

ADATTÁRHÁZ SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

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.

1. A szerződés létrejöttének előzménye

A Felek rögzítik, hogy jelen szerződés megkötésére a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 9. § (1) bekezdés h) pontja, valamint a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvény (a továbbiakban: Adatvagyon tv.) 2. § (2) bekezdése, továbbá a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások adatfeldolgozásának biztosításáról szóló 38/2011. (III. 22.) Korm. rendelet mellékletének 20-21. pontjában foglaltak alapján kerül sor.

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.

A felek között 2019.06.18.-án megkötött INF-63/2019. sz. előzmény szerződés 2020.11.30.-ig hatályos. Figyelemmel arra, hogy a fenti számon hivatkozott Szolgáltatási Szerződésben igénybe vett szolgáltatásokra a Megrendelő továbbra is igényt tart, ezért a Felek új, határozott időtartamú Szolgáltatási Szerződést kötnek (a továbbiakban: Szerződés).

2. A Szerződés tárgya

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja a **NAV adattárházakhoz és kockázatkezelő rendszerekhez kapcsolódó alkalmazásüzemeltetési és fejlesztési támogatás biztosítását**.

3. A Szerződés időbeli 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 az opciós időtartam további 10 hónap.**

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

4. A teljesítés helye és határideje

Telephelyek, ahol, vagy ahonnan Szolgáltató a szolgáltatásokat nyújtja:

NAV Informatikai Intézet (a továbbiakban: INIT) telephelye: 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

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

Pillér Informatikai Kft. székhelye és telephelyei

Felek előzetes közös megegyezéssel írásban időszakosan egyéb teljesítési helyszínt is kijelölhetnek.

A Szerződés hatálya alatt Felek a konkrét feladatokra vonatkozó teljesítési határidőket az 1. mellékletben (Műszaki leírás) részletezett feladatadminisztráció során határozzák meg.

5. Ellenszolgáltatás, fizetési feltételek és szolgáltatási szint meghatározások

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

Az 5.8 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.

5.a. Alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj

5.1. Szolgáltató a jelen Szerződés alapján az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/3 pontjában **meghatározott feladatok és az ehhez kapcsolódóan elvárt szakértői rendelkezésre állás** elvégzéséért havonta **nettó 135.000,- Ft/embernap** díjon számolt **220 embernap** teljesítését számlázhatja le Megrendelő felé.

5.2. Egy embernap 8 óra munkavégzést foglal magában.

5.3. Szolgáltatót ennek megfelelően havonta $135.000,- \text{ Ft} \cdot 220 \text{ (embernap)} = \text{nettó } 29.700.000,- \text{ Ft} + 8.019.000,- \text{ Ft ÁFA}$, azaz **bruttó 37.719.000,- Forint / hó** elszámolható alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj illeti meg.

5.4. Fentiek alapján Szolgáltatót az alap szerződéses időszakra 6 (hónap) **nettó 178.200.000,- Ft + 48.114.000,- Ft ÁFA**, azaz **bruttó 226.314.000 Forint**, míg a Szerződés meghosszabbítása esetén a teljes szerződéses időszakra (16 hónap) **475.200.000,- Ft + 128.304.000,- Ft ÁFA**, azaz **bruttó 603.504.000,- Forint alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj** illeti meg.

Megrendelő az alap átalánydíj jellegű szolgáltatási díj ellenében nyújtott szolgáltatások igénybevételeire 2020. december 1. és 2021. május 31. közötti időszakban vállal kötelezettséget, amelyet – a szolgáltatás fedezetének költségvetésében történő rendelkezésre állása esetén – 2021. június 1. és 2022. március 31. közötti időszakra opciós jelleggel kiterjeszthet nyilatkozata alapján.

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

5.5. Megrendelő az általa igényelt, az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/1 és I/2 pontjaiban meghatározott feladatok elvégzését a részére biztosított 135.000,- Ft/embernap díjon számolt alap szerződéses időszakban 3.480 embernapig, míg az opciós időtartamban további 5.800 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.

5.6. Egy embernap 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.

5.7. Az 5.5. pontnak megfelelően az alap szerződéses időszakra vonatkozóan a tételes elszámolású szolgáltatási díj keret összesen 3.480 (embernap) * 135.000,- Ft (embernap díj) = nettó 469.800.000,- Ft + 126.846.000,- Ft ÁFA, azaz bruttó 596.646.000,- Forint, míg a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan a tételes elszámolású szolgáltatási díj keret összesen 9.280 (embernap) * 135.000,- Ft (embernap díj) = 1.252.800.000,-Ft + 338.256.000,-Ft ÁFA, azaz bruttó 1.591.056.000,- Ft.

Megrendelő a tételes elszámolású szolgáltatási díj ellenében nyújtott szolgáltatások igénybe vételére 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.

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

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

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (5.a.) 6 hó * 29.700.000,-Ft nettó átalány + 6 hó * 8.019.000,-Ft ÁFA:	178.200.000,-Ft + 48.114.000,-Ft ÁFA = bruttó 226.314.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (5.b.) 6 hó * 78.300.000,-Ft nettó átalány + 6 hó * 21.141.000,-Ft ÁFA:	469.800.000,-Ft + 126.846.000,-Ft ÁFA = bruttó 596.646.000,-Ft
ÖSSZESEN:	648.000.000,-Ft + 174.960.000,-Ft ÁFA = bruttó 822.960.000,- 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 (5.a.) 5 hó * 29.700.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 8.019.000,-Ft ÁFA:	148.500.000,-Ft + 40.095.000,-Ft ÁFA = bruttó 188.595.000 Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (5.b.) 5 hó * 78.300.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 21.141.000,-Ft ÁFA:	391.500.000,-Ft + 105.705.000,-Ft ÁFA = bruttó 497.205.000,- Ft
ÖSSZESEN:	540.000.000,-Ft + 145.800.000,-Ft ÁFA =

