szolgáltatás elszámolása alap átalánydíj jellegű szolgáltatás díj terhére, míg az alkalmazásfejlesztési szolgáltatás és tanácsadási szolgáltatások elszámolása – az alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díjjal nem fedezett munkák ellentételezésére szolgáló - tételes elszámolású szolgáltatási díj keret terhére történik.
4. A Szerződésben és a Műszaki leírásban meghatározott erőforrás keretek együttesen a felhasználható erőforrások felső korlátját jelentik, ugyanakkor az egyes szolgáltatás típusok és rendszerek vonatkozásában, alrendszerek tekintetében a ténylegesen felmerült alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási jellegű igények alapján nem korlátozottak.

3. FELEK JOGAI ÉS KÖTELESSÉGEI

3.1 A Szolgáltató kötelezettségei a szolgáltatások ellátása során

Szolgáltató a 2. pontban felsorolt alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatásokat a Műszaki leírás 3. pontjában Nevesített Rendszerek, illetve a Műszaki leírás 2. pontjában meghatározott szolgáltatások tekintetében, az azokhoz társított igények körében köteles Megrendelő részére nyújtani.

3.2 A Megrendelő jogai és kötelezettségei

- (a) Megrendelő köteles Szolgáltató rendelkezésére bocsátani az érintett Nevesített Rendszerekkel kapcsolatos legfrissebb dokumentációkat, valamint a rendelkezésére álló forráskódokat, amelyek szükségesek ahhoz, hogy Szolgáltató teljesíteni tudja a jelen Szerződésben foglaltakat. Szolgáltató a jelen Szerződés szerinti feladatok ellátását, annak teljes időtartama alatt, Megrendelő igényeinek és érdekeinek figyelembevételével, a lehető legjobb tudása szerint, a határidők pontos betartásával köteles teljesíteni.

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

- (b) Megrendelő a Szolgáltató által kért információkat (beleértve az információk biztosításához szükséges döntéseket is) a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben köteles Szolgáltató rendelkezésére bocsátani.
- (c) Ha Megrendelő nem adta meg Szolgáltató részére mindazon információt, ami a Szerződés teljesítéséhez szükséges, Szolgáltató erről a tényről köteles írásban értesíteni Megrendelő 8.1 pontban meghatározott kapcsolattartóját, egyúttal megjelölve a hiányos információ alapján alapuló teljesítés várható következményeit. Ha Megrendelő az esetleges következmények ismeretében is ragaszkodik a további, változatlan feltételekkel történő teljesítéshez, az ebből eredő károk őt terhelik.
- (d) Ha Megrendelő téves információt adott és Szolgáltató a tőle elvárható gondosság és szakértelem ellenére sem ismerhette fel az információ téves voltát, vagy az információ helyességét Megrendelő a Szolgáltató észrevételeit tartalmazó, a 9.3.1. pont szerinti értesítést követően is fenntartja, az ebből eredő kárért Szolgáltató nem felel.
- (e) Megrendelő a Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben biztosítja Szolgáltató számára a Szerződés teljesítéséhez szükséges saját informatikai rendszerekhez történő zavartalan, Szolgáltató kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges megfelelő szintű hozzáférés technikai feltételeit.
- (f) Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 57. §-a szerinti teljesítésigazolásra jogosult személyt Megrendelő jelöli ki. Megrendelő egyoldalúan jogosult a teljesítésigazolásra más személyt, illetőleg a teljesítésigazolást végző távolléte, akadályoztatása esetére helyettest kijelölni. Ha a kijelölt teljesítésigazoló személye időközben

változik vagy a feladatellátásában akadályoztatva van, akkor új személy kijelölése hiányában teljesítésigazolásra az illetékes szervezeti egység vezetője jogosult.

3.3 A teljesítéssel kapcsolatos további rendelkezések

3.3.1 Minőségi elvárások a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban és az eredménytermékek átvétele

Szolgáltatónak a szolgáltatást olyan módon kell nyújtania, hogy az megfeleljen a Megrendelő által elvárt minőségi és funkcionális elvárásoknak. Az elvárt minőségi kritériumokat a NAV érvényes informatikai tárgyú szabályzatai tartalmazzák. A forráskódok változása esetén, azok verzió kihelyezése esetén a NAV hatályos Verziókiadási Szabályzata szerint kell eljárni.

A teljesítésre vonatkozóan Megrendelő és Szolgáltató egyeztet a feladatátadásban érintett erőforrásokról és a tervezett munka részleteiről.

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

Az alkalmazástámogatás szolgáltatáson belül biztosított hibabejelentés, hibaelemzés, hibajavítás és problémakezelés adminisztrációs rendszere Megrendelő oldalon a HP Service Manager (SM), Szolgáltató a részletes feladat adminisztrációt a RedMine rendszerben végzi.

Megrendelő szakmai kapcsolattartója útján havonta – a Szolgáltató által a hónap 5. (ötödik) munkanapjáig kiállított – teljesítésigazolás alapján, teljesítésigazolási eljárás keretében veszi át a Szolgáltató által a jelen Szerződés alapján nyújtott szolgáltatások teljesítését. Megrendelő szakmai kapcsolattartója a Szolgáltató által az adott hónapban teljesített szolgáltatásokat kimutató teljesítésigazolás elfogadásáról vagy annak elutasításáról és annak indokairól a teljesítésigazolás kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül köteles nyilatkozni.

Szolgáltató által elvégzett munkát Megrendelő szakmai kapcsolattartója, az általa kijelölt foglalkoztatottak, illetőleg Megrendelő megbízott alkalmazottai felügyelik és ellenőrzik. Ellenőrzési jogkörük kiterjed Szolgáltató valamennyi, a Szerződés teljesítésével kapcsolatos tevékenységére, mely során Szolgáltató kijelölt munkatársaival közvetlen kapcsolatot tartanak fenn, a szolgáltatással kapcsolatos elvárásokat, részleteket közvetlenül közlik Szolgáltató kijelölt munkavállalóival.

Abban az esetben, ha Megrendelő a teljesítésigazolás egészben vagy részben történő elfogadásáról, adott esetben a kifogásolt részekről és a kifogásolás indokáról a teljesítésigazolás átvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül nem értesíti Szolgáltatót, a teljesítést vélelmezettnek kell tekinteni.

A teljesítés vagy annak egy részének kifogásolása esetén a kifogásolásra vonatkozóan Felek 5 (öt) munkanapon belül egyeztetni kötelesek. Az egyeztetés lezárása dátuma minősül a teljesítésigazolás elfogadási napjának. A lezárás eredményéről jegyzőkönyv készül. Az egyeztetésen Megrendelő részéről a NAV Informatikai Szakfőigazgatója vagy a NAV KI Informatikai Főosztály főosztályvezetője vagy a NAV Informatikai Intézet (a továbbiakban: INIT)

igazgatója vagy igazgatóhelyettese, Szolgáltató részéről az ügyvezető vagy a fejlesztési igazgató vehet részt.

Megrendelő szakmai teljesítésigazolás aláírására jogosult személy részére a papír alapú teljesítésigazolás megküldésétől számított 8 (nyolc) munkanap áll rendelkezésre az aláírásra, Szolgáltató az aláírt teljesítésigazolás kézhezvételét követően jogosult a teljesítésigazolás szerinti összegről a számlát kiállítani.

3.3.2 A forráskód és dokumentáció átadására vonatkozó rendelkezések

- (a) Szolgáltató a jelen Szerződés teljesítése során végrehajtott alkalmazásfejlesztésekkel összefüggésben létrehozott vagy módosított nem Standard Szoftverek forráskódját köteles Megrendelő részére írásbeli kérésre, de legkésőbb a Szerződés lejártát követő 30 napon belül átadni. Szolgáltató az alkalmazásfejlesztési szolgáltatással érintett rendszerekhez kapcsolódó, a Műszaki leírás szerint átadandó dokumentációkat Megrendelő kérésére köteles a Megrendelőnek átadni.
- (b) Amennyiben az alkalmazásfejlesztés Standard Szoftvert érint, vagy Standard Szoftveren valósult meg és az alkalmazásfejlesztés eredménye önállóan sem minősül nem Standard Szoftvernek, abban az esetben a forráskód átadási kötelezettség nem terheli a Szolgáltatót.

3.3.3 Szerzői jogi rendelkezések

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

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

Ide tartozik az ABEV Tervező program, az eBEV rendszer – ide nem értve az ACM és eADÓ projekt keretében átadott modulokat – és az ÁNYK rendszer és annak egyes szoftver elemei, valamint a hozzá tartozó dokumentációk, mint a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 1. § (2) bekezdés c) pontja hatálya alá tartozó szellemi termékek. Ide tartozik továbbá az Elektronikus Nyomtatványtervező Rendszer (ENYT), az eBEV rendszer – szintén ide nem értve az ACM és eADÓ projekt keretében átadott modulokat –, a MobileBEV mobil applikáció és az Online Nyomtatványkitöltő Rendszer (WebNYK) és annak egyes szoftver elemei, valamint a hozzá tartozó dokumentációk.

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

- (b) A 3.3.3 (a) pont szerinti felhasználási jog biztosítja, hogy
 - (1) Megrendelő, mint kijelölt szerv ellátja az engedélyezett felhasználási céllal kapcsolatos feladatokat; bármelyik érintett

rendszer működtető program felhasználói felületét a teljes hardver hálózatában a képernyőn megjelenítse, a programokat futtassa, működtesse, azokat a biztonságos működéshez szükséges mértékben tárolja, többszörözze,

- (2) Megrendelő feladatai teljesítésébe bármilyen közreműködőt bevonjon, a közreműködők feladatai ellátása érdekében részükre az általa gyakorolható körben a felhasználási jogát átengedje vagy átruházza azzal, hogy a közreműködők bevonása nem teheti terhesebbé Szolgáltató jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeit.
- (c) Amennyiben a Standard Szoftverre vonatkozóan további felhasználási feltételeket külön szerződések rögzítik, Szolgáltató szavatolja, hogy ezen Standard Szoftverek is megfelelnek a jelen Szerződésben rögzített felhasználási céloknak és feltételeknek. Standard Szoftverre vonatkozóan Szolgáltató a többszörözésre, az átdolgozásra, a feldolgozásra, a fordításra, a szoftver bármely más módosítására – ideértve a hiba kijavítását is –, valamint ezek eredményének többszörözésére vonatkozó jogot nem köteles biztosítani.
- (d) A 3.3.3 (a) és (b) pontjai szerinti felhasználási engedély jogosultja e felhasználási jogát Szolgáltató előzetes hozzájárulása nélkül is jogosult harmadik személyre átruházni, valamint jogosult a 3.3.3 (b) (1) és (2) pontjai szerint kijelölt személyek (közreműködők) körét megváltoztatni. A felhasználási jog jelen pontban rögzített átruházása nem eredményezheti Szolgáltató jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségeinek terhesebbé válását.
- (e) A 3.3.3 (a) - (b) pontjai szerinti felhasználási engedély jogosultja jelen Szerződés alapján megszerzi a nem Standard Szoftvernek minősülő szerzői jogilag védett termékek a 3.3.3 (a) pontban meghatározott felhasználási cél eléréséhez szükséges továbbfejlesztésére, többszörözésére, átdolgozására és feldolgozására vonatkozó jogosultságát is. A forráskód vonatkozásában a többszörözés joga letétbe helyezett forráskód esetén a letétből követően történt felszabadulást követően illeti meg Megrendelőt. Szolgáltató egyebekben az át nem ruházott szerzői jogokat kifejezetten fenntartja.
- (f) Felek rögzítik, hogy a Szerződés alapján Megrendelő által fizetendő ellenszolgáltatás a Szolgáltató által biztosított, a jelen Szerződésben meghatározott valamennyi felhasználási jog ellentételezését (jogdíjat) is magában foglalja.
- (g) Felek megállapodnak továbbá, hogy BEVFELD rendszer UBEV_JAVKERET részéhez és BEVMEGR rendszerhez kapcsolódó és jelen Szerződés alapján megvalósított fejlesztői feladatok eredményeként létrejött, a szerzői jogra vonatkozó jogi rendelkezések hatálya alá tartozó termékek szerzői jogaival mindkét fél fog rendelkezni. A szerzői joghoz kapcsolódó vagyoni jogok átruházásához, felhasználási jog harmadik fél számára történő engedeléséhez Felek közös írásbeli megállapodása szükséges.

Felek megállapodnak továbbá abban is, hogy jelen Szerződés alapján létrejövő, szerzőtársi minőségükben tulajdonolt, közös szellemi termékek esetében a felhasználói jogok továbbadása, átruházása tekintetében Megrendelő és

Szolgáltató külön-külön, egymástól függetlenül nem járhat el. Felek megállapodnak abban, hogy a felhasználói jogok továbbadása, átruházása tekintetében írásos megállapodásuk szükséges.

- (h) Amennyiben Szolgáltató a Szerződés alapján valamely szoftvert valamely rendszer működése érdekében többszöröz, vagy módosít, javít, továbbfejleszt, átdolgoz, feldolgoz, fordít, úgy az ekként létrejövő szoftverre nem Standard Szoftver esetén a jelen Szerződésben, Standard Szoftver esetén pedig az esetleges külön szerződésben foglalt feltételek irányadóak a szerzői joggal kapcsolatos kérdésekben.
- (i) Megrendelő által Szolgáltatónak a jelen Szerződés teljesítése érdekében átadott, Megrendelő által beszerzett szoftverek szerzői jogi felhasználásának feltételeit a jelen Szerződés nem érinti.

3.3.4 A teljesítés helye és határideje

Telephelyek, ahol, vagy ahonnan Szolgáltató a szolgáltatásokat nyújtja:

NAV INIT székhelye: 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.

NAV INIT telephelye: 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

NAV Központi Irányítás: 1054 Budapest, Zoltán u. 16.

NAV Központi Irányítás székhelye: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

Pillér Informatikai Kft. telephelyei

Felek előzetes közös megegyezéssel időszakosan egyéb teljesítési helyszínt is kijelölhetnek.

A Szerződés hatálya alatt Felek a konkrét feladatokra vonatkozó teljesítési határidőket a Műszaki leírásban részletezett feladatadminisztráció során határozzák meg.

3.3.5 Beléptetés

- (a) Megrendelő a Szolgáltatás teljesítéséhez szükséges időre biztosítja a Szolgáltatás nyújtásába bevont személyek részére Megrendelő kezelésében található épületekbe munkavégzés céljából történő belépést, benntartózkodást, a munkavégzés helyszíni feltételeit.
- (b) Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a szolgáltatás teljesítésébe bevont személyek Megrendelő fentiekben felsorolt épületeibe kizárólag (eseti vagy tartós) belépési engedély birtokában léphetnek be.
- (c) Szolgáltató, amennyiben a szolgáltatás teljesítésébe bevont személy belépési engedéllyel még nem rendelkezik, az érintett személy első belépése előtt – legalább 2 (azaz két) munkanappal korábban – köteles a belépés tervezett idejéről Megrendelőt tájékoztatni, az épületek területére beléptetni szándékozó személyek személyi adatait (név, születési hely és idő; anyja neve; személyazonosító igazolvány száma, a továbbiakban: személyi adatok) Megrendelő részére megadni, és részükre belépési engedély kiadását kezdeményezni.

- (d) Szolgáltató legkésőbb a személyi adatok átadásáig köteles beszerezni az érintettek hozzájárulását ahhoz, hogy Megrendelő a személyi adataikat – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) előírásaival összhangban – kezelje.
- (e) Megrendelő a személyi adatokat kizárólag a belépési engedély kiállítására és az alkalmazottak személyazonossága ellenőrzésére használhatja fel.
- (f) Megrendelő jogosult a belépési engedély kiadását megtagadni a fenti pontokban foglalt kötelezettségek teljesítéséig.

3.4 Szolgáltatási szint megállapodások

A Szolgáltatási idő meghatározása az 1. számú melléklet Műszaki leírás 1. pont alatt található. Amennyiben a Szerződés másképp nem rendelkezik, a szolgáltatási szint időtartamokat a Szolgáltatási időn belül kell számolni.

A kiinduló időpontok szabályai:

- A kiinduló időpont szolgáltatástól függően a HP Service Manager (SM), IMEGREND vagy RedMine rendszerekben történő bejelentés időpontja.
- Amennyiben ez a szolgáltatási időtartamokon kívül történik, a következő kezdeti időpont minősül kiinduló időpontnak.

3.4.1 Alkalmazástámogatási szolgáltatás

A táblázat a Szerződés 4.a. pontja alapján elszámolt szolgáltatások meghatározott szolgáltatási szintjeit tartalmazza.

Szolgáltatások, feladatok	Elvárt szolgáltatási szint
Alkalmazástámogatás feladatok (feladat befogadás)	Szolgáltató szolgáltatási időben köteles a Nevesített Rendszereket érintő alkalmazástámogatási feladatokat a Műszaki leírás 2.1.1 a) pont alatt megjelölt határidők szerint befogadni.
Alkalmazástámogatás feladatok (hibaelhárítási szolgáltatás)	Szolgáltató szolgáltatási időben köteles a Nevesített Rendszereket érintő szoftveroldali rendellenes működésére vonatkozó hibabejelentést a Műszaki leírás 2.1.1 b) pont alatt megjelölt határidők szerint kezelni.
Rendszerfenntartó feladatok (szoftver verzió követés)	Harmadik fél által készített, a rendszerek fejlesztése kapcsán Szolgáltató által felhasznált dobozos szoftverek tekintetében Szolgáltató azon megjelent új verziókról, amelyeket ténylegesen használni is kíván, Megrendelőt a Műszaki leírás 2.1.2 a) pont alatt megjelölt határidő szerint értesíti.

3.4.2 Alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatások

A táblázat a Szerződés 4.b. pontja alapján elszámlolt szolgáltatások meghatározott szolgáltatási szintjeit tartalmazza.

Szolgáltatások, feladatok	Elvárt szolgáltatási szint
Alkalmazásfejlesztés feladatok (fejlesztési igénykezelés)	Az alkalmazásfejlesztési feladatok határidejét Szolgáltató és Megrendelő minden egyes alkalmazásfejlesztés esetében a hivatalos megrendelés kitöltésével közösen állapítja meg az IMEGREND rendszerben. Szolgáltató a megállapított határidőre köteles teljesíteni az alkalmazásfejlesztést.
Alkalmazásfejlesztés feladatok (tesztelés)	Szolgáltatónak az adott feladat kapcsán általa elvégzendő tesztek dokumentáltan (tesztelési terv, tesztelési forgatókönyv, teszt jegyzőkönyvek) kell végrehajtania, amit az alkalmazásfejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió átadás-átvételre történő felajánlás időpontjában kell átadni Megrendelő számára.
Alkalmazásfejlesztés feladatok (dokumentáció készítés)	Szolgáltató köteles az alkalmazásfejlesztések vonatkozásában átadott, Megrendelő által megküldött észrevételek kézhezvételétől számított 10 munkanapon belül a Megrendelő által szükségesnek ítélt és Megrendelővel korábban egyeztetett terjedelmet nem meghaladó változtatásokat külön díjazás és költségterítés nélkül elvégezni, valamint az átdolgozott dokumentumokat Megrendelő részére ismételtén átadni.
Tanácsadási tevékenység	A tevékenység kapcsán a határidőket Szolgáltató és Megrendelő minden egyes tanácsadási feladat esetében munkamegrendelő kitöltésével közösen állapítja meg a RedMine rendszerben. Szolgáltató a megállapított határidőre köteles teljesíteni a szolgáltatást.
Képzés, oktatás, konzultáció	A tevékenység kapcsán a határidőket Szolgáltató és Megrendelő minden egyes képzési, oktatási, konzultációs feladat esetében munkamegrendelő kitöltésével közösen állapítja meg a RedMine rendszerben. Szolgáltató a megállapított határidőre köteles teljesíteni a szolgáltatást.