	bruttó 685.800.000,- Ft
--	--------------------------------

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

Alap átalánydíj jellegű szolgáltatás (5.a.) 11 hó * 29.700.000,-Ft nettó átalány + 11 hó * 8.019.000,-Ft ÁFA:	326.700.000,-Ft + 88.209.000,-Ft ÁFA = bruttó 414.909.000,-Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (5.b.) 11 hó * 78.300.000,-Ft nettó átalány + 11 hó * 21.141.000,-Ft ÁFA:	861.300.000,-Ft + 232.551.000,-Ft ÁFA = bruttó 1.093.851.000,-Ft
ÖSSZESEN:	1.188.000.000,-Ft + 320.760.000,-Ft ÁFA = bruttó 1.508.760.000,-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 (5.a.) 5 hó * 29.700.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 8.019.000,-Ft ÁFA:	148.500.000,-Ft + 40.095.000,-Ft ÁFA = bruttó 188.595.000 Ft
Teljesítésigazoláson alapuló tételes elszámolású szolgáltatási díj keret (5.b.) 5 hó * 78.300.000,-Ft nettó átalány + 5 hó * 21.141.000,-Ft ÁFA:	391.500.000,-Ft + 105.705.000,-Ft ÁFA = bruttó 497.205.000,- Ft
ÖSSZESEN:	540.000.000,-Ft + 145.800.000,-Ft ÁFA = bruttó 685.800.000,- Ft

5.8. Teljes szerződéses érték

Fentiek alapján a teljes szerződéses érték az alap szerződéses időszakban legfeljebb **nettó 648.000.000,- Ft, bruttó 822.960.000,- Ft, azaz nyolcszázhuszonkettőmillió-kilencszázhatvanezer Forint**, míg a teljes szerződéses időszakra vonatkozóan legfeljebb **nettó 1.728.000.000,- Ft, bruttó 2.194.560.000,- Ft, azaz kettőmilliárd-egyszázkilencvennégy millió-ötszázhatvanezer Forint** a szolgáltatás díja.

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 igényrel, 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.

- 5.9. Az 5.8. pontban meghatározott díj tartalmazza mindazokat a költségeket, költségtérítéseket, szerzői jogdíjakat, 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.

5.10. Szolgáltatási szint megállapodások

A szolgáltatási idő definíció az 1. melléklet (Műszaki leírás) II. Általános követelmények 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 minden esetben a RedMine rendszerben történő bejelentés időpontja.
- Amennyiben ez az 1. melléklet (Műszaki leírás) II. pontban meghatározott szolgáltatási időtartamokon kívül történik, a következő kezdeti időpont minősül kiinduló időpontnak.

5.10.1. Működésfelügyelet, alkalmazásüzemeltetés és szakértői rendelkezésre állás

A táblázat az 5.a. pont alapján elszámolt szolgáltatások meghatározott szolgáltatási szintjeit tartalmazza.

Üzemeltetési feladatok	Elvárt szolgáltatási szint
Üzemeltető rendszermérnök rendelkezésre állása fizikailag a NAV INIT telephelyen (1023 Budapest, Lajos u. 17-21.)	az 1. melléklet (Műszaki leírás) II. pontjában meghatározott szolgáltatási időben
Telepítések, verziófrissítések végrehajtása (Adattárház verziókezelő alkalmazásban)	a kérés beérkezését követő 8 órán belül
Adat betöltések, adatfeldolgozások hibáinak detektálása, érintett fejlesztők értesítése (NAV INIT, Pillér Kft.) szolgáltatási időben	Szolgáltató általi észlelést követő 8 órán belül
Jogosultság beállításra vonatkozó Service Request-ek kérése esetén feladat végrehajtás megkezdése	a kérés beérkezését követő 8 órán belül
Az aszinkron módon üzemelő Adattárház integrátor és kiaknázó adatbázis példányok szinkronizálásának indítása és felügyelete	hétfő, kedd, szerda, csütörtök este 19:00 - 01:00 óra között, vasárnap nap közben 11:00 - 17:00 óra között, az adott napi szinkron futtatás indításától számítva a felügyelet befejezéséig
Megrendelő által feladott egyedi feladatok elindítása	a kérés beérkezését követő 8 órán belül; szinkron futás esetén a befejezést követő 1 órán belül

5.10.2. Módosító, karbantartó- és keletkeztető fejlesztés, kivetés és hibaelhárítás

A táblázat az 5.b. pont alapján elszámolt szolgáltatások meghatározott szolgáltatási szintjeit tartalmazza.

Szolgáltatások	Elvárt szolgáltatási szint
Fejlesztési igénykezelés	A fejlesztési szolgáltatás határidejét a Szolgáltató és a Megrendelő minden egyes fejlesztés esetében a hivatalos megrendelés kitöltésével közösen állapítja meg a RedMine rendszerben, Szolgáltató a megállapított határidőre köteles teljesíteni a fejlesztést.
Hibaelhárítási szolgáltatás	Szolgáltató szolgáltatási időben köteles a rendszereket érintő szoftveroldali rendellenes működésre vonatkozó hibabejelentést az 1. melléklet (Műszaki leírás) IV. pont (hibaelhárítási szolgáltatásra vonatkozó követelmények) alatt megjelölt határidők szerint kezelni.

6. Fizetési feltételek

- 6.1. A szerződés szerinti feladatokkal kapcsolatban Szolgáltató akkor jogosult számlát kiállítani, ha a teljesítés szerződésszerűsége és megfelelősége kapcsán a Szolgáltató által, a Szerződés 3. melléklete (teljesítésigazolás minta) alapján készített teljesítési igazolást Megrendelő részéről a szakmai teljesítésigazolásra kijelölt személy aláírásával és az aláírás dátumával ellátva igazolja. Ha a kijelölt teljesítésigazoló személye időközben változik vagy a feladatellátásában akadályoztatva van, akkor új személy kijelölése hiányában teljesítésigazolásra az illetékes szervezeti egység vezetője jogosult.
- 6.2. Szolgáltató a munkamegrendelők alapján elvégzett munkákra fordított embernapiokról havonta kimutatást készít Megrendelő részére, amelyben megjeleníti a munkamegrendelő azonosítót, az elvégzett feladatokat, a feladatvégző személyt, és a feladatokra fordított erőforrás felhasználást is.
Az elvégzett teljesítésekre vonatkozóan kiállított teljesítésigazolást, annak részeként pedig az embernapiokról készített havi kimutatást Szolgáltató az elszámolt időszakot követő 5 (öt) munkanapon belül nyújtja be elismerésre Megrendelő részére.
- 6.3. Megrendelő a Szolgáltató teljesítésének elismeréséről, vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb a Szolgáltató által elismerésre megküldött teljesítésigazolás igazolt kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül nyilatkozik.
- 6.4. 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 a Szolgáltatót, a teljesítést vélelmezettnek kell tekinteni.
- 6.5. A teljesítés vagy annak egy részének kifogásolása esetén a kifogásolásra vonatkozóan a 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 az INIT igazgatója vagy igazgatóhelyettese, Szolgáltató részéről az ügyvezető vagy a fejlesztési igazgató vesz részt.
- 6.6. Megrendelő szakmai teljesítésigazolás aláírásra 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.
- 6.7. Az elvégzett feladatok ellenértékét Szolgáltató havonta, utólag számlázza le Megrendelő felé.

- 6.8. 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.
- 6.9. Felek az ellenérték teljesítési napjaként a Szolgáltató bankszámlája jóváírásának napját tekintik, függetlenül attól, hogy az ellenérték összege mely napon kerül megterhelésre Megrendelő bankszámláján.
- 6.10. A teljesítésigazolás eredeti példánya a számla elválaszthatatlan mellékletét képezi. A Szolgáltató által benyújtott jogos számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén, a Szolgáltató jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:155. §-ában meghatározott mértékű késedelmi kamatot és a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény 3. §-a szerinti behajtási költségátalányt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

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

Számlaküldési cím: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi utca 2.
1373 Budapest, Pf. 567.
gei.pszf_szamlakezeles@nav.gov.hu

- 6.11. A postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla” felirattal kell ellátni.
- 6.12. Felek kikötik, hogy amennyiben Szolgáltató a számlát nem jelen Szerződésben meghatározott számla küldési címére küldi meg, és emiatt Megrendelő a számlafizetési kötelezettségét nem tudja szerződésszerűen teljesíteni, akkor a teljesítési határidő új kezdő napjának a számla rendeltetési helyére történő beérkezésének napját kell tekinteni.

7. Jótállás

Szolgáltató a Szerződés keretében kizárólag saját hatáskörben kifejlesztett eljárások és átvett, üzembe helyezett termékek hibátlan működéséért a fejlesztések átadástól számított 6 hónap jótállást vállal. A kifejlesztett eljárások és átvett termékek utólagos, Szolgáltatótól eltérő személy vagy szervezet általi módosítása a módosítással érintett igények tekintetében a jótállási felelősséget kizárja. A jótállással érintett termékek nyilvántartását a Felek 2022. március 15. napjáig közösen készítik.

8. Szerződésszegés jogkövetkezményei

Felek kötbérfizetésben állapodnak meg minden olyan esetre, amelyekben a teljesítés késedelmes, hibás teljesítéséért, illetve meghíúsulásáért (részbeni, vagy nem teljesítés) Szolgáltató a felelős.

A kötbér alapja a nettó összegek.

Az esetleges kötbérek számítása a 6.2. pontban meghatározott teljesítési igazolások készítésekor esedékes.

Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a szerződésszegés jogkövetkezményeként megilletik.

8.1. A kötbér alapja

- a) késedelmes és hibás teljesítés, valamint a teljesítés részben vagy egészben történő meghíúsulása esetén az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/3 pontban leírt feladatok

tekintetében: amennyiben Szolgáltató neki felróható okból nem szerződésszerűen teljesít, a Megrendelő által érvényesíthető kötbér alapja az 5.1. pontban meghatározott díj összege;

- b) késedelmes és hibás teljesítés, valamint a teljesítés részben vagy egészben történő meghiúsulása esetén az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/1 és I/2 pontjaiban leírt feladatok tekintetében: amennyiben Szolgáltató neki felróható okból nem szerződésszerűen teljesít, a Megrendelő által érvényesíthető kötbér alapja az 5.5. pontban meghatározott szerződéses időszakokra vonatkozó díj keret összeg 1 havi értéke: **78.300.000,- Ft**, azaz **hetvennyolcmillió-háromszázezer Forint**.