4. ELLENSZOLGÁLTATÁS ÉS FIZETÉSI FELTÉTELEK

4.1 Havi rendszerességgel elszámolt szolgáltatási díj

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 4.2 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.

4.a. Alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj

- 4.1.1 Szolgáltató a jelen Szerződés alapján a Műszaki leírás 2.1 pontban meghatározott feladatok elvégzéséért havonta 120.000,-Ft/embernap díjon számolt 900 embernap teljesítését számlázhatja le Megrendelő felé.
- 4.1.2 Egy embernap 8 óra munkavégzést foglal magában.
- 4.1.3 Szolgáltatót ennek megfelelően havonta $900 * 120.000,-\text{Ft} = 108.000.000,-\text{Ft} + 29.160.000,-\text{Ft}$ ÁFA, azaz **bruttó 137.160.000 Ft / hó** elszámolható alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj illeti meg.
- 4.1.4 Fentiek alapján Szolgáltatót Szolgáltatót az alap szerződéses időszakra (6 hónap) nettó **648.000.000,- Ft + 174.960.000,-Ft ÁFA, azaz bruttó 822.960.000 Forint**, míg a Szerződés meghosszabbítása esetén a teljes szerződéses időtartamra (16 hónap) nettó **1.728.000.000,-Ft + 466.560.000,-Ft ÁFA, azaz bruttó 2.194.560.000 Forint** alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj illeti meg.
- 4.1.5 Megrendelő az alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj ellenében 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 2022. március 31. közötti időszakra opciós jelleggel kiterjeszthet nyilatkozata alapján.

4.b. Alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díjjal nem fedezett munkák ellentételezésére szolgáló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret

- 4.1.6 Megrendelő az általa igényelt, a **Műszaki leírás 2.2 és 2.3 pontjaiban meghatározott feladatok** elvégzését a részére biztosított **120.000,-Ft/embernap** díjon számolt **470 embernapig terjedő tételes elszámolású szolgáltatási díj keret** terhére rendelheti meg Szolgáltatótól. Felek között az elszámolás a Szolgáltató által ténylegesen elvégzett tevékenységeket tartalmazó tételes teljesítésigazoláson alapul.
- 4.1.7 Egy embernap díj 8 óra munkavégzést foglal magában, az adott feladatok elszámolása 0,5 óra pontossággal történik. Felek a havi elszámolási időszak tekintetében a fenti időtartamok alapján számított egész embernapokkal számolnak el.
- 4.1.8 A 4.1.6. pontnak megfelelően az alap szerződéses időszakra vonatkozóan a tételes elszámolású szolgáltatási díj keret összesen $2.820 \text{ (embernap)} * 120.000,-\text{Ft}$ (embernap díj) = nettó **338.400.000,-Ft + 91.368.000,-Ft ÁFA, azaz bruttó**

429.768.000 Forint, míg a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan a tételes elszámolású szolgáltatási díj keret összesen 7.520 (embernap) * 120.000,-Ft (embernap díj) = nettó **902.400.000,-Ft + 243.648.000,-Ft, azaz bruttó 1.146.048.000 Forint.**

- 4.1.9 Megrendelő a tételes elszámolású szolgáltatási díj ellenében 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 2022. március 31. közötti időszakra opciós jelleggel kiterjeszthet nyilatkozata alapján.

4.c. Elszámolási időszakokban elszámolható alap átalánydíj jellegű és tételes elszámolású szolgáltatási díjak

2021. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható díjak alap szerződéses időszakra vonatkozóan (2020.12.01. - 2021.05.31.):

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (4.a.), 6 hó * 108.000.000,-Ft nettó átalány + 6 hó * 29.160.000,-Ft ÁFA:	648.000.000,-Ft + 174.960.000,-Ft ÁFA= bruttó 822.960.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (4.b.), 6 hó * 56.400.000,-Ft lehívható költségkeret + 6 hó * 15.228.000,-Ft ÁFA:	338.400.000,-Ft + 91.368.000,-Ft ÁFA = bruttó 429.768.000,-Ft
ÖSSZESEN:	986.400.000,-Ft+ 266.328.000,-Ft ÁFA = bruttó 1.252.728.000,- Ft

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

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (4.a.), 5 hó * 108.000.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 29.160.000,-Ft ÁFA:	540.000.000,-Ft + 145.800.000,-Ft ÁFA= bruttó 685.800.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (4.b.), 5 hó * 56.400.000,-Ft lehívható költségkeret + 5 hó * 15.228.000,-Ft ÁFA:	282.000.000,-Ft + 76.140.000,-Ft ÁFA = bruttó 358.140.000,-Ft
ÖSSZESEN:	822.000.000,-Ft+ 221.940.000,-Ft ÁFA = bruttó 1.043.940.000,- Ft

2021. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható díjak a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan (2020.12.01. - 2021.10.31.):

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (4.a.), 11 hó * 108.000.000,-Ft nettó átalány + 11 hó * 29.160.000,-Ft ÁFA:	1.188.000.000,-Ft + 320.760.000,-Ft ÁFA= bruttó 1.508.760.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (4.b.), 11 hó * 56.400.000,-Ft lehívható költségkeret + 11 hó * 15.228.000,-Ft ÁFA:	620.400.000,-Ft + 167.508.000,-Ft ÁFA = bruttó 787.908.000,-Ft
ÖSSZESEN:	1.808.400.000,-Ft+ 488.268.000,-Ft ÁFA = bruttó 2.296.668.000,- Ft

A fedezet rendelkezésre állása esetén a 2022. évi kiadási előirányzat terhére elszámolható díjak a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan (2021.11.01. - 2022.03.31.):

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (4.a.), 5 hó * 108.000.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 29.160.000,-Ft ÁFA:	540.000.000,-Ft + 145.800.000,-Ft ÁFA= bruttó 685.800.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (4.b.), 5 hó * 56.400.000,-Ft lehívható költségkeret + 5 hó * 15.228.000,-Ft ÁFA:	282.000.000,-Ft + 76.140.000,-Ft ÁFA = bruttó 358.140.000,-Ft
ÖSSZESEN:	822.000.000,-Ft+ 221.940.000,-Ft ÁFA = bruttó 1.043.940.000,- Ft

4.2 A teljes szerződéses érték

- 4.2.1 Fentiek alapján a teljes szerződéses érték az alap szerződéses időszakban legfeljebb **nettó 986.400.000,-Ft, bruttó 1.252.728.000,-Ft, azaz egymilliárd-kettőszázötvenkettőmillió-hétszázhuszonnyolcezer Forint**, míg a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan legfeljebb **nettó 2.630.400.000,-Ft, bruttó 3.340.608.000,-Ft, azaz hárommilliárd-háromszáznegyvenmillió-hatszáznyolcezer Forint** a szolgáltatás díja.
- 4.2.2 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés vagy Felek között a jelen Szerződés tárgyát is képező Nevesített Rendszerek vonatkozásában korábban kötött szerződések teljesítésével kapcsolatban vállalt szavatossági és jótállási kötelezettség teljesítése, valamint a jelen Szerződés alapján teljesített Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatásokhoz kapcsolódó szavatossági és jótállási kötelezettség Szolgáltató által történő teljesítése nem számolható el jelen Szerződés terhére.
- 4.2.3 Szolgáltató által esetlegesen nem vagy nem megfelelően (hibásan vagy késve) elvégzett Szolgáltatások esetén (függetlenül attól, hogy azok ellenértékét megfizette-e már Megrendelő vagy sem), Megrendelő kifejezetten fenntartja a jogot arra, hogy éljen a Ptk.-ban foglalt jogkövetkezményekkel.
- 4.2.4 A 4.2.1. pontban meghatározott szolgáltatási díj tartalmazza mindazokat a költségeket, költségátérítéseket, szerzői jogdíjakat, és más ráfordításokat, amelyek a

Szerződés teljesítésével összefüggésben Szolgáltatónak járnak, és Szolgáltató a szolgáltatási díjon felül jogcímtől függetlenül semmilyen további költségre, költségtérítésre, jogdíjra, ráfordításra nem tarthat igényt, kivéve, ha a jelen Szerződés eltérően rendelkezik.

- 4.2.5 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő a keretösszeg 37,5 %-áig vállal megrendelési kötelezettséget. Fentiek figyelembe-vételével Szolgáltató kijelenti, hogy a keretösszeg fentiek szerinti esetleges nem maradéktalan kimerítése esetén nem él a Megrendelővel szemben semmilyen kártérítési vagy egyéb igénnyel, semmilyen jogcímen nem támaszt követelést a keretösszeg terhére történő nem maradéktalan lehívásból eredő bevételkiesés miatt. A Szolgáltató az előzőekben leírtakra figyelemmel tudomásul veszi, hogy az esetlegesen így létrejövő bevételkiesés saját üzleti kockázati körébe esik.

4.3 Fizetési feltételek

- 4.3.1 Szolgáltatót előleg nem illeti meg. Szolgáltató a számla benyújtására a Megrendelő részére **havonta utólag** jogosult a jelen pontban rögzítettek szerint.
- 4.3.2 Megrendelő a Szolgáltató által a jogszabályoknak megfelelően kiállított számlát a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül, banki átutalással teljesíti a Szolgáltató MKB Banknál vezetett 10300002-20347563-00003285 számú számlájára.
- 4.3.3 A szerződés szerinti feladatokkal kapcsolatban Szolgáltató akkor jogosult számlát kiállítani, ha a teljesítés szerződésszerűsége és megfelelősége kapcsán a Szolgáltató által, a Szerződés 3. melléklete alapján készített teljesítésigazolást Megrendelő részéről a szakmai teljesítésigazolásra kijelölt személy aláírásával és az aláírás dátumával ellátva igazolja.
- 4.3.4 Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás a Szolgáltató számlájának szükségszerű és elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- 4.3.5 Szolgáltató az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások díjáról szóló számlát – a Megrendelő erre vonatkozó eltérő kérése hiányában – az alábbi számlázási címre és névre köteles kiállítani (Számlázási cím) és az alábbi címre köteles benyújtani (Számlaküldés címe):

Számlázási cím:

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

Számlaküldés címe:

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

gei.pszf_szamlakezeles@nav.gov.hu

- 4.3.6 A postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla” felirattal kell ellátni.
- 4.3.7 Szolgáltató által szerződésszerűen kiállított számlát Megrendelő – a beérkezést követően 5 munkanapon belül – ellenőrzi. Ha Megrendelő a számlát vagy annak valamely tételét, illetve részét alapos indokkal kifogásolja, akkor az erről szóló írásbeli értesítést követően Szolgáltató a nem vitatott tételek tekintetében köteles új

számlát kiállítani. A vitatott tételek vagy részek, illetve azok összege vonatkozásában Megrendelő és Szolgáltató egyeztetni köteles. A jelen pont szerinti esetben Megrendelő fizetési késedelme a vitatott tételek vonatkozásában kizárt.

- 4.3.8 Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy Megrendelő a számla kifizetését nem tudja teljesíteni, és a számlát Szolgáltatónak visszaküldi abban az esetben is, ha a számla nem tartalmazza a fentiekben hivatkozott mellékletet vagy a számla nem a 4.3.4 pontban foglaltak szerint került megküldésre. Megrendelő fizetési késedelme ez esetben is kizárt.

A jelen pont szerinti esetben a számla teljesítési határidejének kezdő napja a Szerződésnek megfelelően kiállított és megküldött számla kézhezvételének a napja.

- 4.3.9 Megrendelő a Szolgáltató által szabályszerűen kiállított és hivatkozott melléklettel megküldött számláját annak kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles kiegyenlíteni.

- 4.3.10 A számla Megrendelő általi késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltatót késedelmi kamat illeti meg, amelynek mértéke a Ptk. szerinti késedelmi kamat összege.

5. NYILATKOZATOK ÉS SZAVATOSSÁGOK

5.1 Szolgáltató kártérítési felelőssége

- 5.1.1 A szolgáltatások nyújtásával kapcsolatosan Szolgáltató a Megrendelő felé a Ptk. szerződésszegés esetén alkalmazandó kártérítési szabályok szerint tartozik felelősséggel, kivéve, ha a jelen Szerződés másként rendelkezik.

- 5.1.2 Szolgáltató nem tartozik felelősséggel elmaradt haszonért és bevételkiesésért, különösen a jelen Szerződés tárgyát képező Nevesített Rendszerek nem megfelelő működéséből eredő elmaradt haszonért és bevételkiesésért. Szolgáltató által a jelen Szerződés alapján fizetendő kártérítés összege káreseményenként nem haladhatja meg havi alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj 50%-át. Szolgáltató által fizetendő kártérítés összege nem haladhatja meg a havi alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj háromszorosát.

- 5.1.3 Az esetlegesen kifizetendő kötbérek összege a kártérítésbe beleszámít.

- 5.1.4 Szolgáltató által a jelen Szerződésben meghatározott szolgáltatás teljesítésével összefüggésben harmadik személyeknek okozott károk vonatkozásában a Megrendelőnél felmerülő károk tekintetében a kártérítés legmagasabb összege káreseményenként 20.000.000 Ft, azaz húszmillió forint, éves szinten legfeljebb 80.000.000 Ft, azaz nyolcvanmillió forint.

- 5.1.5 Felek megállapodnak, hogy amennyiben Szolgáltató a Felek álláspontja szerint a Szerződésen kívül harmadik személyeknek kárt okoz, akkor Megrendelő kizárólag abban az esetben teljesíthet harmadik személy felé bármilyen kifizetést a károkozás kapcsán, ha

- (i) a Szolgáltatóval erről írásban megállapodott vagy

(ii) jogerős és végrehajtható határozat Megrendelőt erre kötelezi.

- 5.1.6 Felek a (ii) pontban meghatározott esetet akként tekintik, hogy a Szolgáltató a kárt nem szerződésen kívül, hanem a jelen Szerződés megszegésével okozta, és erre az esetre a kártérítés jelen Szerződésben meghatározott szabályai értelemszerűen irányadók.
- 5.1.7 Amennyiben Megrendelő a jelen pontban foglaltak ellenére kifizetést teljesít harmadik személy számára és ezt Szolgáltatóval szemben annak szerződésszegésével összefüggésben érvényesíteni kívánja, az így kifizetett összeg vonatkozásában is érvényesülnek a jelen Szerződésben meghatározott szerződésszegéssel okozott károkra vonatkozó rendelkezések, továbbá Szolgáltató elismerésének hiányában a kifizetett összeg beszámítására nincsen mód, azonban Megrendelő peres vagy nem peres eljárásban a követelését érvényesítheti.
- 5.1.8 Felek jelen Szerződés aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul megállapodnak abban, hogy Szolgáltató vezető tisztségviselőjének felelősségét – a törvény által lehetővé tett körben – kizárják az e jogviszonyukkal összefüggésben harmadik személynek okozott károkért, az esetleges károsulttal szemben kizárólag Szolgáltató felel.
- 5.1.9 Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben Szolgáltató vezető tisztségviselője e jogviszonyukkal összefüggésben Megrendelőnek kárt okoz, ezért kizárólag Szolgáltató tartozik felelősséggel. Szolgáltató vezető tisztségviselőjét terhelő, az általa okozott kárért való felelősség jelen pont szerinti korlátozása kizárólag Felek jelen Szerződés szerinti jogviszonyában érvényes és hatályos, és nem érinti Felek között már fennálló vagy a jövőben létrejövő szerződésekkel kapcsolatos, vagy Szerződésen kívül okozott kárért való felelősséget.
- 5.1.10 Szolgáltató vezető tisztségviselője a jelen pontban rögzítettek szerinti felelősségkorlátozásra közvetlenül hivatkozhat.

5.2 Szolgáltató tevékenységére irányadó szabályozás

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

5.3 Szolgáltató máshol nem nevesített szavatosságvállalásai

- 5.3.1 Szolgáltató a Szerződés szerinti kötelezettségeit egy informatikai szakértő cégtől elvárható gondossággal, magas színvonalon végzi.
- 5.3.2 Szolgáltató kijelenti, hogy maga, illetve a teljesítésbe bevonni kívánt minden közreműködője a kötelezettségei teljesítéséhez szükséges engedélyekkel (így különösen a jogszabályokban és társasági iratokban előírt engedélyekkel) rendelkezik.

- 5.3.3 Szolgáltató kijelenti, hogy a kötelezettségei teljesítését más személlyel fennálló megállapodása nem korlátozza és ilyen megállapodást a Szerződés hatálya alatt nem köt.
- 5.3.4 Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződés teljesítéséhez használt szoftverek és eszközök felett a Szerződés teljesítéséhez szükséges rendelkezési jogosultságokkal rendelkezik.

5.4 A Szerződés szerint vezetett nyilvántartások megőrzésének kötelezettsége

Szolgáltató jogszabályok, jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos belső előírásai és jelen Szerződés szerint vezetett nyilvántartások tartalmát a Szerződés megszűnésekor Megrendelőnek átadja.

5.5 Megrendelőt megillető jogszavatossági igények érvényesítésének rendje

- 5.5.1 Ha Szolgáltató az 5.3. pontban foglalt kötelezettségét nem teljesíti, és emiatt harmadik fél a Megrendelővel szemben bármilyen bírósági (beleértve közjegyzői) vagy hatósági eljárásban igényt érvényesít, Megrendelő erről Szolgáltatót az eljárást megindító értesítés kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül írásban értesíti, és Megrendelő Szolgáltatót jogosult az eljárásba – a jogszabályok által megengedett mértékben – bevonni, aki ehhez minden szükséges jognyilatkozatot köteles megtenni (így különösen a Pp. szerint érvényesített igény esetén Megrendelő jogosult Szolgáltatót perbe hívni és Szolgáltató köteles a perbehívást elfogadni és a perbe belépni).

Ha Szolgáltatónak megnyílik azon joga, hogy Megrendelő érdekében valamely eljárásban bármely jogcímen fellepjen és/vagy igényt érvényesítsen, Szolgáltató köteles Megrendelő érdekében az adott eljárásban késedelem nélkül fellepni és/vagy igényt érvényesíteni és erről Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni.

- 5.5.2 Megrendelő köteles az 5.5.1. pont szerinti eljárásban a jognyilatkozatokat (így különösen a beadványokat és jogorvoslatokat is) Szolgáltatóval előzetesen egyeztetni, és csak a Szolgáltató előzetes írásbeli hozzájárulásával vállalhat költséget, kifizetést vagy köthet egyezséget.
- 5.5.3 Szolgáltató köteles az 5.5.1. pont szerinti eljárások során a Megrendelő terhére az eljárást jogerősen lezáró vagy végrehajtandó döntésben megállapított fizetési kötelezettséget (így különösen perköltséget, díjat, kártérítést) Megrendelő helyett maga teljesíteni az 5.1.1 pontban meghatározott kártérítési korlátozás figyelembevételével.
- 5.5.4 Ha Szolgáltató az 5.5.3. pont szerinti kifizetést teljesít vagy megelőlegez, Megrendelő vállalja, hogy Szolgáltatóra engedményezi az ezzel összefüggésben Megrendelő részére az eljárásban jogerősen megítélt összegnek a Szolgáltató által teljesített vagy megelőlegezett részét, illetve Szolgáltató máshonnan meg nem térülő költségét (így különösen díjat vagy kártérítést).
- 5.5.5 Ha Szolgáltató az 5.5 pontban meghatározott kötelezettségeit nem teljesíti, köteles megtéríteni Megrendelőnek az ebből eredő kárát.

6. KÖTBÉR, JÓTÁLLÁS, SZERZŐDÉSI BIZTOSÍTÉK

6.1 Általános rendelkezések

- 6.1.1 Felek között jelen Szerződés szerint megállapított, Megrendelő által elvárt szolgáltatási szintek egyben a késedelmi, hibás teljesítési és meghiúsulási kötbér meghatározás alapját képezik.
- 6.1.2 A Megrendelő kijelenti, hogy a Szerződés 6. pontjában meghatározott rendelkezéseken túl a jogszabályok vagy a Szerződés szerint rendelkezésre álló minden egyéb jogorvoslati jogát és kártérítési igényét kifejezetten fenntartja. Ennek megfelelően Megrendelő jogosult a jelen 6. pontban biztosított jogain túlmenően - többek között - a Szerződésben meghatározott feltételek szerint a Szerződést rendkívüli hatállyal felmondani, Szolgáltatóval szembeni szavatossági és kártérítési igényeit érvényesíteni. Megrendelő kötbér fizetése esetén is jogosult marad a kötbér összegén felüli kárát érvényesíteni a Szolgáltatóval szemben jelen Szerződés kártérítésre vonatkozó szabályai szerint.
- 6.1.3 Megrendelő szervezeti nagyságára tekintettel Felek rögzítik, hogy amennyiben Megrendelő hibát észlel a teljesítésben, jogosult azt a hiba felfedezésétől számított 30 napon belül közölni a Szolgáltatóval a HP Service Manager (SM) hiba adminisztrációs rendszerben, a közölt hibát ez esetben késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

6.2 A kötbérfizetéssel kapcsolatos általános rendelkezések

- 6.2.1 Felek kötbérfizetésben állapodnak meg minden olyan esetre, amelyekben a teljesítés késedelmes, hibás teljesítéséért, illetve meghiúsulásáért (részbeni, vagy nem teljesítés) Szolgáltató a felelős.
- 6.2.2 A kötbér alapja nettó összeg.
- 6.2.3 A késedelmi kötbér megfizetése mellett Szolgáltató továbbra is köteles a Szerződés szerinti kötelezettségeinek teljesítésére.
- 6.2.4 A hibás teljesítési kötbér követelésére Megrendelő abban az esetben jogosult, ha szavatossági vagy jóállásból fakadó jogait nem érvényesíti, vagy Szolgáltató ezzel összefüggő kötelezettségeit nem teljesíti.
- 6.2.5 Az esetleges kötbérek számítása Szolgáltató által a 3.3.1 pontban meghatározott teljesítésigazolások készítésekor esedékes.
- 6.2.6 Megrendelő a Szolgáltató által elismert kötbért az érintett szolgáltatási díjba jogosult beszámítani, azaz Megrendelő a kötbér összegével csökkentett szolgáltatási díjat jogosult megfizetni Szolgáltató részére. Ha a szolgáltatási díjba történő beszámításra nincs lehetőség, vagy a szolgáltatási díj megfizetésére a teljesítések alapján a kötbér fizetésére okot adó szerződésszegés időpontjától számított 30 napon belül nem kerül sor, úgy Megrendelő a kötbér összegéről a Szolgáltatónak bizonylatot állít ki, aki a kötbért 10 (tíz) napon belül köteles megfizetni Megrendelő részére, a Megrendelő által megadott pénzforgalmi

számlára történő átutalás útján. A kötbérrel kapcsolatos beszámítási jogosultság nem korlátozódik a késedelemmel érintett szolgáltatási díjra.

- 6.2.7 Ha Szolgáltató valamely – 7.1.3. pont szerinti – szerződésszegése miatt a Szerződés Megrendelő részéről történő felmondására kerül sor, a felmondásra okot adó szerződésszegés miatt korábban már érvényesített késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér összege a felmondás következményeként fizetendő meghiúsulási kötbér összegébe beszámít.
- 6.2.8 A Szerződés hatálya alatt a 6.3-6.5. pont szerint fizetendő kötbér összesített összege nem haladhatja meg a Szolgáltató által az 5.1.4 pont alapján fizetendő kártérítés összegét.

6.3 A kötbér alapja

- (a) késedelmes és hibás teljesítés, valamint a teljesítés részben vagy egészben történő meghiúsulása esetén a Műszaki leírás 2.1 pontban leírt feladatok tekintetében: amennyiben Szolgáltató neki felróható okból nem szerződésszerűen teljesít, a Megrendelő által érvényesíthető kötbér alapja a 4.1.1 pontban meghatározott díj összege;
- (b) késedelmes és hibás teljesítés, valamint a teljesítés részben vagy egészben történő meghiúsulása esetén a Műszaki leírás 2.2 és 2.3 pontban leírt feladatok tekintetében: amennyiben Szolgáltató neki felróható okból nem szerződésszerűen teljesít, a Megrendelő által érvényesíthető kötbér alapja a 4.1.5 pontban meghatározott díj keret összege;

6.4 A kötbér mértéke

- a) a Műszaki leírás 2.1 pontban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén a 3.4.1 „Alkalmazástámogatás feladatok (feladat befogadás)” pontban meghatározott szerződésszerű feladat befogadás határidejének megsértésétől számítva a feladat befogadásig egész óránként:

- 'Sürgős' tárggyal küldött megkeresés esetén 6000 Ft,
- egyéb megkeresés esetén 3000 Ft,

az összesített kötbér havi összegének maximuma a 6.3 (a) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,

- b) a Műszaki leírás 2.1 pontban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén a 3.4.1 „Alkalmazástámogatás feladatok (hibaelhárítási szolgáltatás)” szolgáltatások esetén meghatározott:

- hibabehatárolás megkezdés határidejének megsértésétől számítva a hibabehatárolás megkezdéséig egész óránként az érintett hiba prioritásától függően az alábbi összeg: kritikus - 4000 Ft, magas - 2500 Ft, közepes - 1000 Ft, alacsony szint - 1000 Ft,
- javítás vagy megkerülő megoldás határidejének megsértésétől számítva a teljesítésig egész óránként az érintett hiba prioritásától függően az alábbi

összeg: kritikus - 6000 Ft, magas - 5000 Ft, közepes - 2000 Ft, alacsony szint - 1000 Ft,

az összesített kötbér havi összegének maximuma a 6.3 (a) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,

- c) a Műszaki leírás 2.1 pontban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén a 3.4.1 „Rendszerfenntartó feladatok (szoftver verzió követés)” pontban meghatározott szerződésszerű teljesítésre meghatározott határidő megsértésétől számítva a teljesítésig szolgáltatási naponként a kötbér alap 0,3 %-a, az összesített kötbér havi összegének maximuma a 6.3 (b) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,
- d) a Műszaki leírás 2.2 és 2.3 pontjaiban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén a 3.4.2. szolgáltatások esetén meghatározott szerződésszerű teljesítésre nyitva álló határidő lejártát követő szolgáltatási naptól kezdődően a teljesítésig szolgáltatási naponként a kötbér alap 0,3 %-a, az összesített kötbér havi összegének maximuma a 6.3 (b) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,
- e) ha a Szolgáltató neki felróható módon a szolgáltatást hibásan teljesíti akkor köteles a Megrendelőnek **hibás teljesítési** kötbért fizetni, melynek mértéke a hibás teljesítés díjmentes kijavításáig eltelt minden naptári nap után a hibás szolgáltatásra vonatkozó kötbér alap napi 0,3 %-a, de maximum a vonatkozó kötbér alap nettó értékének 5%-a,
- f) amennyiben a szolgáltatás Szolgáltatónak felróható okból egészben vagy részben meghiúsul, Megrendelő csak a részbeni, teljesített szolgáltatásra vonatkozó szolgáltatási díjat köteles megfizetni; valamint Szolgáltató köteles a Megrendelőnek az érintett szerződéses kötbér alap nettó értékének 15 %-át **meghiúsulási kötbérként** fizetni.

A teljesítés meghiúsulásának tekinthető, ha Szolgáltató késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szerződésszerű teljesítésre nyitva álló határidőtől számított 45 naptári nap eltelt, vagy Szolgáltató neki felróható okból részben vagy egészben nem teljesít. Megrendelő ez esetben egyoldalú írásbeli nyilatkozattal megállapíthatja a teljesítés meghiúsulását, a meghiúsulási kötbér a nyilatkozat közlésének napján válik esedékessé.

Az adott szolgáltatásra érvényesített késedelmi és hibás teljesítési kötbér összege a meghiúsulási kötbér összegébe beleszámít.

6.5 Jótállás

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

7. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSA

7.1 A Szerződés megszűnése

- 7.1.1 A Szerződés az 1. pontban meghatározott határidő elteltén kívül megszűnik a 7.1.2 és 7.1.3 pontokban meghatározott esetekben és feltételek mellett Megrendelő rendkívüli felmondásával, vagy Felek bármelyike általi rendes felmondással (7.1.5 pont), illetve jogszabály erejénél fogva a jogszabályi feltételek bekövetkezése esetén.
- 7.1.2 Megrendelő jogosult a Szerződést rendkívüli felmondással, írásban felmondani, ha a Szolgáltató ellen jogerősen végelszámolási vagy felszámolási eljárást rendeltek el.
- 7.1.3 Megrendelő a Szolgáltató szerződésszegése miatt, rendkívüli felmondással, írásban az alábbi esetekben mondhatja fel a Szerződést:
- (a) egy adott kötelezettség teljesítése vonatkozásában késedelmi kötbér esedékessége esetén, ha
 - (i) a határidő napokban, hetekben vagy hónapokban van megállapítva, és
 - (ii) a késedelmi kötbér köteles napok száma meghaladja a 45 (negyvenöt) napot, és
 - (iii) a Megrendelő a 45 (negyvenöt) napot meghaladó késedelem elteltét követően írásban felszólítja a Szolgáltatót a késedelemmel érintett kötelezettség teljesítésére, de a Szolgáltató a kötelezettségét a felszólítás kézhezvételét követő 6 munkanapon belül sem teljesíti;
- 7.1.4 Megrendelő rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató a Szerződés 6.4. (f) pontjában meghatározott meghiúsulási kötbért köteles a Megrendelő részére megfizetni. A Megrendelő ilyen jogcímen történő felmondása esetén Szolgáltató a Szerződés megszűnését követő időszak vonatkozásában sem kártérítésre, sem további díjazásra nem jogosult.
- 7.1.5 Felek jogosultak egyoldalú írásbeli nyilatkozattal 90 napos felmondási határidő mellett, indokolás nélkül a jelen szerződést felmondani.
- 7.1.6 Szolgáltató kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Megrendelő jelen 7.1 pont szerinti – rendes vagy rendkívüli – felmondása esetén a Megrendelővel szemben kártérítési, kártalanítási vagy egyéb hasonló jogcímen igényt, követelést nem támaszthat.
- 7.1.7 A Szerződés megszűnése a szerzői jogi rendelkezések hatályát nem érinti.
- 7.1.8 Abban az esetben, ha Szolgáltató súlyos szerződésszegése következtében Megrendelőnek a Szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnik, Megrendelő jogosult felmondással élni. Megrendelő a Szerződést Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal mondhatja fel. Megrendelő a felmondás jogának gyakorlása előtt köteles Szolgáltatót írásban - a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével - a szerződésszerű állapot helyreállítására felszólítani.

- (a) Súlyos szerződésszegésnek minősül Szolgáltató részéről különösen, amennyiben
- az alkalmazásfejlesztés megvalósításával – neki felróható okból – késedelembe esik, oly módon, hogy részben vagy teljes mértékben elmulasztja a mérőföldkövek tárgyát képező feladatok teljesítését és azt előzetes írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti az abban foglalt póthatáridőig;
 - a Szerződésen alapuló egyéb 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);
 - oly módon szegi meg a Szerződést, hogy a szerződésszerű, határidőre történő teljesítés veszélyeztetve van;
 - jogosulatlanul használja fel a Szerződés teljesítése során tudomására jutott információt, illetve szándékos vagy gondatlan magatartásának következményeként az adatok, információk illetéktelenek tudomására jutnak;
 - ellene jogerősen felszámolási-, végelszámolási eljárás indult, a cégnyilvántartásból törlésre került, nincs működő adó- és/vagy cégjegyzékszám, számlaszám;
 - Szolgáltató olyan tevékenységet vagy mulasztást tanúsít, amely a Megrendelő tevékenységének zavartalan végzését sérti vagy veszélyezteti;
 - Megrendelő jó hírnevét sérti vagy veszélyezteti;
 - Megrendelő adataiban a Szolgáltató tevékenysége vagy mulasztása okán adatvesztés (nem várt módosulás), vagy nem tervezett, a rendeltetésszerű használatot akadályozó vagy korlátozó állapot következik be Megrendelő bármely rendszerénél;
 - Szolgáltató az alkalmazottai tekintetében a bejelentési és adózási kötelezettségének jogszabály szerint, határidőben nem tesz eleget;
 - Szolgáltató nem minősül átlátható szervezetnek;
 - az átláthatósági nyilatkozatban feltüntetett adatokban bekövetkezett változásokról nem a Szerződésben foglaltaknak megfelelően értesítette a Megrendelőt.

- (b) Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben:
- a teljesítésigazolására nyitva álló határidő lejártát követően a Szolgáltató külön felhívására sem nyilatkozik a teljesítés megfelelőségéről;
 - az igazolt teljesítés alapján befogadott Szolgáltatói számlát határidőben, ismételt felszólítás ellenére sem egyenlíti ki.

7.2 A Szerződés módosítása

- 7.2.1 A Szerződés módosítására kizárólag írásban, a Felek egyező akaratnyilvánítása mellett, illetőleg a mindenkor hatályos vonatkozó előírásoknak foglaltaknak megfelelően, továbbá a Ptk. rendelkezéseinek figyelembevételével kerülhet sor.
- 7.2.2 A Szerződés és annak mellékletei módosítására, valamint a 4. pont szerinti jognyilatkozat megtételére kizárólag a Felek képviselői jogosultak.

8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

8.1 Felek kapcsolattartói

a) Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartó:

Név: dr. Gaál Tamás
Munkakör: Rendszerfejlesztési Igazgatóhelyettes
Szervezeti egység: NAV Informatikai Intézete
Telefon: +36 1 470 4142
Mobil: +36 30 824 8206
E-mail: gaal.tamas_2@nav.gov.hu

b) Megrendelő IT szakterület részéről szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: Barcza Attila
Munkakör: Igazgató
Szervezeti egység: NAV Informatikai Intézete
Telefon: +36 1 470 4193
Mobil: +36 30 219 3742
E-mail: init@nav.gov.hu

c) Megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy:

Név: Ruthmayer János
Munkakör: NAV Informatikai Szakfőigazgató
Szervezeti egység: Központi Irányítás
Telefon: +36 1 373 4213
E-mail: ruthmayer.janos@nav.gov.hu

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

d) Szolgáltató részéről szakmai kapcsolattartó:

Név: Vizi Csaba
Munkakör: Fejlesztési Igazgató
Telefon: +36 30 484 6473



E-mail: vizi.csaba@pillerkft.hu

e) Szolgáltató részéről teljesítésigazolás aláírására jogosult:

Név: Formanek Gyula
Munkakör: Ügyvezető
Telefon: +36 30 352-2756
E-mail: formanek.gyula@pillerkft.hu

- 8.1.1 Felek a saját adataik (cím, telefon/e-mail-változás) módosulásáról egymást kötelesek haladéktalanul – lehetőség szerint előre – értesíteni. Ennek elmaradásából adódó teljesítési pontatlanságokért a felelősséget a mulasztó fél viseli. Felek megállapodása szerint a kapcsolattartó személyek vagy elérhetőségeik változása nem eredményezi jelen szerződés módosítását, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni.
- 8.1.2 Felek kijelentik, hogy a Felek képviselőinek, a szerződés teljesítésében közreműködő személyek és a kapcsolattartók adatait a Felek a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (a továbbiakban: GDPR) rendelkezései szerint kezelik. Felek a saját alkalmazottaik adatait a GDPR 6. cikk (1) (b) pontja és a munkavégzésre irányuló jogviszonyt szabályozó jogszabály rendelkezése alapján, a Felek által a másik Fél részére továbbított személyes adatokat a GDPR 6. cikk (1) (f) pontja szerint, a szerződéses partnerük jogos érdekében veszik át és kezelik a személyes adatokat a célhoz szükséges mértékben és ideig.
- 8.1.3 Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a Szerződésben és annak mellékleteiben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a Szerződésben megnevezett munkavállalóiknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos elérhetőség) a Szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a Szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a Szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig - az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalóik jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a Szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.
- 8.1.4 Felek rögzítik, hogy a Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint a GDPR rendelkezéseit.

8.2 Szolgáltató tájékoztatási kötelezettsége

- 8.2.1 Szolgáltató köteles Megrendelőt a Szerződés alapján végzett tevékenységéről kívánságára, szükség esetén e nélkül is tájékoztatni, különösen, ha más személy igénybevétele vált szükségessé, vagy ha a felmerült új körülmények az utasítások módosítását teszik indokolttá.
- 8.2.2 Szolgáltató köteles írásban felhívni a Megrendelő figyelmét arra, ha a Megrendelő a jelen Szerződés teljesítése során célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, amennyiben az utasítás célszerűtlenségének és szakszerűtlenségének felismerése a Szolgáltatótól elvárható. Ennek elmulasztásából fakadó károkért a Szolgáltató felelős. A Szolgáltató különösen köteles a jelen pont szerint a Megrendelő figyelmét a célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasításra felhívni, ha a verziókövetési szolgáltatás nyújtását a Megrendelő kezdeményezte.

8.3 Szolgáltató együttműködési kötelezettsége

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

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

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

8.4 Értesítések

- 8.4.1 A szolgáltatásokkal kapcsolatosan Felek kapcsolattartóit a Szerződés 8.1 pontja határozza meg. Bármely Fél jogosult a meghatározott kapcsolattartókat és címeket megváltoztatni, de köteles erről a másik Felet értesíteni. A változtatásra vonatkozó értesítést az értesítés küldésére a változás előtt arra jogosult személy vagy a Szerződés aláírására jogosult személy teheti meg, amely nem minősül a Szerződés módosításának.
- 8.4.2 Felek a felmondással kapcsolatos nyilatkozatokat írásban tehetik meg, és személyesen vagy postán (tértivevényes ajánlott levél formájában) kézbesítik.
- 8.4.3 Felek kifejezetten rögzítik, hogy a szerződésszegésekhez kapcsolódó valamennyi írásbeli felszólítás – ide nem értve a felmondásra vonatkozó értesítéseket – kézbesítése módja személyes kézbesítés vagy postai kézbesítés (tértivevényes ajánlott levél formájában).

- 8.4.4 Ha a Szerződés másként nem rendelkezik, minden értesítést és más üzenetet írásban, személyesen, postán (tértivevényes ajánlott levél formájában), vagy egyéb, az átvételt hitelt érdemlően igazoló módon lehet megküldeni vagy kikézbesíteni a másik Fél részére annak címére.
- 8.4.5 Az üzenet kézhezvétele visszaigazolás nélkül is vélelmezhető és a küldemény kézbesítettnek tekintendő, ajánlott tértivevényes postai levél esetén a feladástól számítva 5. (ötödik) munkanapon, e-mail esetén a feladását követő munkanap 18:00 órákor.