8.2. A kötbér mértéke

- a) az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/3 pontban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén az 5.10.1. pontban meghatározott szerződésszerű teljesítésre meghatározott határidő megsértésétől számítva a teljesítésig egész óránként 3000 Ft, az összesített kötbér havi összegének maximuma a 8.1. a) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,
- b) az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/1 és I/2 pontjaiban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén az 5.10.2. „Fejlesztési igénykezelés” 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 8.1. b) pontban meghatározott kötbér alap 5 %-a,
- c) az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/1 és I/2 pontjaiban leírt feladatok tekintetében felmerülő **késedelmes teljesítés** esetén az 5.10.2. „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 8.1. b) pontban meghatározott kötbér alap 5%-a,

- d) ha a Szolgáltató neki felróható módon a szolgáltatást hibásan teljesíti, akkor – Megrendelő ezirányú a Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján történő választása esetén – köteles a Megrendelőnek **hibás teljesítési kötbért** fizetni, melynek mértéke a hibás szolgáltatásra vonatkozó kötbér alap nettó értékének 5%-a,
- e) 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.

- 8.3. Szolgáltató kártérítési felelőssége a közvetlen károk megtérítésére korlátozódik, a közvetlen kár jogcímén a Megrendelő részére összesen kifizetendő kártérítés összege halmozottan sem

haladhatja meg a jelen szerződés alapján megrendelt szolgáltatásokra számított szolgáltatói díj nettó összegét. A Szolgáltató felelőssége nem terjed ki a Megrendelőnél vagy harmadik személynél adat elvesztésből, adatsérülésből eredő kárért, továbbá bármilyen közvetett, következményi kárért és elmaradt haszonért, kivéve, ha a kárt a Szolgáltató szándékos vagy gondatlan magatartása okozta.

A fenti felelősségkorlátozási-, és kizárási rendelkezések nem vonatkoznak azokra a károkozási esetekre, amely esetekben a károkozás időpontjában a magyar jog szabályai szerint a kártérítési felelősség érvényesen nem korlátozható vagy nem zárható ki.

- 8.4. A 8.1. és 8.2. pontok alapján megállapított, esedékes és a Szolgáltató által nem vitatott kötbér – amennyiben a Megrendelő annak érvényesítése mellett dönt – figyelemmel a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre, különös tekintettel a hatályos Ptk.-ban foglaltakra, az 5. pont alapján meghatározott, adott időszakra fizetendő ellenértékbe beszámítható a Megrendelő döntése alapján.

9. Közreműködők igénybevétele

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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 9.1.-9.2. pontban írtak megfelelően irányadóak.
- 9.4. Szolgáltató a vele szerződésben álló közreműködő tevékenységért ugyanúgy felel, mintha azt maga végezte volna. Szolgáltató köteles biztosítani a jelen szerződésben foglalt kötelezettségek maradéktalan teljesítését.
- 9.5. 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.

10. Vis maior

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

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

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

11. Szellemi alkotásokhoz fűződő jogok

Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés megvalósítása során létrejött, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény 1.§ (2) bekezdés c) pontja alá tartozó szellemi termékek vagyoni jogait a Szolgáltató a megfizetett ellenszolgáltatás fejében kizárólagosan és teljes körűen, területi, időbeni korlátozás nélkül a Megrendelőre átruházza. Az átruházott vagyoni jogok magukban foglalják azok későbbi, harmadik személy részére történő továbbruházás jogát, valamint harmadik személy részére történő felhasználási jog Megrendelő döntése szerinti biztosítását. A jelen szerződésben meghatározott ellenszolgáltatást a Felek a szerződés során keletkező szellemi alkotásokhoz értékét és a jelen pontban írtakat figyelembe véve határozták meg.

12. Titoktartás

- 12.1 Felek megállapodnak abban, hogy a jogszabályok által védett adatokat, információkat kölcsönösen tiszteletben tartják, azok kezelésekor, továbbításakor a hatályos jogszabályok rendelkezései szerint járnak el.
- 12.2 Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével – különösen az informatikai rendszerekkel és azok működésével – kapcsolatos, birtokukba jutott adatot, információt és dokumentációt – jogszabályi, vagy bírósági kötelezés hiányában – nem hozzák nyilvánosságra, nem hozzák harmadik személy tudomására, azokkal kapcsolatban legalább ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját érzékeny információik megvédeése és megtartása érdekében.
- 12.3 A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is az üzleti titok vonatkozásában a szerződés megszűnésétől számított 5 évig, adótitok, törvény által védett egyéb titok, valamint a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatban birtokukba jutott egyéb adatok, információk és dokumentumok vonatkozásában korlátlan ideig maradnak hatályban.
- 12.4 Felek rögzítik, hogy amennyiben titoktartási kötelezettségüket bármely okból megszegik, őket teljes körű és korlátlan anyagi kártérítési kötelezettség terheli, és jogosultak a jelen szerződést rendkívüli hatállyal felmondani, azonban – a felmondásra való tekintet nélkül – a titoktartási kötelezettségük az abban rögzített feltételekkel megmarad.
- 12.5 A jelen fejezetben meghatározott titoktartás alól felmentést a Szolgáltató részére a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, kizárólag írásos formában a Megrendelő, a Megrendelő részére pedig a Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat.
- 12.6 A Felek jogosultak a Szerződés tényét nyilvánosságra hozni, valamint nyilvános dokumentumaikban, referencia-listáikban a másik fél nevét feltüntetni.
- 12.7 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés teljesítésében részt vevőktől a Megrendelő a Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Biztonságról szóló 2039/2020/VEZ számú szabályzata (a továbbiakban: IBSZ) 12. mellékletének megfelelő titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg. A titoktartási nyilatkozat mintáját a Szerződés 2. melléklete tartalmazza. Titoktartás alól felmentés a Szolgáltató részére a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, kizárólag írásos formában a Megrendelő, a Megrendelő részére pedig Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat.

- 12.8 A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a Megrendelő ismerteti a Szolgáltató érintett szakértőivel az IBSZ-ben, az Őrzésbiztonságról szóló 2019/2016/VEZ szabályzatában (a továbbiakban: ŐBSZ), illetve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2068/2018/VEZ szabályzatában (a továbbiakban: AKSZ) foglaltakat.