8.5 Közreműködők igénybevétele

- 8.5.1 Megrendelő tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához közreműködőt vehet igénybe, melyet szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési vagy beszerzési/versenyeztetési eljárás keretében kell kiválasztani. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a közbeszerzési vagy versenyeztetési eljárásban nyertesnek hirdetett ajánlattevővel Szolgáltató köteles szerződést kötni és őt bevonni a teljesítésbe, így később Megrendelő az adott személy vagy szervezet ellen kifogással nem vagy csak szűk körben élhet.
- 8.5.2 Amennyiben közbeszerzési vagy szerződéskötési kötelezettséggel járó versenyeztetési eljárás lefolytatása nem előírás a közreműködő kiválasztásához, a közreműködő személyéről a Szolgáltató köteles előzetesen, írásban tájékoztatnia Megrendelőt. Közreműködő kizárólag olyan szolgáltatás teljesítéséhez vehető igénybe, amelynek teljesítése során személyes adat feldolgozására vagy ahhoz történő hozzáférésre nem kerül sor, illetőleg nem esik a nemzeti adatvagyonra vonatkozó szabályozás, a rendelkezésre álló felmentések alapján abba a körbe, amelyek tekintetében a jogszabályban meghatározott szerződő feleken kívüli személyekkel történő szerződéskötés, a nyilvántartásokhoz való hozzáférés biztosítása nem megengedett.
- 8.5.3 Jelen szerződéshez kapcsolódó feladat elvégzéséhez Szolgáltató kizárólag olyan új szakember tevékenységét veheti igénybe, akinek alkalmazásához szakmai kompetenciáinak ellenőrzését követően Megrendelő írásban hozzájárult. E körben, az új szakember bevonásával kapcsolatban a 8.5.1.-8.5.2. pontban írtak megfelelően irányadóak.
- 8.5.4 Szolgáltató a vele szerződésben álló közreműködő tevékenységért ugyanúgy felel, mintha azt maga végezte volna. Szolgáltató köteles biztosítani a jelen szerződésben foglalt kötelezettségek maradéktalan teljesítését.
- 8.5.5 Szolgáltató a közreműködő kiválasztásakor köteles a Megrendelő érdekeire – különös tekintettel a Megrendelő információbiztonságára – figyelemmel lenni. Szolgáltató vállalja, hogy a teljesítés során bevont közreműködőtől titoktartási kötelezettséget ír elő, illetve követel meg.

8.6 Felek általános együttműködési kötelezettsége

- 8.6.1 Felek megállapodnak, hogy jóhiszeműen együttműködnek és minden tőlük elvárhatóat megtesznek a jelen Szerződés szerződésszerű előmozdítása érdekében. Felek kötelesek – olyan mértékben, amilyen mértékben az a hatáskörükbe tartozik

– megtenni és végrehajtani, illetve gondoskodni arról, hogy megtegyenek és végrehajtsanak minden olyan intézkedést, illetve aláírjanak minden olyan dokumentumot, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a jelen Szerződés minden rendelkezését teljes mértékben betartsák és teljesítsék.

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

8.7.1 Felek rögzítik, hogy Szolgáltató a Szerződés teljesítése során a Nevesített Rendszerek adataihoz való hozzáférés során a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el.

8.7.2 A Szerződés alapján Szolgáltató bizonyos szolgáltatások nyújtása során személyes adatokat dolgoz fel, így adatfeldolgozónak minősül. 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, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló rendelet (általános adatvédelmi rendelet) vonatkozó irányelveit, valamint Felek között jelen Szerződés aláírásával elfogadott 7. sz. mellékletben foglalt rendelkezéseket.

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

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

8.9 Titoktartás

8.9.1 Minden olyan üzleti információt vagy más adatot, amelyet a Szerződés teljesítése során az egyik Fél a másiktól kap, vagy amelyet ők vagy nevükben bárki a Szerződéssel vagy az ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a Felek a Szerződés teljesítése során hozzájutottak, és amelyek nem tartoznak a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adatra vonatkozó, külön törvényben meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség alá, bizalmasan, üzleti titokként kell kezelni, és Felek kötelesek az üzleti titok titokban tartásához szükséges minden elvárható biztonsági intézkedést megtenni.

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

- (a) a titok átvevője az üzleti titkot a Szerződés teljesítésében foglalt feltételekkel (szerződésszerűen) igénybe vett közreműködőjének (teljesítési segédjének) továbbítja, feltéve, hogy az átvevő gondoskodott arról, hogy e személyeket a Szerződésben foglaltakkal legalább azonos terjedelmű titoktartási kötelezettség

terheli (akár az átvevő és teljesítési segédei között megkötött külön titoktartási megállapodás útján, akár jogszabályi alapon);

- (b) a titok átvevője az üzleti titok továbbítására vagy nyilvánosságra hozatalára hatósági vagy bírósági döntés, intézkedés vagy jogszabályi rendelkezés kötelezi, feltéve, hogy az üzleti titok átvevője kötelezettségéről – jogi lehetőségeihez mérten – haladéktalanul értesítette az üzleti titok átadóját.
- 8.9.3 A 8.8.1. pontban foglalt kötelezettségek megszegéséből származó, a másik felet ért bizonyított kárt, az információt jogtalanul kiadó Fél köteles megtéríteni.
- 8.9.4 A jelen 8.8. pontban meghatározott a bizalmas információk kezelésére vonatkozó kötelezettségek a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmaradnak.
- 8.9.5 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség a Szolgáltató által igénybe vett közreműködőkre (teljesítési segédekre) és a Szolgáltatóval munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban álló szakemberekre is kiterjed, amelynek végrehajtásáról a Szolgáltató köteles gondoskodni.
- 8.9.6 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés teljesítésében részt vevőktől a Megrendelő a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2039/2020/VEZ számú szabályzatának (a továbbiakban: IBSZ) 12. mellékletének megfelelő titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg. A titoktartási nyilatkozat mintát a szerződés 2. számú melléklete tartalmazza. Titoktartás alól felmentés a Szolgáltató részére a hatályos jogszabályok figyelembevételével, kizárólag írásos formában a Megrendelő, a Megrendelő részére pedig Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat.
- 8.9.7 A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a Megrendelő ismerteti a Szolgáltató érintett szakértőivel az IBSZ-ben, az Őrzésbiztonságról szóló szabályzatában, illetve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló szabályzatában foglaltakat.

8.10 Vis maior

- 8.10.1 Felek mentesülnek a nem, vagy nem szerződészerű teljesítés következményei alól, ha az rendkívüli, előre nem látható körülményekre vezethető vissza. Vis maiorra a Szolgáltató csak akkor hivatkozhat, ha hivatalos úton levélben értesíti a Megrendelőt a vis maior tényéről, okáról és valószínű időtartamáról.
- 8.10.2 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.

8.11 Elévülés

- 8.11.1 Felek megállapodnak, hogy Szolgáltató jelen Szerződés alapján Megrendelő által teljesítendő kifizetésekre vonatkozó követeléseinek elévülési ideje 1 (egy) év.

8.12 Vitarendezés és irányadó jog

- 8.12.1 Felek a felmerült vitáikat elsősorban kapcsolattartóik útján kívánják rendezni. Ha ez a szintű vitarendezés a kapcsolattartóik álláspontja szerint nem vezethet eredményre, a kapcsolattartók a vita rövid összefoglalásával a vita lényegéről közösen feljegyzést készítenek, amelyet a vita természetétől függően továbbítanak a Szerződés 8.1 pontban megjelölt, a kapcsolattartóknál magasabb szintű vezetők részére (eszkaláció).
- 8.12.2 Ha Felek a felmerült vitát a jelen 8.12. pontban meghatározottak szerint nem tudják rendezni, a vita rendezése végett a Pp. szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.
- 8.12.3 Felek a Szerződést magyar nyelven írták alá, és Felek a Szerződésre a magyar jogot tekintik irányadónak.

8.13 A Szerződés értelmezése

- 8.13.1 Felek a Szerződéshez az alábbi mellékleteket csatolják, és azokat külön aláírás nélkül is a Szerződés részének tekintik:
- | | |
|---------------------|--|
| 1. számú melléklet | Műszaki leírás |
| 2. számú melléklet | Titoktartási nyilatkozat (minta) |
| 3. számú melléklet | Teljesítésigazolás (minta) |
| 4. számú melléklet | Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások bővítése adatlap (minta) |
| 5. számú melléklet: | Havi kimutatás (minta) |
| 6. számú melléklet: | Adatvagyon nyilatkozat |
| 7. számú melléklet: | Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések |
- 8.13.2 A Szerződés és a 8.13.1. pont szerinti dokumentumok közötti esetleges ellentmondás esetén az alábbi felsorolási sorrend szerint előbb szereplő dokumentum tartalma irányadó:
- (a) a Szerződés szövege;
 - (b) a Szerződés mellékletei (így különösen az 1. számú melléklet);
 - (c) egyéb, Felek által elfogadott dokumentumok.
- 8.13.3 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződésre kizárólag a jelen Szerződés és annak mellékletei irányadók, így nem válik a Szerződés részévé semminemű olyan szokás, amelynek alkalmazásában Felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és semmilyen gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Nem válik továbbá a Szerződés tartalmává semmiféle, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.
- 8.13.4 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés tárgyában közöttük korábban létrejött esetleges szóbeli megállapodások a jelen szerződés létrejöttével hatályukat veszítik.
- 8.13.5 Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont a) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a Szerződés megkötését követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek arról haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül értesíti a Megrendelőt.

- 8.13.6 Felek rögzítik, hogy az 4. 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.
- 8.13.7 Szerződés 5 (azaz öt), egymással egyező példányban készült, melyből 2 (azaz kettő) példány a Szolgáltatót, 3 (azaz három) példány pedig a Megrendelőt illeti meg.

FENTIEKRE TEKINTETTEL Felek a Szerződést elolvasás és értelmezés után, az alábbi napon és helyen jóváhagyólag aláírják.

november 30.
Kelt: Budapest, 2020. december „.....”


Szalavics Mariann
a NAV Központi Irányítás főigazgatója
NEMZETI ADÓ- ÉS VÁMHIRVATAL
mint Megrendelő

Kelt: Budapest, 2020. december „.....”


Formanek Gyula
a Pillér Informatikai Kft. ügyvezetője
Pillér Informatikai Kft.
mint Szolgáltató

Pénzügyileg ellenjegyzem:


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

74002967
EAC01268

Műszaki leírás

A NAV, valamint Pillér Informatikai Kft. között kötött INF-067/2020 sz.
Alkalmazásüzemeltetési szolgáltatási szerződés keretében elvégzett feladatokhoz.

Three handwritten signatures in black ink, located at the bottom right of the page.

1. DEFINÍCIÓK

Elnevezés	Definíció
Alkalmazásfejlesztési Feladat	A Nevesített Rendszerek tekintetében végzendő minden elemzési-, tervezési, programozási és tesztelési feladat.
Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások	Az alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatások együttes megnevezése.
Hivatalos Megrendelés	A specifikációt igénylő, kifejezetten fejlesztésekre vonatkozó elvárásokat tartalmazó, Megrendelőnél „Informatikai Megrendelések Nyilvántartó Rendszere”-ként nyilvántartott alkalmazás (IMEGREND) igénybevételével a Szolgáltató részére küldött igény dokumentuma. Az informatikai Alkalmazásfejlesztési Feladatot Szolgáltató kizárólag Hivatalos Megrendelés alapján köteles ellátni.
Informatikai tárgyú Szabályzatok	A Megrendelő mindenkor érvényes szabályzata • az informatikai biztonságról (IBSZ), • a Nemzeti Adó- és Vámhivatal informatikai alkalmazásaival kapcsolatos fejlesztési igények kezelésének szabályairól (IISZ), • a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Alkalmazásfejlesztési szabályairól (AFSZ), • a Nemzeti Adó- és Vámhivatal alkalmazásainak verzió kibocsátási rendjéről (VKSZ), • a Nemzeti Adó- és Vámhivatal informatikai minőségbiztosításáról (IMSZ), • az egységes jogosultságkezelésről, • a működésfolytonosság biztosításáról, • A Nemzeti Adó- és Vámhivatal Mentési és Archiválási Szabályzatáról, • az alkalmazás és infrastruktúra felügyeleti és támogatási tevékenység ellátásáról (AIFTSZ), • a Nemzeti Adó- és Vámhivatal informatikai termékeinek minőségellenőrzéséről szóló kézikönyvről (MESZ), • az Alkalmazásfejlesztési Kézikönyvről.
Környezet	A Szerződés alapján végzett alkalmazástámogatási és alkalmazásfejlesztési szolgáltatások során igénybe vett, illetve felhasznált Megrendelő által biztosított környezetek. Kiemelt környezet síkokra vonatkozó elnevezési konvenciók: • DEV (development): fejlesztői környezet sík, • QT (quality test): teszt környezet sík, • UAT/INTEG (user acceptance test/integration test): felhasználói tesztkörnyezet- és integrációs tesztkörnyezet sík, • PROD (production): termelési vagy éles környezet sík.

Elnevezés	Definíció
Nevesített Rendszerek	A Megrendelő által működtetett minden, jelen Műszaki leírás 3. pontjában nevesített elektronikus rendszer, üzleti alkalmazás vagy a Felek által a Szerződés hatálya alá vont további elektronikus rendszer, melyekkel kapcsolatban Megrendelő a Szerződés keretében alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatásokat vehet igénybe.
Pp.	A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény.
Ptk.	A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.
Rendszerelemek	A Nevesített Rendszerek részeit képező alkotóelemek. Rendszerelemnek minősülnek azok az alkotóelemek is, amelyek a Megrendelő vagy Megrendelővel külön szerződéses viszonyban álló harmadik személy tulajdonában vannak, illetve amelyeken harmadik személy vagyoni joga áll fenn, de a Szolgáltató a Nevesített Rendszerekbe azokat a vagyoni jog érintése nélkül beépíti.
Standard Szoftver	A jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges, kereskedelmi használatra kész szoftvernek minősülő termékek (beleértve a szoftver könyvtárakat, modulokat, komponenseket is), amelyek felhasználási jogát a Szolgáltató biztosítja a Megrendelő számára, de a szerzői jogi jogosult nem a Szolgáltató.
Szerződés	Az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatási Szerződés a mellékletekkel együtt.
Szoftver	A Nevesített Rendszerek rendszerelemét képező, a Szolgáltató által kifejleszteni és szállítani vállalt szoftver vagy szoftverrész.
Szoftver hiba	Az egyes alkalmazások működésében megjelenő, korábban nem tapasztalt jelenség, amely a felhasználói felületen érzékelhető használhatósági anomáliát, a korábbiakhoz képest használati vagy üzleti logikai eltérést okoz, vagy a felhasználó számára nem értelmezhető hibaüzenetet jelenít meg.
Szolgáltatási idő	Szolgáltató a Műszaki leírásban meghatározott szolgáltatásokat az alábbi időszakban köteles végezni: hétfő – csütörtök munkanapokon: 08:00 – 16:30 óra között, péntek munkanapokon: 08:00 – 14:00 óra között, egyéb időben: nincs munkavégzés (kizárólag az erre vonatkozó külön megrendelés esetén). Munkanap áthelyezés és ünnepnapok munkarend módosító hatása kapcsán Megrendelő és Szolgáltató megegyezése alapján egyedi ütemezésre kerülhet sor.

2. SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA

Az alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatásokhoz kapcsolódó tevékenységek meghatározását és szolgáltatásokkal kapcsolatos elvárásokat az alábbi felsorolás tartalmazza. A szolgáltatásban érintett rendszerek a 3. pontban kerültek felsorolásra.

2.1 Alkalmazástámogatási szolgáltatás

Az Alkalmazás támogató, rendszerfenntartó és általános rendszerszintű támogatási feladatok együttes ellátása.

2.1.1 Alkalmazás támogatás feladatok

Szállító által biztosított, a Nevesített Rendszerek működésében Megrendelő által észlelt működési anomáliák, alkalmazáshibák kezelését (hibaelhárítását), illetve Nevesített Rendszerekre használata során Megrendelő által megfogalmazott kérdések, paraméterezések, kimutatások, adat lekérdezések, riportok előállítását biztosító támogató tevékenységek összessége.

A hibajavításra vonatkozó bejelentés a HP Service Manager (SM) rendszerben kerül rögzítésre. A szolgáltatásban nyújtott tevékenységek felsorolása:

- Hibaelhárítások
- Alkalmazáshiba elemzések és javítások (Megrendelő által jelzett hibák)
- Adatjavítások
- Tesztelés (fejlesztői teszt, teszt tervezés, végrehajtás, dokumentálás)
- Sérülékenységi és terhelési tesztek tervezése és végrehajtása
- Tesztautomatizálás
- Lekérdezések készítése
- Kérdések megválaszolása
- Szakértői támogatás
- Paraméterezési feladatok elvégzése (működési és funkcionális paraméterek szoftver oldali felügyelete és biztosítása)
- Kiadás és üzembe állítás
- Telepítések, rendszerrészek üzembe helyezésének támogatása
- Dokumentáció készítés
- Egyéb adatszolgáltatások teljesítése
- Folyamatellenőrzések elvégzése (rendszerekkel kapcsolatos folyamatok)
- Felügyeleti intézkedések követése és ellenőrzése
- Prezentációs dokumentumok készítése

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

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

A szolgáltatásra vonatkozó elvárt szolgáltatási szintek a Szerződés 3.4.1 pontjában kerültek meghatározásra. Megrendelő a szolgáltatásban nyújtott tevékenységekre vonatkozóan az alábbi követelményeket határozza meg:

- a) Alkalmazástámogatási feladat befogadása

Szolgáltató köteles a Megrendelő szakmai kapcsolattartója, vagy az általa kinevezett feljogosított személyek által a Nevesített Rendszerek rendszerelemeire vonatkozó alkalmazás támogatási igényeit, illetve a meghatározott szolgáltatásokra vonatkozó feladat kéréseit Szolgáltatási időben Megrendelő HP Service Manager (SM) rendszerében fogadni, és a feladatot visszaigazolni a vállalt teljesítési határidő megjelölésével az alábbiak szerint:

- 'Sürgős' tárggyal küldött megkeresés esetén 3 (három) órán belül,
- egyéb megkeresés esetén 12 (tizenkettő) órán belül, de (amennyiben az rövidebb időtartam) legkésőbb a következő munkanap végéig.

b) Hibaelhárítási szolgáltatás

A hibaelhárítási szolgáltatás a Nevesített Rendszerek Szolgáltató által fejlesztett rendszerelemeinek szoftver hibáira vonatkozik.

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

Megrendelő a 7/24 órás bejelentéskezelő HP Service Manager (SM) rendszerében jelentheti be az észlelt szoftver hibákat, és kérheti, hogy azokat a Szolgáltató vizsgálja meg és javítsa ki.

Megrendelő a szoftver hibával kapcsolatos bejelentésében köteles megjelölni, hogy álláspontja szerint mi a hiba prioritása. A hiba prioritását súlyosság és sürgősség alapján az alábbiak szerint kell meghatározni:

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

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

Szolgáltató szolgáltatási időben köteles a Nevesített Rendszerek szoftveroldali rendellenes működésére vonatkozó hibabejelentést fogadni, valamint a szoftver hiba behatárolását az alábbi táblázatban meghatározott határidőn belül megkezdeni.

A szoftver hiba bejelentésének fogadását Szolgáltató legkésőbb a hibabehatárolás megkezdésekor a bejelentés kezelő rendszerben köteles megerősíteni. A megerősítésnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- mi volt a hibabejelentés;

- ki foglalkozik a hibával;
- az egyeztetés eredményét, amennyiben Szolgáltató nem ért egyet a hiba Megrendelő által megjelölt prioritásával.

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

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

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

A hibaelhárítási szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos határidők az alábbiak.

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

*Amennyiben a javítás, vagy megkerülő megoldás az adott határidőn belül Szolgáltató felelősségére vissza nem vezethető okból nem valósítható meg, ezt Szolgáltatónak a felismeréskor azonnal jeleznie kell Megrendelő felé.

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

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

A kiinduló időpont minden esetben a hiba HP Service Manager (SM) rendszerben történő bejelentésének időpontja. Amennyiben ez a Szolgáltatási időtartamokon kívül történik, a következő kezdeti időpont minősül kiinduló időpontnak.

Amennyiben Megrendelő azt a hibabejelentés során kéri, Szolgáltató a hibabehatárolás megkezdésétől számított 12 (kritikus hiba esetén 2) órán belül köteles Megrendelő rendelkezésére bocsátani a lehetséges javítási módok meghatározását, valamint amennyiben ez felmerül, anyagköltségeinek meghatározását.

Ha anyagköltség felmerül, a hiba javítása csak a Megrendelő külön megrendelése alapján végezhető el, a Szerződés 4.b. pontban meghatározott keret terhére. Az anyagköltség ellenértékét a Megrendelő utólag téríti meg az Szolgáltató részére, tételes elszámolással alátámasztott anyagköltség kimutatás benyújtása alapján.

Szolgáltató jogosult a tesztrendszer frissítésére irányuló igény előterjesztésére, amennyiben igazolja, hogy a hiba elhárítása ezt igényli. Megrendelő a Szolgáltató jogos igénye esetén köteles a tesztrendszer

frissítését a Szolgáltató erre irányuló igénye kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül elvégezni. A tesztrendszer frissítésére szánt idő az elvárt teljesítések határidejét meghosszabbítja.

2.1.2 Rendszerfenntartó feladatok

Belső szolgáltatásba vont „szakmai”, illetve az adózók felé nyitott, a Műszaki leírás 3. pontban Nevesített Rendszerekkel kapcsolatos olyan feladatok, melyekhez külön megrendelés vagy bejelentés nem érkezik, de a rendszerek működéséhez szükséges ellátni a tevékenységeket. A szolgáltatásban nyújtott tevékenységek felsorolása:

- Szoftver verzió követés
- Hardver komponens cseréje vagy javítása miatti támogatás
- Tesztelés (teszt tervezés, végrehajtás, dokumentálás)
- Sérülékenységi vizsgálatok tervezése és végrehajtása

A rendszerfenntartó szolgáltatásra vonatkozó elvárt szolgáltatási szintek a Szerződés 3.4.1 pontjában kerültek meghatározásra. Megrendelő a szolgáltatásban nyújtott tevékenységekre vonatkozóan az alábbi követelményeket határozza meg:

a) Szoftver verzió követés

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

Harmadik fél által készített, a fejlesztés kapcsán felhasznált dobozos szoftverek tekintetében Szolgáltató a megjelent új verzióról a Megrendelőt 15 napon belül értesíti, az értesítésben megadja a változások jegyzékét is. Amennyiben a jelen pontban megjelölt határidő alatt Szolgáltató a változások jegyzékét nem tudja a Megrendelő rendelkezésére bocsátani, úgy a fenti határidőben megadott értesítésében Szolgáltató megjelöli a késedelem okát és a teljesítésre vállalt határidőt, amely nem lehet hosszabb, mint az eredeti határidő lejártát követő 15 nap. Szolgáltató a Megrendelő kérésére az új verziót a rendszer futási környezeteibe telepíti. Az új verzió felhasználásának feltételei eltérő rendelkezés hiányában megegyeznek a korábbi verzió felhasználásának feltételeivel.

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

b) Hardver komponens cseréje vagy javítása miatti támogatás

- Szolgáltató köteles a 3. b) pontban felsorolt, általa fejlesztett rendszerek működését biztosító hardver komponensek meghibásodás vagy avulás miatti javítása vagy cseréje miatt szükséges, szoftverrel kapcsolatos valamennyi tevékenységet elvégezni (így különösen a forráskódon belül értelmezhető paraméterezés és konfigurálás, bevezetés, fejlesztés).

c) Tesztelés (teszt tervezés, végrehajtás, dokumentálás)

- Fejlesztési (unit és integrációs) tesztek a szoftver verzió váltásokból illetve az adott alkalmazást érintő megváltozott vagy várhatóan megváltozó felhasználói / végfelhasználói szokások (pl. jogszabályi környezet tervezett változása) miatt szükségessé váló változások tesztelésére, valamint különös tekintettel terheléses tesztek tervezése és végrehajtása a rendszerek stabilitásának megtartása, növelése szempontjából, tekintettel az infrastruktúra komponensek vagy konfigurációs paraméterek tervezett,

kivitelezett megváltoztatására Szolgáltató által. A tesztelési tevékenységek részletesebb leírását a lásd a 2.2.1. e) pontban.

d) Sérülékenységi vizsgálatok tervezése és végrehajtása

- A 2.1.2. a) és b) pontban részletezett tevékenységekkel kapcsolatos feladatok tervezéséhez és végrehajtásához kapcsolódóan sérülékenységi vizsgálatok végrehajtása Szállító által. A mindenkori Open Web Application Security Project (OWASP) ajánlásoknak megfelelően a szolgáltató által indokoltnak ítélt szoftver sérülékenység vizsgálatok tervezése és végrehajtása, amely az informatikai rendszerek gyenge pontjainak (pl. potenciális szoftverhibák, gyenge jelszavak, hibás beállítások) feltárására irányul.

2.1.3 Megelőző tevékenységek

A tevékenységek a Szolgáltató saját hatáskörében feltárt meglevő vagy potenciális jövőbeni problémák elhárítására irányul, illetve nem a Megrendelő által, hanem Szolgáltató által azonosított és kidolgozott, Megrendelő részére javasolt rendszer racionalizálási, javítási, tisztítási és továbbfejlesztési feladatok ellátására irányul, a rendszerek stabilitásának, robosztusságának, integritásának megőrzésére, fejlesztésére. Szállító által javasolt feladatok a Felek által tervezett módon történő megvalósítása kizárólag Megrendelő által indított Hivatalos Megrendelést követően végezhető el a 2.2.1. pontban meghatározott tevékenységként.

2.1.4 Általános rendszerszintű támogató feladatok

A NAV intézményi/vállalati alkalmazás architektúra figyelembe vételével, jelen szerződésben nem Nevesített Rendszerekhez is kötődően, több rendszeren átívelő (pl. egy szakterületet, vagy konkrét üzleti folyamatot támogató szoftver rendszerek összességéhez kapcsolódóan) a 2.1.1., 2.1.2. és 2.1.3. pontokban meghatározott alkalmazástámogatási feladatok végrehajtása.

2.2 Alkalmazásfejlesztési szolgáltatás

2.2.1 Alkalmazásfejlesztési Feladatok

Mindazon igénykezeléshez kapcsolódó elemzési, tervezési, szervezési, rendszermódosítási, program kódolási, kivitelezési, tesztelési, kiadás és üzembeállítás, illetve a szükséges dokumentációk elkészítése, amelyeket Szolgáltató a Megrendelő által kiállított Hivatalos Megrendelés keretében a Nevesített Rendszerek tekintetében végez. A szolgáltatásban nyújtott tevékenységek felsorolása:

- Igény elemzés (üzleti folyamat- és követelmény elemzés)
- Tervezés (műszaki elemzés és tervezés)
- Feladat és erőforrás tervezés
- Fejlesztés (program kódolás), fejlesztői tesztelés
- Tesztelés (teszt tervezés, végrehajtás, dokumentálás)
- Sérülékenységi és terhelési tesztek tervezése és végrehajtása
- Tesztautomatizálás
- Kiadás és üzembe állítás
- Dokumentáció készítés
- Oktatás

A szolgáltatásra vonatkozó elvárt szolgáltatási szintek a Szerződés 3.4.2 pontjában kerültek meghatározásra. Megrendelő a szolgáltatásban nyújtott tevékenységekre vonatkozóan az alábbi követelményeket határozza meg:

a) Szabályzatokban és Korm. rendeletekben rögzített követelmények

Az Alkalmazásfejlesztési Feladatok sorába vont rendszerelemeket úgy kell fejleszteni illetve továbbfejleszteni, hogy azok megfeleljenek Megrendelő – az 1. számú Definíciók pontban felsorolt - informatikai tárgyú szabályzataiban foglalt követelményeknek. Amennyiben olyan alkalmazásfejlesztés történik, amely a 314/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet szerint új funkciót valósít meg, akkor a Korm. rendelet szerinti – ÁAFK előírásoknak megfelelő - eljárást kell alkalmazni.

Az Alkalmazásfejlesztési Feladatok sorába vont rendszerelemek fejlesztésekor alapvető elvárás Szolgáltatótól, hogy

- az elkészülő szolgáltatás vagy termék alkalmazkodjon Megrendelő működési környezetéhez és hosszútávon is működésre alkalmas legyen,
- a fejlesztés a Megrendelő által elfogadott fejlesztői eszközök felhasználásával történjen,
- a teljes körű dokumentációk elkészítése, az elvégzett tevékenység bemutatása, valamint a szükséges oktatások megvalósuljanak az eredménytermék, szolgáltatás átadásáig.

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

b) Fejlesztési igények és rendszerváltoztatások kezelésének szabályai

Megrendelő által indított fejlesztési igény elemzését követően Szállító ajánlatot ad a feladat végrehajtására vonatkozóan, mely kötelező elemként tartalmazza:

- a tervezett erőforrás ráfordítás mennyiségét (embernap),
- és a tervezett teljesítés határidejét.

A teljesítésre vonatkozóan Megrendelő és Szolgáltató egyeztet a feladat átadásban érintett erőforrásokról és a tervezett munka részleteiről. Az egyeztetés eredménye Megrendelő által rögzítésre kerül az IMEGREND rendszerben. A megrendelés a Szolgáltató általi ajánlat Megrendelő általi jóváhagyást követően tekinthető hivatalosnak, Szolgáltató ezt követően kezdheti meg a feladat megvalósítását.

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

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

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

Szolgáltató a Szerződés hatókörébe tartozó rendszerekre vonatkozóan Megrendelő kérése esetén vállalja a Megrendelői döntés-előkészítő anyagok elkészítését. Az Alkalmazásfejlesztési Feladatokhoz kapcsolódó döntés-előkészítő anyagot oly módon kell elkészíteni, hogy az minden szükséges információt tartalmazzon a feladat megindításához.

c) Fejlesztésre vonatkozó általános elvárások

Szolgáltatónak a rendszerrészeket úgy kell megterveznie és kialakítania, a szolgáltatásokat olyan módon kell nyújtania, hogy a rendszerek funkcionalitása teljes mértékben kielégítse az igénylésben foglaltakat, továbbá a jelen dokumentumban, a Szerződésben és Megrendelő informatikai tárgyú szabályzataiban meghatározott minőségi és mennyiségi elvárásoknak megfeleljenek, alkalmasak legyenek az elvárt szolgáltatási szintek teljesítésére, minimalizálják azon további szükségszerű változások mennyiségét és mértékét, amelyek kedvezőtlenül érinthetik a rendszerek működését és működtethetőségét.

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

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

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

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

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

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

A tervezett erőforrás mennyiség magában foglalja az Alkalmazásfejlesztési Feladatokra fordítandó szakértői erőforrások összességét. Ha az új szoftver verzió üzembe helyezését követően az új szoftver verzió hibás működése miatt jótállás keretében annak javítása szükséges, abban az esetben a hibajavításra, dokumentálásra, esetlegesen további kiegészítő képzésre vonatkozó többlet feladat nem elszámolható tétel a Szolgáltató részéről. A hibajavítás nem befolyásolhatja a meghatározott fejlesztési határidőket sem.

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

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

Az ilyen típusú javítási feladatok garanciális javításoknak minősülnek, így a javítási feladatok vagy azokhoz kapcsolódó egyéb feladatok (pl.: javítási feladatok miatt felmerülő dokumentációk módosítása) végrehajtása az eredetileg meghatározott Alkalmazásfejlesztési Feladatok elvégzéséhez szükséges erőforrás mennyiséget nem befolyásolhatják.

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

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

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

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

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

Megrendelő abban az esetben tekinti teljesítettnek a fejlesztést, amennyiben

- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió fejlesztői tesztjei sikeresen zárultak, az esetlegesen azonosított, átvételt akadályozó, kritikus hibák maradéktalanul javításra kerültek,
- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió átadás-átvételi tesztjei sikeresen zárultak, az esetlegesen azonosított, átvételt akadályozó, kritikus hibák maradéktalanul javításra kerültek,
- az érintett fejlesztés eredményeként előálló új szoftver verzió éles üzemi környezetbe történő kiejánlása sikeresen megtörtént,
- a Hivatalos Megrendelésben meghatározott rendszer dokumentációk frissítése, vagy új dokumentációk esetén azok elkészítése megtörtént,
- a Hivatalos Megrendelésben meghatározott követő képzések sikeresen megtörténtek és a képzéssel kapcsolatosan előírt dokumentációk elkészítése megtörtént,
- a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió telepítéséhez szükséges minden komponens átadásra került, amennyiben ahhoz a forráskód is szükséges, abban az esetben a forráskód is.

d) Technikai követelmények

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

e) Tesztelés

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

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

A tesztelési elvárások alapszabályai:

1. Fejlesztői teszt minden esetben elvárt,
 - a. unit-ok (önálló funkcionális szoftverkomponensek) tesztje teljeskörűen,
 - b. integrációs (funkcionális egységek és/vagy rendszerek közötti kapcsolati) teszt, amennyiben ezt a DEV és/vagy QT és/vagy UAT környezetek és kapcsolódó rendszerek interfészei lehetővé teszik és Megrendelő igényeli.

2. Terheléses teszt elvégzésének szükségességéről az Alkalmazásfejlesztési

Feladatok függvényében Szolgáltató javaslata alapján Megrendelő hoz döntést.

Amennyiben Szolgáltató a terheléses teszt elvégzését a feladat kapcsán nem tartja szükségesnek, és az élesbe állítás után a performanciára visszavezethető problémák jelentkeznek, a felelősség Szolgáltatót terheli.

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

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

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

Az új szoftverkiadás tesztelési időszaka alatt a következő követelményeknek kell eleget tenni:

- Szolgáltatónak az általa fejlesztett rendszerek tekintetében minden új szoftverkibocsátás esetén igénybe kell venni az összes szükséges vizsgálati módszert, hogy megfelelő minőségű terméket lehessen átadni. Szolgáltató felel a tesztelési terv tervezetének elkészítéséért.
- Szolgáltatónak a sikeres fejlesztői tesztek dokumentáltan (tesztelési terv, tesztelési forgatókönyv, teszt jegyzőkönyvek) kell végrehajtania, amit a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió átadás-átvételt történő felajánlás időpontjában kell átadni a Megrendelő számára.
- Szolgáltatónak támogatnia kell a fejlesztés eredményeként előállított új szoftver verzió teszt környezetbe történő telepítését, és az átadás-átvételi eljárás során végrehajtott teszteléseket (pl.: tesztadatok generálása, teszt környezeti beállítások, teszteléshez szükséges segéd alkalmazások biztosítása). Szolgáltatónak szükség szerint biztosítani kell a teszteléshez szükséges script-ek írását.

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

f) Dokumentáció

Szolgáltató által az Alkalmazásfejlesztési Feladatok sorába vont rendszerelemek tekintetében az AFSZ Kézikönyve által előírt dokumentációkat kell elkészíteni. A feladathoz szükséges dokumentációk körét az Alkalmazásfejlesztési Feladatra vonatkozó, Megrendelő által Szolgáltató részére megküldött Hivatalos Megrendelésben, vagy ha a feladat nagysága megkívánja, az Alkalmazásfejlesztési Feladatra

vonatkozó, Hivatalos Megrendelésben hivatkozott minőségbiztosítási tervben kell részletezni. A minőségbiztosítási tervet Megrendelő a Hivatalos Megrendelés mellékleteként küldi meg Szolgáltató részére. A teljesítésigazoláson szerepeltetni szükséges az átadott dokumentumokat.

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

A dokumentumok kezelésével kapcsolatos elvárások:

- Szolgáltató feladata, hogy az általa végzett fejlesztések vonatkozásában a keletkezett dokumentációkat napra készen tartsa, illetve amennyiben még nem állnak rendelkezésre, azokat elkészítse, továbbá a verziókövetést — a Megrendelőnél alkalmazott verziókövetési szabályok szerint — visszakereshető módon kezelje.
- A dokumentációkat magyar nyelven, az AFSZ szabályai szerint kell elkészíteni.
- Szolgáltató által a teljesítése során papír alapon, elektronikus adathordozón (CD, DVD, pendrive) vagy egyéb módon átadott dokumentumokat Megrendelő — eltérő megállapodás hiányában — azok kézhezvételétől számított dokumentumonként 5 (öt) munkanapon belül megvizsgálja, szükség esetén észrevételezi.
- Szolgáltató köteles az észrevételek kézhezvételétől számított 10 (tíz) munkanapon belül Megrendelő által szükségesnek ítélt változtatásokat külön díjazás és költségterítés nélkül elvégezni, és az átdolgozott anyagokat Megrendelő részére ismételt átadni. Szolgáltató köteles jelezni, amennyiben a Megrendelő észrevételeit a műszaki szakszerűség szempontjából aggályosnak tartja.

g) Szabálykövetés

Ha a Nevesített Rendszerek valamelyikével kapcsolatosan szabályozás változása miatt a szoftver módosítása válik szükségessé, akkor ezt Megrendelő Hivatalos Megrendelésen kéri Szolgáltatótól. Ezzel a szolgáltatás az Alkalmazásfejlesztési Feladatok körbe kerül, és a tevékenységet az ott leírtak szerint kell elvégezni.

h) Minőségbiztosítási követelmények

- Szolgáltató feladata, hogy a jelen Műszaki leírásban foglaltak teljesülése érdekében az Alkalmazásfejlesztési Feladatok elvégzését követően Megrendelő oldaláról az AFSZ szerinti ütemezésben elkészített eredménytermékekre minőség audit vizsgálatot kérjen, valamint a VKSZ előírásainak megfelelően minőségellenőrzést kérjen az új szoftver verziók élesbe állítását megelőzően. A „minőség-ellenőrzés kérés” automatikusan történik azzal, hogy a Szolgáltató kezdeményezi az új verzió kihelyezését a megfelelő környezetekbe Megrendelő releváns szervezeti egységeinél azzal, hogy a kihelyezési kérést rögzíti a szoftverkiadás folyamatát támogató nyilvántartásban.
- Az AFSZ és VKSZ szabályzat által előírtakon túlmenően az Alkalmazásfejlesztési Feladatok elvégzésekor az IMSZ általános minőségbiztosítási elveit is figyelembe kell venni.

i) Információbiztonsági és adatvédelmi követelmények

- Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló 41/2015. (VII. 15.) BM rendelet (továbbiakban: BM rendelet) előírásait alkalmazni kell az Alkalmazásfejlesztési Feladatok elvégzése során.
- Megrendelő a 3. biztonsági szintbe került besorolásra, míg a Nevesített Rendszerek biztonsági osztályba sorolása egyedileg történik és a fejlesztések során ezeket kell irányadónak tekinteni a hivatkozott BM rendeletben meghatározott védelmi intézkedések megvalósítása érdekében.
- A Nevesített Rendszerek az Infotv. hatálya alá tartozó adatok vonatkozásában személyes és különleges adatot is kezelnek a felhasználói adatok körében.
- A Nevesített Rendszerekben az Art. hatálya alá tartozó adótitkok és a Vám törvény hatálya alá eső vámtitkok vannak; ezeket annak megfelelően kell kezelni.