Szolgáltató köteles a szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalói – ideértve a bevonni kívánt Közreműködők – büntetlen előéletét a Megrendelő kérésére érvényes hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.

- 12.9 Megrendelő a szerződés aláírását követő munkanapon átadja a Szolgáltató részére az ŐBSZ-t, AKSZ-t, valamint az IBSZ-t kivonatolva. Szolgáltató kijelenti, hogy a fenti szabályzatok és az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok rendelkezéseit tudomásul veszi, magára nézve kötelezőnek ismeri el és betartja, illetve alkalmazottaival és az igénybe venni kívánt közreműködőkkel betartatja, azok megsértésének polgári jogi és büntetőjogi következményeit tudomásul veszi. Szolgáltató a titoktartási kötelezettségek megbízottai, illetve alkalmazottai általi betartásáért a Ptk. alkalmazottakért való felelősségre vonatkozó szabályai szerint felel. Megrendelő vállalja, hogy a szerződés időtartama alatt a hivatkozott szabályzatok módosulásáról a Szolgáltatót haladéktalanul tájékoztatja.

- 12.10 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a rendelkezésre álló bármely – jogszabályba nem ütköző – eszközzel ellenőrizni, hogy jelen szerződés teljesítése során sérült-e az információbiztonsága.

13. Felek jogai és kötelezettségei, együttműködése

13.1 Jogok és kötelezettségek

13.1.1 Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- a) Szolgáltató köteles a Szerződés teljes időtartama alatt a Szolgáltatásokat a Szerződés és mellékletei, ezen belül kiemelten az 1. melléklet (Műszaki Leírás) rendelkezései szerint, megfelelő szakértelemmel, gondossággal és tapasztalattal folyamatosan, magas színvonalon nyújtani.
- b) Szolgáltató köteles biztosítani a Megrendelő számára a Szolgáltatások folyamatos és zavartalan igénybevételi lehetőségét.
- c) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokat minden alkalmazandó jogszabálynak megfelelően nyújtani, továbbá a Szolgáltatásoknak meg kell felelniük a Megrendelő informatikai szolgáltatások nyújtására vonatkozó konkrét eljárásainak és szabályozásának (ideértve a vonatkozó biztonsági előírásokat), azzal a feltétellel, hogy ezekről az eljárásokról és kötelezettségekről a Megrendelő megfelelő időben előre értesíti a Szolgáltatót.
- d) Szolgáltató köteles a Szolgáltatásokra vonatkozó információkat a Megrendelő rendelkezésére bocsátani.
- e) Szolgáltató vállalja, hogy a szerződésszerű teljesítés és az új igények kielégítése érdekében együttműködik minden, a Megrendelő számára szolgáltatást nyújtó harmadik féllel, szolgáltatóval. Az együttműködés feltételeit a Megrendelőnek kell megteremtenie és biztosítania, a különböző szerződő felek tevékenységét összehangolnia.
- f) Szolgáltató szorosan együttműködik Megrendelővel a Szolgáltatások nyújtása és igénybevétele során.
- g) Szolgáltató tájékoztatást ad Megrendelő számára a közreműködő kiválasztási folyamatról. Szolgáltató a közreműködő igénybevétele során köteles figyelembe venni az Adatvagyron tv.-t, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit.

- h) Amennyiben Szolgáltató bizonyos feladatokkal közreműködőket bíz meg, ez nem mentesíti Szolgáltatót a Szerződés szerinti felelőssége és kötelezettsége alól, és Szolgáltató a közreműködő teljesítésért teljes mértékben felel, úgy, mintha a közreműködő által nyújtott Szolgáltatásokat maga nyújtotta volna.
- i) Abban az esetben, ha a Szolgáltató valamely munkavállalója, illetve Szolgáltató részéről a teljesítésben közreműködő egyéb személy a Szerződés szerinti feladatok határidőben vagy megfelelő színvonalon történő elvégzését akadályozza, vagy más módon veszélyezteti, Megrendelő írásban kérheti, hogy e személy a Szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Szolgáltató az indokolt kérésnek legfeljebb 8 (nyolc) munkanapon belül köteles eleget tenni és szükség esetén más alkalmas személyt munkába állítani. A cserére vonatkozó indítványt a Megrendelő csak alapos okkal terjeszthet elő.
- j) A Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a Szerződés teljesítése során a Rendszerek adataihoz való hozzáférés során a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jár el.
- k) 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, GDPR rendelet vonatkozó irányelveit, valamint a Felek között jelen Szerződés aláírásával elfogadott 6. sz. mellékletben foglalt rendelkezéseket.