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

j) Informatikai rendszerekben végzett tevékenységek biztonsági követelményei

- Az informatikai rendszerekben végrehajtott műveleteket a felhasználó azonosítását lehetővé tevő módon naplózni kell. Az informatikai rendszerekbe adatállomány, szoftver csak a hivatali feladatok ellátásával összefüggésben, csak vírusvédelmi ellenőrzést követően, a Vírusvédelmi Szabályzatban foglaltaknak megfelelően tölthető.
- Az informatikai rendszerekben kezelt és tárolt adatok rendelkezésre állását rendszeres és indokolt esetben soron kívüli mentéssel kell biztosítani.
- Az informatikai rendszer használatával összefüggő eseményeket az informatikai rendszerben naplózni kell. A naplóban az elvégzett műveletekkel együtt kell tárolni a műveletet végző beazonosíthatóságához szükséges adatokat, és a műveletvégzés idejét.
- Azon felületről indított lekérdezéseket, riportokat vagy e-mail-ben elküldött legyűjtéseket (vagy a legyűjtés paramétereit), amelyek az adott rendszerhez definiált naplózandó azonosítóra történnek, naplózni kell Megrendelő Informatikai Migrációs Project Keretrendszerének (IMPK) eljárásával az AFSZ Kézikönyvében foglaltak szerint.
- A külső szakrendszerekkel megvalósított valamennyi adatkommunikációt naplózni kell.
- A naplóadatok utólag ellenőrizhetőségének lehetőségét, illetve különböző szempontok szerint lekérdezhetőségét biztosítani kell.
- A naplóadatok időszakos archiválását, az archivált naplóadatok automatikus elérését, kereshetővé tételét 1 munkanapon belül biztosítani kell.
- Az informatikai rendszerek fejlesztése és továbbfejlesztése, illetve működtetése során Megrendelő határozza meg a Megrendelő informatikai rendszereinek funkcionális és biztonsági megfelelőségének (bizalmasság, sértetlenség és rendelkezésre állás biztosítása) ellenőrzését szolgáló naplóállományok (funkcionális naplózás) tartalmát, rögzítésének, tárolásának, ellenőrzésének módját. A funkcionális naplózás kereteinek kialakításakor a rendelkezésre álló erőforrások függvényében törekedni kell a naplózási célt teljesítő, hatékony és az elérhető legfejlettebb technológián alapuló megoldások alkalmazására.
- A fejlesztett rendszerekbe olyan fizikai és logikai kontrollokat kell építeni, amelyek auditálható módon biztosítják az adatok sértetlenségét, rendelkezésre állását, valamint igazolható, auditálható módon biztosítják a rendszer mindenkorai zártságát.
- A fejlesztések során figyelembe kell venni azokat az elveket, fejlesztési megoldásokat, amelyek a biztonságos fejlesztés elveinek betartásához szükségesek.
- A rendszereket, szoftverrészeket úgy kell kialakítani, hogy a lehető legkevesebb humán erőforrással biztosítható legyen azok biztonságos üzemeltetése, legalább az alábbi irányelvek figyelembevételével:
 - teszt és fejlesztői rendszerek szeparációja az éles környezettől;
 - kötelező patch menedzsment minden elemre az infrastruktúrában,
 - kötelező release menedzsment.
- Jelen Műszaki leírás szerint kialakítandó Megrendelői szakrendszerek tekintetében a felhasználó adatokat csak olyan felhasználói felületen keresztül érhet el, amelynél a hozzáférés szintjét, a végezhető tevékenységeket erre a célra létrehozott transzparens szerepkörök (jogosultságok) vezérlik. A szerepkörök, a szerepkörökkel rendelkező felhasználók nyilvántartása, a szerepkörök kiosztása/visszavétele a Megrendelő jogosultság kezelő rendszereivel (JOGOS, IOP) történik.
- Amennyiben jelen Szerződés keretében végzett tevékenység során derül ki, hogy az alkalmazásüzemeltetésbe vont alkalmazás nem felel meg a fenti követelményeknek, akkor Szolgáltató köteles ezt jelezni Megrendelő felé. Ebben az esetben Megrendelő és Szolgáltató közös egyetértéssel

határozzák meg azokat lépéseket, illetve egyéb (szerződéses, pénzügyi) körülményeket, amelyekkel a problémát orvosolni kívánják.

2.3 Tanácsadási szolgáltatás

A tanácsadás, projekt koordináció és képzés, oktatás tevékenységek során végzett feladatok együttes ellátása.

Megrendelő a RedMine rendszerben nyújtja be Szolgáltató részére az érintett feladatot. A feladat pontos tartalmában, annak idő- és erőforrásigényében, továbbá a végrehajtás módjában és idejében Szolgáltató és Megrendelő előzetesen megállapodnak. A megállapodás eredménye Megrendelő által rögzítésre kerül rendszerben. A szolgáltatásokon belül nyújtott tevékenységek az alábbi pontokban leírtak alapján elvárt.

2.3.1 Tanácsadási tevékenység

Nem kizárólag a Nevesített Rendszerekkel kapcsolatban végzett tevékenység, amely arra irányul, hogy a Megrendelő által kért Szervezetműködési és IT szoftverfejlesztési feladatok tekintetében Megrendelőt segítse.

Megrendelő rendelkezésére állnak speciális, egy-egy informatikai folyamatot vagy tevékenységet támogató tanácsadás jellegű szolgáltatások, melyek vállalat és projekt szinten egyaránt igénybe vehetők:

- **Vállalati szintű** szolgáltatás: a tanácsadás eredménye a Megrendelő valamennyi szervezetére és tevékenységére hatást gyakorol.
- **Projekt szintű** szolgáltatás: tanácsadás a Megrendelő egy konkrét projektjéhez,
- rendszeréhez vagy szakterületi informatikai igényéhez köthető eredmény érdekében.

a) **Vállalati szinten** biztosított IT szervezeti és működési tanácsadás

Az IT szervezeti és működési szolgáltatások kapcsán olyan tanácsadás jellegű szolgáltatásokat nyújt Szolgáltató, amelyek Megrendelő IT szervezeti működése érettségi szintjének növelését célozzák. Vállalati szintű szolgáltatásként a tanácsadás – terjedelemtől függően - Megrendelő valamennyi szervezetére és tevékenységére hatással lehet. Az eredménytermékek lehetnek támogató eszközök, használatra javasolt technikák vagy egy konkrét témában nyújtott tanácsadás dokumentált eredménye. Az alábbi felsorolás tartalmazza a Megrendelő által igénybe vehető szolgáltatásokat.

Szolgáltatás megnevezés	Szolgáltatás leírás
Stratégiai tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés a stratégia megalkotásában és folyamatos frissítésében, az akciótervek megalkotásában, a stratégia megvalósulásának nyomon követésében.
Folyamat alapú működési tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés a folyamat alapú működés kialakításában, a folyamatgazdák képzésében, a Megrendelő által készített folyamatleírások ellenőrzésében.
Igénykezelési tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés az IT igénykezelés módszertanának megalkotásában, folyamatos frissítésében, a módszertan által előírt igénykezelési folyamatok bevezetésében.
Szoftver fejlesztési és alkalmazás menedzsment tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés a Megrendelő: • ALM környezetének tervezésében, kialakításában, fejlesztésében; • konténerizált környezetének tervezésében, kialakításában, fejlesztésében. Microservice szemléletű fejlesztések szakmai támogatása és szabványos interfészek kialakításának szakmai támogatása.
Innovatív informatikai megoldások tanácsadás	Új IT és rendszerszervezési technológiák és módszertanok, mint BigData, Mesterséges intelligencia, Blockchain, NAV számára alkalmazhatóságának és bevezethetőségének támogatása tanácsadás keretében tanulmányok, POC (Proof of Concept) –

Handwritten signatures and initials.

Szolgáltatás megnevezés	Szolgáltatás leírás
	Konceptció anyagok), Pilot (kipróbálási) projektek megvalósításával
Tesztelési tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés Megrendelő tesztelési módszertanának megalkotásában és folyamatos frissítésében, a tesztelési kultúra szervezeten belüli megerősítésében. Tesztelési oktatások támogatása, vezetői workshop-ok biztosítása.
Kollaborációs és intranetes funkciók megvalósításának támogatása	Tanácsadóként közreműködés Megrendelő kollaborációs és intranetes felületének tervezésében és megvalósításában.
Beszerezési koordináció	Tanácsadóként közreműködés Megrendelő információ-technológia témakörben folytatott(köz)beszerzéseinek előkészítésében és a megvalósítás követésében.
Projekt alapú működési tanácsadás	Tanácsadóként közreműködés a projektmenedzsment módszertan megalkotásában és folyamatos frissítésében, a projekt kultúra szervezeten belüli megerősítésében, a projektportfólió kezelés kialakításában, az informatikával érintett projektek vezetésében.

b) **Projekt szinten biztosított projekt koordináció szolgáltatás**

Megrendelő által előzetesen megfogalmazott igény alapján – RedMine rendszerben indított igény beküldését követően – Szolgáltató feladata a projekt előkészítés, projekt indítás, projekt megvalósítás és projekt zárás fázisok támogatása.

A projekt előkészítés során végzett elemzési és tervezési tevékenység a Megrendelő által tervezett IT szoftverfejlesztési feladatokkal kapcsolatos követelmények összeállítását és magas szintű megvalósítási tervek készítését tartalmazza a konkrét szerződés kötést megelőzően. Az előkészítés eredményterméke a műszaki leírás, beszerzési dokumentáció és a szerződés tervezet.

A projektindítás támogatása során végzett koordinációs munka során Szolgáltató által előállításra kerülnek az alábbi dokumentumok: a projekt ütemterv, erőforrás terv, projektalapító dokumentum (PAD) és a projekt indító (kick-off) prezentáció.

A projekt megvalósítás támogatása során végzett koordinációs tevékenység eredményeképp Szolgáltató által előállításra kerülnek az alábbi dokumentumok: megbeszélés emlékeztető, státusz jelentés (operatív, vezetői), döntés-előkészítő anyag, kockázatkezelési jegyzék és változáskezelési jegyzék.

A projekt zárás támogatása során végzett koordinációs tevékenység eredményeképp Szolgáltató által előállításra kerülnek az alábbi dokumentumok: projektzáró dokumentum, „lessons learnt” prezentáció, projekt archívum.

c) **Tesztautomatizálás szolgáltatás**

Vállalati szintű tesztautomatizálás szolgáltatások Megrendelő általi igénybevétele esetén a tesztautomatizálási stratégia és cselekvési terv elkészítéséhez és folyamatos követésének támogatásához, tesztautomatizálási folyamatok vállalati szintű nyilvántartásához, tesztautomaták fejlesztéséhez és működéséhez szükséges általános feltételek biztosításának támogatásához, valamint a tesztelési eszközök kiválasztásához és használatához nyújt Szolgáltató tanácsadás szolgáltatást.

Projekt szintű tesztautomatizálás szolgáltatásban a projekt hatáskörén belül ahhoz igazodottan, tesztautomatizáláshoz kapcsolódó elemzési, tervezési, fejlesztési és élesbe állítási, valamint tesztautomata alkalmazások üzemeltetését biztosítja Szolgáltató.

d) **Felület tervezés és fejlesztés (FEF) szolgáltatás**

Vállalati szintű FEF szolgáltatás igénybevétele során Megrendelő egységes online arculatának biztosításához, a fejlesztendő rendszerekkel szembeni általános követelmények meghatározásához, a

követelményteljesülés ellenőrzési módszereinek definiálásához, valamint a frontend fejlesztés szabályozáshoz szükséges tanácsadói szolgáltatásokat nyújt a Szolgáltató.

Projekt szintű FEF szolgáltatásban az egyes fejlesztési projektek projektre szabott felülettervezési és fejlesztési támogatását, pl. műszaki elvárások megfogalmazását, képernyőtervek, prototípusok, UI, rendszer style guide, felhasználói támogatást nyújtó megoldások és rendszer bevezetését támogató marketing anyagok készítését, valamint a frontend fejlesztés támogatását, elvégzését és ellenőrzését veheti igénybe Megrendelő.

2.3.2 Képzés, oktatás, konzultáció

Nem kizárólag a Nevesített Rendszerekkel kapcsolatban végzett képzési és oktatási tevékenység.

Megrendelő a RedMine rendszerben indított igény feladásával felkérheti a Szolgáltatót, hogy a Megrendelő részére egy érintett rendszer működésével vagy egy IT szakmai témával kapcsolatos képzési, oktatási vagy konzultációs szolgáltatást nyújtson. Ezen szolgáltatás nem az alkalmazásfejlesztési szolgáltatás részeként megvalósult funkciók, vagy rendszerek fejlesztés részeként nyújtott oktatási tevékenységet tartalmazza.

A képzési, oktatási és konzultációs szolgáltatás határidejét Szolgáltató és Megrendelő közösen állapítják meg.

Rendszerfelhasználói képzés keretében Szolgáltató az alábbi feltételek szerint biztosítja Megrendelő számára az oktatást:

- Szolgáltató a „train the trainer” elv alapján elsődlegesen Megrendelő további oktatásokat végző (kulcs)felhasználóinak képzését látja el, Felek megegyezése esetén további felhasználók oktatása is biztosítható.
- A képzés helyszínét és az eszközöket a Megrendelő biztosítja, kivéve, ha Felek eltérően állapodnak meg.
- Az oktatás a képzés jellegétől függően Megrendelő és Szolgáltató közötti előzetes egyeztetés alapján a DEV vagy az UAT környezetben történik.
- A képzés időpontját Felek közösen állapítják meg. Ha Felek a képzési időpont megállapítására vonatkozó kezdeményezéstől számított 15 (tizenöt) napon belül nem tudnak közös időpontban megállapodni, annak időpontját Megrendelő tűzi ki, amely időpont nem lehet korábbi, mint a kifizést követő 30. nap.
- A képzés és a képzési anyagok nyelve – ettől eltérő megállapodás hiányában - magyar.
- A képzési anyagnak és a képzésnek tartalmilag olyan mélységűnek és minőségűnek kell lennie, hogy annak elsajátítása alapján egy, a rendszer korábbi (módosítást megelőző) állapotát és használatát ismerő felhasználó a megismerteket alkalmazni tudja.
- Szolgáltató a képzés keretében köteles a szükséges képzési anyagot a képzés megkezdését megelőzően legalább 5 (öt) munkanappal korábban átadni a Megrendelő részére jóváhagyásra. Megrendelő jóváhagyása nélkül a képzésre nem kerülhet sor.
- A képzés megtörténtét Szolgáltató a képzésen résztvevő személyek jelenléti íven szereplő aláírásával igazolja.

Oktatás igénybevétele esetén Megrendelő abban az esetben tekinti teljesítettnek az oktatást:

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

Szolgáltató részére elvárás, hogy a konzultációs tevékenység során készített anyagokat, a konzultációk során feltett Megrendelő oldali kérdéseket és a rájuk adott válaszokat elektronikus formában rögzítse és biztosítsa az információk visszakereshetőségét.

3. A SZOLGÁLTATÁSBAN TÁMOGATOTT RENDSZEREK MEGHATÁROZÁSA

Az alábbi felsorolás tartalmazza a Szerződésben támogatott rendszereket (továbbiakban: Nevesített Rendszerek), melyekkel kapcsolatban Megrendelő a Szerződés keretében alkalmazástámogatási, alkalmazásfejlesztési és a tanácsadási szolgáltatáson belül projekt koordinációs szolgáltatásokat (pl. projekt előkészítés szolgáltatást) vehet igénybe.

A rendszerekben kezelt adatkörök, támogatott üzleti folyamatok, felhasználó területek és a részletes rendszerfunkciók leírása a Megrendelő mindenkor Alkalmazáskataszterében (AKA nyilvántartás) található meg.

A felsorolt rendszerek és támogatási tevékenységek a Felek szakmai kapcsolattartói által, a Szerződés 2.1 (1) pontban rögzített módon változtathatóak a Szerződés ideje alatt.

A szolgáltatásban érintett rendszerek csoportosítása a rendszerek támogatásához, fejlesztéséhez és továbbfejlesztéséhez szükséges kompetenciák helye, illetve a rendszerekhez kapcsolódó szellemi és vagyoni jogok alapján került kialakításra.

a) Megrendelő által fejlesztett rendszerek és rendszermodulok

- Szolgáltató az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások ellátását biztosítja a Megrendelő által indított megrendelések és a Szolgáltató által azonosított rendszerfenntartási feladatok alapján, a Szerződés 3.4.1 és 3.4.2 pontjaiban rögzített vonatkozó szolgáltatási szint megállapodásoknak megfelelően. A felsorolt rendszerek esetén Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a rendszer egészére, Megrendelő határozza meg az aktuálisan elvárt feladatot, illetve támogatandó rendszermodult.

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
ANYK	A NAV adóalany és ügyfél nyilvántartás legfőbb feladata a hivatallal kapcsolatba kerülő ügyfelek adatainak nyilvántartása és ezen adatok szolgáltatása belső és külső rendszerek számára.
BEVFELD	Bevallás feldolgozó rendszer. A rendszer az ABEV/ENYK nyomtatvány tervezőben elkészített bizonylatok feldolgozását végzi. A feldolgozás a papíron, vagy elektronikusan érkezett bizonylatok tárolását, ellenőrzését, könyvelésre utalásra feladását, valamint az adózói értesítéseket is magában foglalja. A BEVFELD generálja a magánszemélyek számára az SZJA bevallás tervezeteket is, majd ezt átadja az eSZJA portál számára.
BFO	BFO Biztonsági Napló Lekérdező alkalmazás. Megrendelőnél használatos alkalmazások által készített naplóállományok központosított nyilvántartása, informatikai működést támogató rendszer. Szolgáltatótól elvárt kapcsolódó feladatok: • Megrendelőnél bevezetésre kerülő alkalmazások / rendszerek naplózásának kialakításának támogatása, • az új, vagy módosított naplózások tesztelésében való részvétel.
CDPS	Vámáru nyilatkozat feldolgozó rendszer, kiterjedt, integrált rendszerkapcsolattal a befogadástól-a folyószámla könyvelésig. Fő funkciói: • Az Uniós Vámkódex hatálya alá tartozó teljeskörű import és export áru nyilatkozatok feldolgozása, elektronikus kapcsolattartás az ügyfelekkel. • A regisztrációs adóról szóló törvény hatálya alá tartozó eljárások elektronikus feldolgozása. Utólagos eljárások feldolgozása; a kérelmek elektronikus fogadása (jelenleg is fejlesztés alatt).