13.1.2 Megrendelő jogai és kötelezettségei

- a) Megrendelő a Szerződés feltételei szerint köteles biztosítani Szolgáltató számára a Szerződés tartamára a Megrendelő tulajdonában/birtokában lévő, a Szolgáltatás által érintett és igénybeveendő eszközökhöz való hozzáférést a Szolgáltatások nyújtása érdekében.
- b) Megrendelő köteles az arra vonatkozó, a Szerződésben és annak mellékleteiben rögzített Megrendelői adatokat, illetve a szükséges Megrendelő adattárához való hozzáférést a Szerződés időtartama alatt folyamatosan biztosítani, pro-aktívan rendelkezésre bocsátani és hozzáférhetővé tenni a Szolgáltatónak a Szerződésben foglaltak szerint. A Szolgáltató nem felelős azért, ha a Szolgáltatások hiányosságait a Megrendelői adatok pontatlansága, hiányossága okozza, illetve azok nem állnak rendelkezésre a fentiek szerint. Nem mentesül a Szolgáltató, ha a hiányosságra a Megrendelőt nem figyelmeztette írásban.
- c) Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató által történő új, a Szerződésben nem nevesített Szolgáltatás nyújtása esetén ezen új Szolgáltatás ellátásához szükséges engedélyek és jogok átruházása, illetve azok Szolgáltató általi megszerzésében történő együttműködés tárgyában külön megállapodás keretében rendelkeznek.
- d) Megrendelő köteles együttműködni, az 1. melléklet (Műszaki Leírás) szerinti feladatait és kötelezettségeit teljesíteni, továbbá köteles együttműködni a hibafeltárásokban, elvégezni a felhasználói tesztelést, továbbá konzultációs lehetőséget biztosítani a Szolgáltató számára.
- e) Megrendelő tudomásul veszi és hozzájárul, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás nyújtásához közreműködőket vesz igénybe, melyeket szükség esetén a szerződéskötést követően indított közbeszerzési eljárás keretében fog kiválasztani. Megrendelő vállalja, hogy a közbeszerzési eljárások lefolytatásához igazodóan biztosítja azokat az információkat, amelyek Megrendelő döntését igénylik a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatosan. Megrendelő jogosult a közbeszerzési eljárás folyamatában részt venni, információt kérni, illetőleg egyeztetni Szolgáltatóval a közbeszerzési eljárással kapcsolatos kérdésekben azzal, hogy tudomásul veszi,

hogy az eljárásban kiválasztott közreműködő teljesítésbe történő bevonására a Szolgáltató köteles.

- f) Megrendelő vállalja, hogy amennyiben harmadik fél szolgáltatótól vesz igénybe szolgáltatást, úgy biztosítja azt, hogy ezen harmadik fél szolgáltató által nyújtott szolgáltatás ne érintse Szolgáltatónak a Szolgáltatások nyújtására vonatkozó feltételeit, beleértve az informatikai biztonsági és titoktartási kötelezettséget, illetve költségeit.
- g) A Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató részére az informatikai tárgyú NAV rendelkezéseket elérhetővé teszi.
- h) Megrendelő nyilatkozik arról, hogy egyetlen, Szolgáltatónak dokumentáltan használatra átadott Megrendelői Szoftver és/vagy Hardver Szolgáltató általi használata sem sérti harmadik fél szellemi alkotásához fűződő jogát és nem ellentétes harmadik féllel kötött szerződéssel vagy bírósági határozattal. A jelen szerződés alapján a Szolgáltatóval szemben érvényesíteni kívánt szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak megfizetéséért kizárólag teljes mértékben a Megrendelőt terheli felelősség.
- i) Megrendelő szavatolja, hogy valamennyi Megrendelő Szoftver és/vagy Hardver alkalmas arra, hogy azokkal a Szolgáltató a Szerződés szerinti Szolgáltatásokat, a Szerződés feltételei szerint szerződésszerűen teljesíthesse.

13.2 Kapcsolattartás

13.2.1 Felek a szerződéssel kapcsolatos összes, egymásnak küldött értesítéseiket, nyilatkozataikat írásban (levél, e-mail) teszik meg és kizárólag a másik fél kapcsolattartójától jogosultak az ilyen értesítéseket és tájékoztatásokat elfogadni.

13.2.2 Felek megállapodnak abban, hogy a szerződésben foglaltak maradéktalan megvalósítása érdekében szükség szerint folyamatosan együttműködnek. Ennek megfelelően haladéktalanul tájékoztatják egymást a szerződésben foglaltak teljesítésén kívül minden olyan kérdésről (tény, adat, körülmény) is, amely a szerződés teljesítésére kihatással lehet.

A) Megrendelő részéről:

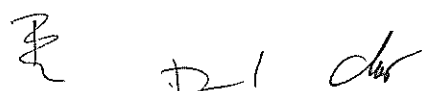
a) szakmai kapcsolattartó:

Név:	dr. Kelemen László
Munkakör:	kockázatelemzési és pénzforgalmi igazgatóhelyettes
Szervezeti egység:	NAV Informatikai Intézete
Telefon:	+36 1 470 4197
Mobil:	+36 30 591 1446
E-mail:	kelemen.laszlo@nav.gov.hu

b) megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy:

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

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



c) szerződéses kapcsolattartó:

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

B) Szolgáltató részéről:

a) szerződéses kapcsolattartó és teljesítésigazolás aláírására jogosult:

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

b) szakmai kapcsolattartó (fejlesztéssel kapcsolatos kérdések):

Név: Vizi Csaba
Munkakör: Fejlesztési igazgató
Telefon: +36 30 484 6473
E-mail: vizi.csaba@pillerkft.hu

c) szakmai kapcsolattartó (alkalmazásüzemeltetéssel kapcsolatos kérdések):

Név: Braun Csaba
Munkakör: Üzemeltetési igazgató
Telefon: +36 30 163 2623
E-mail: braun.csaba@pillerkft.hu

13.2.3 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. A Felek megállapodása szerint a kapcsolattartó személyek vagy elérhetőségeik változása nem igényli jelen szerződés módosítását, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni

13.2.4 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.

13.2.5 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 munkavállalóknak 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 Félnak ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalók 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.

- 13.2.6 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.

14. Szerződés megszűnése

- 14.1 Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés bármely rendelkezésének Szolgáltató által történő súlyos, vagy ismételt megszegése esetén Megrendelő jogosult a szerződést írásban, a Szolgáltatóhoz intézett rendkívüli felmondással megszüntetni. Megrendelő a felmondás jogának gyakorlása előtt köteles a Szolgáltatót írásban - a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével - a szerződésszerű állapot helyreállítására felszólítani.