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
DISZPÉCSER	ÁRUREG, EKÁER Diszpécseri modul. Az alkalmazás lekérdezési lehetőségeket biztosít az EKÁER rendszerben tett bejelentések adattartalmáról és változásairól, valamint rögzítési lehetőséget biztosít a hatósági EKÁER bejelentésekre és nyilvántartja az operatív (fizikai) ellenőrzések adatait és az alkalmazott szankciókat.
PRIORÁLÓ	Az Engedélyezett Gazdálkodók (AEO) engedélyadataiban bekövetkezett változásokról történő automatikus adatfogadás és meghatározott személyi kör részére értesítés küldése.
VÁMSTAT-ENY	A vámszakmai ellenőrzési tevékenységek nyilvántartását, illetve az ahhoz tartozó statisztikák/jelentések elkészítését támogató rendszer.
ELLVITA	Az ELLVITA az ellenőrzési vizsgálatok szervezését és végrehajtását támogatja. A rendszer feladata az adónemes, a nem adónemes és az operatív ellenőrzések teljes folyamatának támogatása. E folyamat főbb elemei: a vizsgálatok szervezése, a jegyzőkönyv(ek) és elsőfokú határozat(ok) készítése, a kifogások kezelése, a jogerősítés, valamint a másodfokú határozat rögzítése. Jelenleg a vizsgálatszervezési modul, valamint az operatív ellenőrzések első szakasza működik éles üzemben.
SM	A Szerződés keretében Szolgáltató közreműködik az SM rendszeradminisztratori feladatok ellátásában.
ISZK	A Szerződés keretében Szolgáltató közreműködik az egyes szolgáltatások űrlapjainak napra készen tartásában, az inaktíválendő szolgáltatások űrlapjainak kivezetésében, illetve az új szolgáltatások űrlapjainak kialakításában, az ISZK frontend és backend funkcióihoz kapcsolódó szoftverüzemeltetési tevékenységekben.
EBT	Európai kötelező tarifális felvilágosítás rendszere (EBT13). Kötelező érvényű tarifális felvilágosításhoz kapcsolódó az egyes EU tagállamok vámhatósága által gazdálkodói kérelmek rögzítése és állapotváltozásuk rögzítése (pl. hiánypótlás), a határozatok elkészítése, közzététele és kezelésük (pl. bizottsági intézkedések alapján megszüntetés, érvénytelenítés), a gazdálkodó által külföldi tagállamban benyújtott kérelem székhely szerint illetékes tagállami értesítése, gazdálkodók részére nyílt adatszolgáltatás az érvényes határozatokról, vámkezelő vámhatóság részére adatbázis lekérdezése.
ETR	Ellenőrzés Támogató Rendszer (ELLTAM). Keretrendszer, önálló adatkörrel nem rendelkezik, csak az alrendszerei által meghatározottakkal.
MSZKSZ	MSZKSZ - Tagnyilvántartó Informatikai Rendszer, a NAV INIT fejleszti a rendszert a NAV illetékes szakterülete és az MSZKSZ (Magyar Szénhidrogénkészletező Szövetség) igazgató irányítása mellett. Három szakterület érintett: JFO, VFO, Szakértői Int.
SEA	Adatbázis az ügyfél részére történő adatszolgáltatásokhoz EBIR és GMS tekintetében, Garancia lekötési adatok nyilvántartása az EBIR és a GMS rendszerekből, gazdálkodóhoz kötötten.
ACM	Az ACM rendszer alapvető feladata a bevallás, kontroll és egyéb adóügyi adatok adóalany-központú, történeti adattárolásra képes és egységes fogalmi modellen alapuló rendszerbe való transzformálása és tárolása, ennek alapján dinamikus adatszolgáltatás megvalósítása. Közvetlen cél az adatokat elkülönülten kezelni képes, adattárház technológiára épülő információs rendszer kialakítása a NAV informatikai rendszerének bővítéseként. A fejlesztés célcsoportja az adózók, a NAV vezetése (döntéstámogatás), valamint az APEH társintézményei voltak. Az ACM projekt keretében, az Ügyfél modul részeként, eBEV portálba integrált módon bevezetésre kerültek az úgynevezett azonosításhoz kötött lekérdezések.

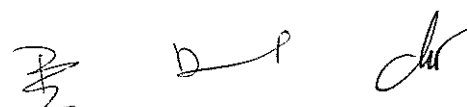
Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
FILPOST	Állományküldési rendszer. Állomány továbbítás támogatásához és dokumentálásához szükséges folyamatot támogató rendszerfunkciók.
INTF	A CACHE/Husec jogosultságkezelő rendszer online Oracle user frissítését megvalósító modul.
TSMIPS	CACHE adatbázis elérését megvalósító alkalmazáserver.

b) Szolgáltató által fejlesztett rendszerek és rendszermodulok

- Szolgáltató az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások ellátását biztosítja Megrendelő által indított megrendelések és a Szolgáltató által azonosított megelőző tevékenységek, illetve rendszerfenntartási feladatok alapján, a Szerződés 3.4.1 és 3.4.2 pontjaiban rögzített vonatkozó Szolgáltatási Szint megállapodásoknak megfelelően.

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
ABEV tervező	Nyomtatványtervező program: A Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál az elektronikus adóbevallás nyomtatványok készítése az ABEV Nyomtatványtervező eszközzel történik. A program két fő funkciója a képi tervezés, amely során a felhasználó a különböző képi elemekből szerkesztheti meg a nyomtatvány vizuális képét, valamint az algoritmus tervezés, ahol a mezők kitöltésére és a mezők közötti összefüggések vizsgálatára lehet ellenőrző, számító algoritmusokat definiálni. A tervezés eredményeként előállításra kerül az interneten publikálható nyomtatványtelepítő csomag, amelyet az Általános Nyomtatványkitöltő programban (ÁNYK) tölthetnek ki a felhasználók. Ezen kívül a program számos funkciójával támogat egyéb, bevallásokat érintő folyamatokat pl. bevallás feldolgozás, meta adat kezelés. A programot fejlesztése megállt, mivel teljes funkcionalitását átveszi az Elektronikus Nyomtatvány Tervező (ENYT), de fenntartásáról még gondoskodni kell. A program fejlesztése megállt, mivel teljes funkcionalitását átveszi az Elektronikus Nyomtatvány Tervező (ENYT), de fenntartásáról még gondoskodni kell. Megrendelő igénye alapján Szolgáltató vállalja az alap szintű felhasználói ismeretek átadását Megrendelő munkavállalói számára a rendszer használatára vonatkozóan, ún. workshopok keretében a következők tekintetében: alkalmazás alapismeretei, használat folyamatának alapismeretei, nyomtatvány vizuális tervezés, algoritmikus tervezés, különböző megrendelés típusok felvitele, módosítása, illetve további kapcsolódó információk.
desktopÁNYK (ÁNYK)	Általános Nyomtatványkitöltő program: Az Általános Nyomtatványkitöltő programmal (ÁNYK) történik a Nyomtatványtervező rendszerrel előállított nyomtatványok kitöltése, ellenőrzése, nyomtatása vagy közvetlen módon elektronikus feladása az Ügyfélkapun keresztül (nem csak Microsoft Windows alapon). Az állampolgárok széles rétege, használja (pl. a személyi jövedelemadó bevallás kitöltése), de a könyvelőirodák és könyvvizsgáló cégek is már munkaeszközként kezelik. A közigazgatásban is számos szervezet alkalmazza. A rendszernek számos felhasználási területe van, és ennek megfelelően szolgáltatásai is sokrétűek. Java alapú, platform független rendszer.
ÁNYK bevallás feldolgozó része (ÁNYK)	Az ÁNYK ellenőrző és számító egységének a felhasználása a NAV belső feldolgozási rendszerében. Minden beérkezett bevallást ez a motor ellenőriz batch üzemmódban. Az SZJA bevallások generálásában is részt vesz. A

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
	BEVFELD által előállított forrásadatokra a számító egység kiszámolja a számított mezőket, ezzel előállítva az ajánlatot (tervezetet). Szolgáltató az ÁNYK bevallás feldolgozó modul tekintetében lát el teljeskörű támogatási feladatokat. Szolgáltató vállalja, hogy a rendszert érintő valamennyi új vagy frissített anyagot minden esetben írásban megküldi a helpdesk@nav.gov.hu email címre az eBEV helpdesk csoportnak.
ÁKR	ÁKR rendszer keretében kialakításra kerülő VNYR, TM és VKAPU alkalmazások fejlesztéshez és támogatáshoz szükséges erőforrások, kompetenciák biztosítása: • Architect (integráció és alkalmazás architect), Rendszerszervező, Fejlesztő, Tesztelő, Tesztmenedzser erőforrások, • ÁKR integrációs komponensek és alkalmazás architektúra támogatása.
WEBNYK	Az ANYK web-es változata. Az ENYNT-vel létrehozott nyomtatványok web-es megjelenítését, azok NAV általi alapadatokkal (pl. SZJA tervezet) illetve adózók által direkt adatbevitellel történő kitöltését, módosítását, az adatok megfelelő szakrendszerekhez történő eljuttatását támogató HTML alapú program. A programba az adózói hibákat kezelő ellenőrzési mechanizmusok is beépültek. Első felhasználási területe az SZJA és az 1% bevallások. Szolgáltató vállalja, hogy a rendszert érintő valamennyi új vagy frissített anyagot minden esetben írásban megküldi a helpdesk@nav.gov.hu email címre az eBEV helpdesk csoportnak.
ÁNYT	Általános Nyomtatvány Tervező: A közigazgatás és közműszolgáltatás számára fejlesztett elektronikus nyomtatvány tervező program, mellyel az ANYK (Általános Nyomtatvány Kitöltő) számára értelmezhető elektronikus kitölthető nyomtatványokat lehet előállítani. A program fájlos alapokon, külön szervezet ill., szervezetenkénti erőforrás kezeléssel támogatottan működik.
ENYNT	Elektronikus Nyomtatvány Tervező: A NAV számára biztosítja az elektronikus nyomtatványok képi és összefüggés tervezését, melyek az ANYK és WebNYK programokban használhatóak. Valamint a NAV társrendszereiben szükséges nyomtatványhoz köthető információk kezelését is támogatja. A program az ABEV Tervező program kiváltásával, az új technológiákat felhasználva, a bővülő igények kielégítésére készült. Megrendelő igénye alapján Szolgáltató vállalja az alap szintű felhasználói ismeretek átadását Megrendelő munkavállalói számára a rendszer használatára vonatkozóan, ún. workshopok keretében a következők tekintetében: alkalmazás alapismeretei, használat folyamatának alapismeretei, nyomtatvány vizuális tervezés, algoritmikus tervezés, különböző megrendelés típusok felvitele, módosítása, illetve további kapcsolódó információk. Szolgáltató vállalja, hogy a rendszert érintő valamennyi új vagy frissített anyagot minden esetben írásban megküldi a helpdesk@nav.gov.hu email címre az eBEV helpdesk csoportnak.
eSZJA Portál	A NAV online SZJA bevallást és a személyi jövedelemadó 1+1 %-os felajánlását (EGYSZA) lehetővé tevő WEB-es portál alkalmazása. A rendszer egyik fő feladata a NAV által elkészített személyi jövedelemadó bevallás-tervezetek megjelenítése, kezelése. Lehetőséget biztosít továbbá az '53-as és EGYSZA bizonylatok online módon történő kitöltésére az adózók és meghatalmazott képviselőik számára. Fontos szolgáltatása NAV szerinti aktuális



Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
	bevallás adatok visszakérése, ezáltal az önellenőrzés, adózoói javítás támogatása. A felhasználókat tárhely-üzenetek és WEB-s értesítéseken keresztül tájékoztatja a portálon végzett tevékenységek sikerességéről, az aktuális teendőkről.
BEVFELD UBEV_JAVKERET része	Szolgáltató tevékenysége nem terjed ki a BEVFELD rendszer egészére, csak a BEVFELD-ben tárolt bevételek nyomtatványképes megjelenítését megvalósító keretrendszerre, mely az adatbázisokból jogosultságoknak megfelelően különböző üzemmódokban meghívja az ANYK alkalmazást, megtekintésre vagy módosításra. (JAVKERET = JAVító KERET). A képernyő és az adatbázis műveletekhez szükséges ANYK kiegészítések is ide tartoznak.
BEVMEGR	Bevételek és Nyomtatvány Megrendelő Rendszer: Néhány éve került kialakításra a bevételek és egyéb nyomtatványtípusok megrendelését támogató rendszer. A szakreferenseknek lehetősége van különböző megrendelések elkészítésére, amelyekben a nyomtatványok létrehozására, a nyomtatványon definiálható ellenőrzésekre, könyvelési jellemzőkre és feldolgozásra vonatkozó információkat adhatnak meg. A program a nyomtatványtervező alkalmazásokkal (ABEV, ENYT) együttműködve az ellenőrző és számító képletek tervezését is támogatja, továbbá adatokat ad át a bevételek feldolgozó rendszer felé is. Megrendelő igénye alapján Szolgáltató vállalja az alap szintű felhasználói ismeretek átadását Megrendelő munkavállalói számára a rendszer használatára vonatkozóan, ún. workshopok keretében a következők tekintetében: alkalmazás alapismeretei, használat folyamatának alapismeretei, nyomtatvány vizuális tervezés, algoritmikus tervezés, különböző megrendelés típusok felvitele, módosítása, illetve további kapcsolódó információk.
eBEV	Elektronikus bizonylat fogadó- és feldolgozó (eBEV) rendszer és eBEV portál: technikai kapcsolatban van a Központi Rendszerrel (Ügyfélkapu), ezáltal kezeli az ügyfelek által a NAV-nak küldött bizonylatokat, illetve a Hivataltól az ügyfeleknek küldendő iratokat, dokumentumokat. Az eBEV rendszerhez tartozik egy portál felület is, ahol számos az ügyfelek által rendszeresen használt lekérdezés (folyószámla-, törzs-, járulék-, bevételek lekérdezés, pótlék levezetés) megtalálható. Főbb funkciói: - Kapcsolattartás a Központi Rendszerrel (MOHU), az oda feltöltött bizonylatok érkeztetése, az azokkal kapcsolatos üzenetek kiküldése a felhasználói tárhelyekre (esetlegesen üzenetek generálása, digitális aláírása); - Beérkezett bizonylatok feladásának ellenőrzése, beküldő, adózó azonosítása, viszont azonosítása, jogosultság ellenőrzés Beérkezett bizonylatok bárkódolása, DOKU értesítése a küldemény érkezéséről; - Kapcsolattartás a KKK2 rendszerrel a vámszakmai bevételek tekintetében, a kimenő vámszakmai üzenetek bárkódolása, DOKU-ban történő iktatása; - Ügyfelek, ügyfél-regisztrációk, jogosultságok karbantartása az - EKNYI és ANYK rendszerek támogatásával; - Befogadható bizonylatok, bizonylat-verziók karbantartása; Lekérdezések (folyószámla-, törzs-, járulék-, bevételek lekérdezés, pótlék levezetés) biztosítása az Ügyfelek számára az eBEV portálon; - HIPA bevételek továbbítása az önkormányzatok felé; azonnali fizetési adatok eBEV-en történő megjelenítése.

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
	A szolgáltatás magában foglalja az eBEV rendszer Szolgáltató által fejlesztett elemeire vonatkozó feladatokat (pl. ACM részlegesen, eADÓ/EFER részlegesen, E-ÜGYINTÉZÉS részlegesen, MENTORÁLÁS részlegesen, mobileBEV részlegesen, beleértve a HIPA bevallások továbbítása és az azonnali fizetési adatok eBEV-en történő megjelenítése kapcsán jelentkező feladatokat, valamint a VPOS rendszerekre vonatkozó feladatokat). E-ÜGYINTÉZÉS: Jelen Szerződés keretén belül azokat az IT szoftverüzemeltetési feladatokat kell ellátni, amelyek az eBEV rendszer, illetve azok alrendszerei funkcióihoz kapcsolhatók. (Pl. CÉGKAPU (a nem magánszemély adózók tárhelye; a NAV kialakította annak lehetőségét 2018.01.01-től, hogy az adózók választása szerint a cégkapun feladott nyomtatványokat is befogadja.); E-PAPÍR (az ügyfelek elektronikusan terjeszthetik be a NAV-hoz a beadványaikat olyan ügyekben is, melyekre nincs kialakított számozott nyomtatvány); HIVATALI KAPU (az erre kötelezett intézmények tárhelye); KACJ (Központi azonosítási ügynök — többféle autentikációt lehetővé tévő rendszer); BM-KÉR (a NAV a társhivatalokkal is elektronikusan tud kapcsolatot tartani), PERKAPU (kivezetés alatt); SZEÜSZ (Személyre Szabott Ügyintézés IT elemei). MENTORÁLÁS: Jelen Szerződés keretében az érdeklődő adóalanyok és a Megrendelő kapcsolatát biztosító, az eBEV portálon aloldalként megjelenő oldal frontend és backend funkcióihoz kapcsolódó szoftverüzemeltetési tevékenységet kell ellátni. Szolgáltató vállalja, hogy az eBEV portált érintő új tartalmi elem vagy tartalmi és műszaki-technikai változások publikálása előtt, Megrendelő eBEV Helpdesk csoportját írásban (hivatali levelező rendszeren) tájékoztatja a változásról. Megrendelő igénye szerint a változásról felhasználói leírást készít és előre egyeztetett workshop keretében ismeretátadást tart az eBEV Helpdesk csoport részére. Szolgáltató vállalja, hogy a rendszert érintő valamennyi új vagy frissített anyagot minden esetben írásban megküldi a helpdesk@nav.gov.hu email címre az eBEV helpdesk csoportnak.
ISK	Íratsablon készítő alkalmazás. Egy lekorlátozott funkcionalitású LibreOffice segítségével állíthat elő és tarthat karban íratsablonokat az adóügyi vagy revizori terület. Az ELLVITA rendszer az első felhasználási területe.
Enterprise Architect	Logikai és fizikai tervezést támogató eszköz.
UIPath	Robotok fejlesztését és működtetését támogató eszköz.
ONYA	Az Online Nyomtatványkezelő Alkalmazás egy, a jogszabályi előírásoknak megfelelő bevallásra, bejelentésre, adatszolgáltatásra kötelezett adózók számára készülő web-es alkalmazás. A Szerződés keretében Szolgáltató közreműködik abban, hogy a szükséges nyomtatványok kihelyezésre kerüljenek az ONYA keretrendszerbe (KRM rendszermodul). A kihelyezendő nyomtatványokat Megrendelő állítja elő, azok „tartalmi megfelelőségéért” Szolgáltató nem felelős.
ANYA	A korábban kifejlesztett ONYA nyomtatványkezelő keretrendszer, valamint az ENYT és WebNYK továbbfejlesztésével készült rendszer az Adóelőleg Nyilatkozatok adózói kezelését valósítja meg, bevezetésével a NAV biztosítani

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
	tudja az adóelőleg nyilatkozatok elektronikus úton történő fogadását és továbbítását a jogszabályi előírásnak megfelelően.

- c) Harmadik fél (Megrendelő szerződött partnere) által fejlesztett rendszerek és rendszermodulok vagy Standard Szoftverként felhasznált eszközök, melyekkel kapcsolatban Szolgáltató az Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások ellátását biztosítja Megrendelő által indított megrendelések és bejelentések alapján, a Szerződés 3.4.1 és 3.4.2 pontjaiban rögzített vonatkozó Szolgáltatási Szint megállapodásoknak megfelelően.

Rendszer, rendszer-modul, feladat	Rövid funkcionális leírás és a szolgáltatásra vonatkozó speciális elvárások
OSA	Az Online Számla rendszerben • a kiállított számlákról valós idejű adatok érkeznek a NAV-hoz, • a kiállított számlákat lekérdezhetik a számlabefogadók és a számlakibocsátók is, • a nagy mennyiségű számlaadat gyorsan elérhető hatékony kockázatelemzés és ellenőrzés céljára, ami segíti az adócsalások felderítését, és ez a tisztességes adózók számára is előnyökkel jár, • az adatszolgáltatás automatizálásával az adminisztratív terhek csökkennek a számlázó programot használóknál, • az új rendszer kiváltja a számlakibocsátók összesített adatszolgáltatását. A megoldás alapját egy olyan összetett informatikai rendszeregyüttes jelenti, amely képes • az adózók által rendszer-rendszer kapcsolattal, az elektronikus szabványüzemben küldött számlaadatok fogadására, ellenőrzésére, és a küldés visszaigazolására, • webes felületen a számlaadatok manuális rögzítésének támogatására, • az azonnal elérhető számlaadatok révén a gazdasági tevékenységek és folyamatok nyomon követésére.
OSZ	Online Számlázó Program. A NAV által biztosított online számlázó felület, ahol az ügyfelek – az Online Számla rendszerben végzett regisztrációt követően – számlát tudnak kiállítani.
MS SharePoint	Csoportmunkát támogató rendszer.

Titoktartási Nyilatkozat

Alulírott (a.n.:.....születési hely és idő:.....
lakcím:.....szig.szám:
ma:.....személyi szám:.....) mint
a.....(cégnév) képviselője/munkavállalója/megbízottja
és mint titoktartásra kötelezett (a továbbiakban: Titoktartásra kötelezett) a jelen
nyilatkozat aláírásával kötelezettséget vállalok arra, hogy a Nemzeti Adó- és
Vámhivatalon belül, vagy azon kívüli társaságoktól, szervezetektől, (továbbiakban
együttesen: Szervezetek), annak tulajdonosaitól és munkatársaitól részemre átadott
bármely dokumentációból, szabályzatból vagy tárgyalások során illetve bármely más
módon tudomásomra jutott bármilyen adatot, információt megőrzöm és harmadik
személynek semmilyen módon nem adom át és nem közlöm.

A fenti kötelezettségem megszegése esetén a mindenkor hatályos jogszabályok szerint
büntetőjogi és polgárjogi teljes anyagi felelősséggel tartozom.

A jelen titoktartási nyilatkozat szigorú betartásának kezdő napja a jelen nyilatkozat
aláírásának napja és ettől számítva 5 (öt) évig tart a naptári napokat figyelembe véve.

Budapest, 2020.

Titoktartásra kötelezett
(név, aláírás)

Készült: 2 példányban

Kapják:

1. számú példány: nyilatkozattevő
2. számú példány: Nemzeti Adó- és Vámhivatal

Teljesítésigazolás (minta)

Szerződés száma: INF-067/2020

Szolgáltató: Pillér Informatikai Kft.

Teljesítés tárgya: A fenti számú szerződéshez kapcsolódó Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások biztosítása

Teljesítési időszak: év, ... hónap

- 1) Szolgáltatási szint megállapodások teljesítésülésének kimutatása a Műszaki leírásban meghatározott **alkalmazástámogatási szolgáltatás** ellátásáról az *Alap átalánydíj* terhére:

Szolgáltatás elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Alkalmazástámogatás feladatok		
Feladat befogadás		
Hibaelhárítási szolgáltatás		
Rendszerfenntartó feladatok		
Szoftver verzió követés		

Melléklet: Havi kimutatás az időszak szolgáltatási szint tényadatairól.

- 2) Szolgáltatási szint megállapodások teljesítésülésének kimutatása a Műszaki leírásban meghatározott **alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatás** ellátásáról:

Szolgáltatás elnevezés	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Alkalmazásfejlesztés feladatok		
Fejlesztési igénykezelés		
Tesztelés		
Dokumentáció készítés		
Tanácsadás		
Tanácsadási tevékenység		
Képzés, oktatás, konzultáció		

Melléklet: Havi kimutatás az időszak szolgáltatási szint tényadatairól.

3) Tételes erőforrás igénybevétel kimutatás a Műszaki Leírásban meghatározott alkalmazásfejlesztési és tanácsadási szolgáltatások ellátására vonatkozóan a szolgáltatási díj keret terhére:

Elszámolási időszakban igénybe vehető embernapiok száma összesen:

Előző teljesítésigazoláshoz igénybe vett napok száma:

Sorsz.	Feladat leírása (megrend. azon.)	Szakértő neve	Felhasznált idő (óra)
MINDÖSSZESEN [óra]:			
MINDÖSSZESEN [embernapi] (felhasznált $\sum$ óra/8):			

Elfogadási feltételek:

Jelen szerződés és a RedMine rendszerben rögzített munkamegrendelés szerint 20... év.....havi működési támogatáshoz kapcsolódóan

- az elvártakhoz képest eltérés tapasztalható*.

Eltérés oka / Kötbér mértéke (amennyiben szolgáltatási szint sértés történt):

.....

- a Megrendelő a teljesítést elfogadja.*

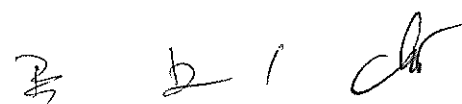
Kelt: Budapest, 2020.

Kelt: Budapest, 2020.

.....
 Ruthmayer János
 pénzügyőr ezredes
 NAV Informatikai Szakfőigazgató
 Megrendelő részéről
 PH. / TASZ 512442

.....
 Formanek Gyula
 ügyvezető
 Pillér Informatikai Kft.
 Szolgáltató részéről
 PH. / TASZ 630224

*a megfelelő szövegrész aláhúzendó



Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatások bővítése adatlap
(minta)

Szerződés száma: **INF-067/2020 Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatási Szerződés**

Tárgy: A fenti számú szerződéshez kapcsolódóan további, a szerződés erőforrás keretén belül igénybe vehető Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatás bevezetése. Műszaki leírásban (1. mellékletben) részletezett szolgáltatások kiegészítése a szerződés 2.1.1. pontja alapján

Szolgáltatás¹: Alkalmazás / Rendszer / Szolgáltatás / Tevékenység / Feladat

Kezdő dátum:

Leírás:

A szerződés Szakmai Kapcsolattartói által aláírt adatlap alapján a szolgáltatás nyújtás kezdeti napjától Megrendelő részére Szolgáltató, a fent részletezett új Alkalmazásüzemeltetési Szolgáltatás igénybevételét lehetővé teszi.

Kelt: Budapest, 2020.

Kelt: Budapest, 2020.

.....
Ruthmayer János
pénzügyőr ezredes
NAV Informatikai Szakfőigazgató
Megrendelő részéről
PH. / TASZ azonosító 512442

.....
Formanek Gyula
ügyvezető
Pillér Informatikai Kft.
Szolgáltató részéről
PH. / TASZ azonosító 630224

¹ A megfelelő szolgáltatást alá kell húzni.

5. számú melléklet:

**Havi kimutatás
(minta külön excel tábla)**

Készült: 20__._._

Pillér Kft. AÜSZ havi kimutatás az alkalmazástámogatás
szolgáltatás hibaelhárítás tényadatairól
(minta)

5. melléklet

20__._._ - 20__._._

Hiba azonosító	Hibaelhárítás és prioritás	Belejtetés időpontja ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Beküldés megkezdésének SLA határideje ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Javítás megkezdésének időpontja ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Javítás vagy körüli megoldás SLA határideje ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Javítás vagy körüli megoldás időpontja ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Szolgáltatási szint sértés kötbér (Ft)
Szolgáltatási szint sértés kötbér összesen (Ft):							0,00
Kötbér maximum (Ft):							0,00

Készült: 20__._._

Pillér Kft. AÜSZ havi kimutatás az
alkalmazásfejlesztés és tanácsadás szolgáltatás tényadatairól
(minta)

5. melléklet

20__._._ - 20__._._

Feladat azonosító	Feladat leírás	Belejtetés időpontja ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Feladat határideje SLA szerint ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Végrehajtás időpontja ÁÁÁÁ.hh.nn.óó	Szolgáltatási szint sértés kötbér (Ft)
Szolgáltatási szint sértés kötbér összesen (Ft):					0,00
Kötbér maximum (Ft):					0,00

[Handwritten signatures and initials]

Készült: 20___.___.__

Pillér Kft. AÜSZ havi kimutatás az időszak
összesített szolgáltatási szint sértéseiről
(minta)
20___.___.__ - 20___.___.__

INF-067/2020
5. melléklet

Szolgáltatás típus	Kötbér (Ft)
Alkalmazástámogatási szolgáltatás	
Feladat befogadás	
Hibaelhárítási szolgáltatás	
Szoftver verzió követés (rendszerfenntartó feladatok)	
Alkalmazásfejlesztés és tanácsadás feladatok	
Fejlesztési igénykezelés	
Tesztelés	
Dokumentáció készítés	
Tanácsadási tevékenység	
Képzés, oktatás, konzultáció	
Összesen:	0,00

NYILATKOZAT

(minta)

az Adatvagyon törvényhez kapcsolódóan

az INF-067/2020 számon nyilvántartott beszerzéshez

alulírott (név:, TASZ:,
beosztás:)

A beszerzés érint-e az Adatvagyon tv. alapján a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartást? ²	igen ☐	nem ☐
A szerződésben rögzített beszerzés/szolgáltatás során megvalósul-e az a GDPR vagy az Info tv. szerinti adatfeldolgozási, illetve az Adatvagyon tv. szerinti elektronikus adatfeldolgozási tevékenység?	igen ☐	nem ☐

Kelt: Budapest, 20.....

.....
aláírás

² A nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet melléklete 19. és 20. pontjai szerinti állami nyilvántartás

Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

1. A feldolgozandó adatok köre

1. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal, mint Adatkezelő megbízása alapján a Pillér Kft., mint Adatfeldolgozó a műszaki leírásban meghatározott adó- és vámszakmai rendszerekben kezelt személyazonosító, továbbá adó- vagy vámigazgatási eljáráshoz kapcsolódó ügyfeladatok tekintetében végez üzemeltetési és fejlesztési feladatokat a működés folytonosságának céljából.

2. Az adatfeldolgozás időtartama

2. Adatfeldolgozó tevékenysége a szerződés hatályáig tart.

3. Az adatfeldolgozás helye

3. Az Adatfeldolgozó adatfeldolgozási műveletet, így különösen az adatok tárolását csak az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó Magyarország területén lévő székhelyén, telephelyein és fióktelepein végezheti.

4. Az adatfeldolgozás díja

4. Az adatfeldolgozás díját a Felek közötti Szerződés szolgáltatási díja tartalmazza.

5. Felek jogai és kötelezettségei

5. Az Adatkezelő jogosult írásban utasítást adni az Adatfeldolgozónak az adatfeldolgozással kapcsolatban. Az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel.
6. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt haladéktalanul értesíteni, ha véleménye szerint az Adatkezelő által adott valamely utasítás ellentétes valamely adatvédelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel vagy utasítása szakszerűtlen vagy jogszerűtlen. Az Adatkezelő utasításaitól Adatfeldolgozó csak halaszthatatlan esetekben, az Adatkezelő érdekében és késedelem nélküli értesítése mellett térhet el, kizárólag olyan tevékenységeket végezhet és intézkedéseket hozhat, amelyek az adatok védelme, az Adatkezelő nyilvánvaló károsodástól való megóvása érdekében feltétlenül szükséges.
7. Adatkezelő fenntartja magának annak ellenőrzési jogát, hogy általa az Adatfeldolgozónak átadott adatok feldolgozása a jogszabályoknak megfelelően, az Adatkezelő utasításai alapján történik. Ezzel összefüggésben az Adatkezelő az

adatvédelemmel és adatbiztonsággal összefüggő ellenőrzéseket és vizsgálatokat hajthat végre, az Adatfeldolgozó előzetes értesítését követően.

8. Adatkezelő garانتálja, hogy az átadott adatok között különleges személyes adat nem szerepel.
9. Adatkezelő felelősséget vállal azért, hogy az átadott adatok felvétele jogszerűen történt, azok kezelésére, valamint adatfeldolgozó igénybevételére jogosult.
10. Az átadott adatok tekintetében a mindenkori adatminőség-biztosítási kötelezettség az Adatkezelőt terheli.
11. Az Adatfeldolgozó tudomására jutott minden adat, információ kizárólag az Adatkezelő utasításai szerint, az adatfeldolgozás céljával összhangban hasznosítható. Adatfeldolgozó a feladatain túlmutató döntést nem hozhat, a tudomására jutott – akár természetes, akár nem természetes személlyel kapcsolatba hozható – adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel. Adatfeldolgozó saját céljára az adatokat nem rögzítheti, nem tárolhatja.
12. Adatfeldolgozó gondoskodik az Adatkezelő által rendelkezésére bocsátott adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják a rendelkezésére bocsátott adatok védelmét, megakadályozzák azok megváltoztatását, továbbítását, jogosulatlan hozzáférését és nyilvánosságra hozatalát.
13. Adatfeldolgozó nem köteles vizsgálni, hogy Adatkezelő kizárólag olyan adatokhoz engedett-e hozzáférést, amelyek az adatfeldolgozási tevékenység teljesítéséhez elengedhetetlenül szükségesek. A rendelkezésre bocsátott adatokkal összefüggésben Adatfeldolgozót semmilyen járulékos adatfeldolgozási kötelezettség nem terheli. Az ezzel kapcsolatos minden felelősséget Adatkezelő viseli.
14. Adatfeldolgozó köteles adatkezelési tevékenységéről folyamatosan nyilvántartást vezetni és tevékenységéről az Adatkezelőt rendszeresen tájékoztatni.
15. Adatfeldolgozó felelős az adatfeldolgozással érintett adatok pontosságáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. E felelősségi körében okozott, az Adatkezelővel szemben érvényesített kárt köteles Adatkezelő részére megtéríteni.
16. A személyes adatok feldolgozása körében az Adatfeldolgozó:
 - a) Biztosítja, hogy a személyes adatok feldolgozására feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak, vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak.

- b) Adatkezelő utasításai szerint megteszi az adatbiztonságot érintő technikai és szervezési intézkedéseket.
 - c) A feladatkörében segíti az Adatkezelőt az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolásában. Amennyiben az érintett az Adatfeldolgozót keresi meg, köteles 3 napon belül továbbítani az Adatkezelő részére a megkeresést. Adatfeldolgozó nem jogosult saját hatáskörében megvizsgálni és kezelni a kérelmet.
 - d) Az adatfeldolgozás teljesítését követően az Adatkezelő döntésének megfelelően megsemmisíti, vagy visszajuttatja a személyes adatokat tartalmazó adathordozókat Adatkezelő részére, kivéve, ha a vonatkozó jogszabályi rendelkezések a személyes adatok további tárolását írják elő.
 - e) Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely kötelezettségei teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.
17. Az Adatfeldolgozó foglalkoztatottja fegyelmi, polgári jogi, büntetőjogi felelősséggel tartozik a feladatai teljesítésének jogszerűségéért.
18. Amennyiben az Adatfeldolgozó foglalkoztatottja megszegi az adatvédelmi előírásokat, akkor jogosultságait azonnal vissza kell vonni és a továbbiakban az Adatkezelő számára adatfeldolgozással kapcsolatos tevékenységet nem végezhet.
19. Adatfeldolgozó a tevékenysége ellátása során igénybe vehet AI-adatfeldolgozót. Az Adatfeldolgozó az AI-adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozásért az Adatkezelő felé teljes felelősséggel tartozik.

6. Az adatvédelmi incidens bejelentése

20. Amennyiben az Adatfeldolgozó tudomására jut, hogy véletlenül vagy szándékosan adatok jogosulatlan kezelésére, továbbítására, nyilvánosságra hozatalára stb., azaz adatvédelmi incidensre került vagy kerülhetett sor, haladéktalanul tájékoztatnia kell az Adatkezelő Adatvédelmi tisztviselőjét az av_incidens@nav.gov.hu címen, az alábbi információk megadásával:
- Adatvédelmi incidens bekövetkezésének és észlelésének pontos időpontja:
 - Az adatvédelmi incidenssel érintett adatkezelés elnevezése:
 - Adatvédelmi incidens leírása:

- Az adatvédelmi incidenssel érintett személyek köre (ügyfelek, foglalkoztatottak), hozzávetőleges száma:
- Az adatvédelmi incidenssel érintett adatok kategóriái, hozzávetőleges számuk:
- Az adatvédelmi incidensből eredő, valószínűsíthető következmények:
- Az adatvédelmi incidens orvoslására tett vagy tervezett intézkedések:

21. Adatfeldolgozó az Adatkezelő felhívására köteles átadni az Adatkezelő által bekért bármely egyéb információt annak érdekében, hogy az eleget tudjon tenni a vonatkozó adatvédelmi előírásoknak.

7. Adatbiztonsági intézkedések

22. Az Adatfeldolgozó az alábbi adatbiztonsági és szervezési intézkedéseket hajtja végre az általa feldolgozott adatok védelme érdekében:

- a) dokumentált ISO21001 szerinti információbiztonsági irányítási rendszer,
- b) kinevezett információbiztonsági felelős,
- c) kinevezett adatvédelmi tisztviselő,
- d) szabályozott logikai hozzáférések, a minimális hozzáférési jogok elvének alkalmazása,
- e) szerepkörök szétválasztása, elkülönített adatfeldolgozási környezet,
- f) szabályozott autentikációs eljárás minden adatfeldolgozó rendszer esetében, kikényszerített központi szabályok alkalmazása,
- g) szabályozott információbiztonsági és adatvédelmi kockázatértékelési gyakorlat,
- h) biztosítja az adatkezelés személyi feltételeit, így az adatkezelés megkezdése előtt biztosítja a foglalkoztatottak információbiztonsági és adatvédelmi képzését,
- i) amennyiben a vonatkozó jogszabályi környezet vagy az Adatkezelő adatvédelmét vagy adatbiztonságát, illetve irányító eszköze tartalmát érintő jelentős változás következik be – különös tekintettel a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló NAV VEZ szabályzatra és a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatára –, biztosítja a foglalkoztatottak továbbképzését,
- j) határvédelmi intézkedéseket (tűzfal) alkalmaz, IDS és IPS,
- k) vírusvédelmi rendszer és intézkedések, szabályozott felhasználói gyakorlata,
- l) fizikai biztonsági intézkedések (kamerarendszer, 24 órás őrszolgálat, kártyás beléptető rendszer, védett IT kábelezés),
- m) biztonsági szempontok figyelembe vétele a foglalkoztatottak kiválasztásánál,
- n) üzletmenet-folytonosság menedzsment,
- o) automatizált és monitorozott mentési eljárás, mentőrendszer,
- p) monitorozott informatikai rendszer.

8. Kapcsolattartás

23. Adatkezelő az adatfeldolgozást érintő kérdésekben kapcsolattartásra az alábbi személyt jelöli ki:

Név: dr. Kiss Attila
Beosztás: adatvédelmi referens
Telefonszám: + 36 (1) 373-4121; +36 (30) 523-0014
E-mail: kiss.attila@nav.gov.hu

24. Adatfeldolgozó az adatfeldolgozást érintő kérdésekben kapcsolattartásra az alábbi személyt jelöli ki:

Név: dr. Szolnoki András
Beosztás: elektronikus információs rendszerek biztonsági felelőse, adatvédelmi tisztviselő
Telefonszám: + 36 30/688-6271
E-mail: szolnoki.andras@nav.gov.hu