- 14.2 Abban az esetben, ha a Szolgáltató súlyos szerződésszegése következtében a Megrendelőnek a Szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnik, a Megrendelő jogosult felmondással élni. Megrendelő a Szerződést a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal mondhatja fel. Megrendelő a felmondás jogának gyakorlása előtt köteles a Szolgáltatót írásban - a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével - a szerződésszerű állapot helyreállítására felszólítani.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről különösen, amennyiben

- a Fejlesztés 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);
- 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 cégjegyzékszáma, számlaszáma;
- Szolgáltató olyan tevékenységet vagy mulasztást tanúsít, amely a Megrendelő tevékenységének zavartalan végzését sérti vagy veszélyeztet;
- Megrendelő jó hírnevét sérti vagy veszélyeztet;
- Megrendelő adataiban a Szolgáltató tevékenysége vagy mulasztása okán adatvesztés (nem várt módosulás), 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

Szerződés 15.3. pontban foglaltaknak megfelelően értesítette a Megrendelőt.

14.3 Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés bármely rendelkezésének Megrendelő által történő súlyos vagy ismételt megszegése esetén Szolgáltató jogosult a szerződést írásban, a Megrendelőhöz intézett rendkívüli felmondással megszüntetni.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben:

- az igazolt teljesítés alapján befogadott szolgáltatói számlát határidőben, ismételt felszólítás ellenére sem egyenlíti ki,
- fizetési kötelezettségének 3 egymást követő alkalommal késedelmesen tesz eleget.

14.4 A Felek jogosultak egyoldalú írásbeli nyilatkozattal 90 napos felmondási határidő mellett, indoklás nélkül a jelen Szerződést felmondani.

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

15. Egyéb rendelkezések

15.1 A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a Magyarországon hatályos jogszabályok az irányadók.

15.2 A Szerződés módosítására kizárólag írásban, a Felek egyező akaratnyilvánítása mellett a közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X. 30.) Korm. rendeletben foglaltaknak, illetőleg a mindenkor hatályos vonatkozó előírásoknak foglaltaknak megfelelően, továbbá a Ptk. rendelkezéseinek figyelembevételével kerülhet sor. A Szerződés és annak mellékletei módosítására, valamint a 5. pont szerinti jognyilatkozat megtételére kizárólag a Felek képviselői jogosultak.

15.3 Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont a) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a Szerződés megkötését követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek arról haladéktalanul, de legkésőbb 5 (öt) munkanapon belül értesíti a Megrendelőt.

15.4 Felek rögzítik, hogy az 5. pont alpontjaiban meghatározott 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.

15.5 Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. melléklet: Műszaki leírás
2. melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)
3. melléklet: Teljesítésigazolás (minta)
4. melléklet: Havi kimutatás (minta)
5. melléklet: Adatvagyon nyilatkozat
6. melléklet: Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

15.6 A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 (azaz öt) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melynek 2 (azaz kettő) példánya a Szolgáltatót, 3 (azaz három) példánya a Megrendelőt illeti.

Kelt: Budapest, 2020. ^{október 30.} ~~október~~ *október*


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

Kelt: Budapest, 2020. ^{december 4.} ~~december~~ *december*


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

Pénzügyileg ellenjegyzem:


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

ZA002969
EA001269

Műszaki leírás

a NAV, valamint Pillér Informatikai Kft. között kötött INF-068/2020 NAV adattárházakhoz és kockázatkezelő rendszerekhez kapcsolódó alkalmazásüzemeltetési és fejlesztési támogatás feladatokhoz

I. Szolgáltatások, amelyek a következő feladatok között oszlanak meg:

1. Módosító, karbantartó fejlesztések, kivezetések és hibaelhárítások
2. Keletkeztető fejlesztések
3. Működésfelügyeleti és alkalmazásüzemeltetési feladatok

1. Módosító, karbantartó fejlesztések, kivezetések és hibaelhárítások támogatásához embernapok igénybevétele

Az üzemszerű működéshez, az adatszolgáltatások teljesítéséhez a meglévő alkalmazások, adatpiacok karbantartása, meglévő funkcionális elemek módosításának, változásainak szakértői támogatása, évváltásból adódó fejlesztési feladatok és az adattárház és kockázatkezelési rendszereket érintő hibaelhárítások elvégzése:

- „NYENYI” adatszolgáltatási kötelezettség folytonosságának biztosítása;
- MAJA alkalmazás karbantartó fejlesztési munkái;
- NYUG és RNYUG alkalmazások karbantartó fejlesztési munkái;
- A személyi jövedelemadó bevallásból az aktuális évhez kapcsolódó közlési táblák elkészítése;
- REV, REVP, VIR kimutatások aktualizálási feladatainak támogatása;
- Mutatótár keretrendszer karbantartó fejlesztéseinek végzése, működés optimalizálása;
- Az OBIEE alkalmazások optimalizálása, a fejlesztési tevékenység szakértői támogatása;
- Kamaráktól érkező adatokból adatszolgáltatás biztosítása;
- ETL folyamatok optimalizálása, a folyamat hibákból adódó karbantartó fejlesztési feladatok (adatminőség javítási feladatok) végzése, támogatása;
- Metázással összefüggő karbantartási feladatok végzése;
- Az adattárház portál karbantartó fejlesztése;
- On-line pénztárgép adatbázis és a kiaknázás karbantartó fejlesztésének szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;
- RADAR rendszer karbantartó fejlesztésének szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;
- PANORÁMA rendszer karbantartó fejlesztésére felmerülő szakmai igények szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;
- TANGO, BEA rendszer karbantartó fejlesztésének szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;
- Hátralékprognózis és kockázat elemző rendszer karbantartási feladatainak támogatása;
- EKÁER adatbázis és a kiaknázás karbantartó fejlesztésének szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;

- Jogkövetési Kockázatkezelési Rendszer (JOKER) tranzakciós és adattárházi szegmensek karbantartó fejlesztésének szakértői támogatása, karbantartó fejlesztések végzése;
- A Discoverer-ről OBIEE-re átállított adatpiacok karbantartási feladatainak támogatása;
- KOCKA2 folyamatban épített kockázatelemzési rendszert kiszolgáló modellezési adatpiacok karbantartási feladatainak támogatása;
- Adatbányászat/adatelőkészítés a kockázati modellek kialakításához;
- Vám szakmai folyamatos és ad hoc adatszolgáltatás végzése, támogatása.
- eSzámla projekt forrásintegráció szakértői támogatása.
- ITAR II projekt szakértői támogatása, architekt kompetencia biztosítása.
- OPGDW, UMT, RADAR adatbázisok EXADATA-ra költözésének támogatása.

2. Keletkeztető fejlesztés támogatásához embernapok igénybevétele

A NAV szakfőosztályai által az adattárházakat, illetve kockázatkezelő rendszerek érintő fejlesztési feladatokhoz a NAV Informatikai Intézetében rendelkezésre álló kompetenciák kiegészítése az alábbi fejlesztési területeken:

- Adattárházak konszolidációjának támogatása szakértői és fejlesztői tevékenységgel;
- Adattárház fejlesztés és tervezés támogatása szakértői tevékenységgel;
- Új forrásintegrációs feladatok végzése (ETL folyamatok tervezése, kivitelezése), más szállító esetén az integráció kontrollálása;
- EKÁER és KOCKA2 adatkörben adatpiac építés és BI riportok fejlesztése;
- Új mutatótár (UMUT) adatszolgáltatás tovább fejlesztése EXADATA környezetben;
- MAJA adatpiac új alapokra helyezése, a munkáltatói és a járulék adatszolgáltatások összefüggéseinek (koherenciájának) figyelését biztosító rendszer kifejlesztése;
- APEX felületen történő fejlesztések;
- OBIEE alapú lekérdezések fejlesztése;
- ATAR/RADAR/OPGDW új kockázati modellszabályok kialakítása adózói csoportonként, új adatkörök bevonásával (EKÁER, KOCKA2, eSzámla);
- RADAR, PANORÁMA, JOKER, TANGO és a BEA rendszerben az új szakfőosztályi igényeknek megfelelő fejlesztési munkák végzése;
- Adatbányászat/adatelőkészítés a kockázati modellek kialakításához;
- Adatbányászati projektek támogatása;
- Az adó- és vám szakmai rendszerek új kockázati mutatóinak képzése, a szakrendszerek felé az adatátadás fejlesztése;
- ITAR I és ITAR II projekt keretében fejlesztési feladatok végzése;
- ITAR II projektben használt új eszközök, módszerek oktatása, támogatás a Megrendelő munkatársai részére;
- ITAR II projektben használt „map generátor” fejlesztése;
- BigData fejlesztési feladatok végzése.

3. Működésfelügyeleti és alkalmazásüzemeltetési feladatok támogatásához embernapok igénybevétele

A NAV adattárházak és kockázatkezelő rendszerek, valamint az azokat kiszolgáló alkalmazások üzemeltetési és működés optimalizálási feladatainak ellátása, kiemelten az alábbi területeken:

- Napi rendszerességgel az adattárház üzemeltetésének folyamatos támogatása:
 - Az összes éles adattárház (ATAR/ACM, RADAR, OPG, EXADATA) adatbázis üzemeltetése, adatbázis rendszergazdai feladatok ellátása;
 - Az adattárház töltő- és kiaknázó mechanizmusait biztosító alapszerek üzemeltetése (általános leválogató, verziókezelők, ütemezők, DISCOVERER, EGO, PDG, Meta karbantartó, adattárház portál, OBI, RADAR-ral kapcsolatos betöltések, frissítések);
- Az adattárházakra vonatkozó biztonságtechnikai feladatok támogatása;
- Megrendelő projektjeiben megvalósított, adattárházban működő eredménytermékek üzembe helyezésének támogatása;
- Az adattárházak havi, negyedéves és éves karbantartási feladatainak támogatása;
- A RADAR karbantartó üzemeltetési feladatok támogatása, töltési folyamatok optimalizálása, finomhangolása;
- START- üzemeltetési feladatok támogatása szakértői tevékenységgel;
- A Panoráma rendszer alkalmazásfelügyelete, üzemeltetésének támogatása;
- Az adattárház meglévő és újonnan beillesztett folyamatainak folyamatos optimalizálása;
- Az évváltással kapcsolatos feladatok (pl. új partíciók létrehozása, stb.) támogatása;
- ETL folyamatok és a DW réteg működésének, adatbiztonságának és adatminőségének javítása, optimalizációjának támogatása;
- Integrációs feladatok támogatása (ETL és kiaknázás);
- A NAV adattárházakba tervezett, projektekben megvalósítandó eredménytermékek esetén az üzemi tesztelésben való részvétel biztosítása;
- Az adattárházak konszolidációs projektjének Megrendelő oldali előkészítő és végrehajtást ellenőrző szakértői tevékenység támogatása;
- Adattárházak operációs és adatbázis kezelő rendszereivel kapcsolatos szoftver frissítési feladatok ellátása, Oracle 19 átállás elvégzése;
- Oracle termékhiba azonosítása esetén az adattárház által használt termékekben és/vagy instanciákban kivizsgálása, kezelése és a megoldásban való részvétel együttműködve a Megrendelő által kijelölt szakértőkkel – beleértve az Oracle Hungary Kft. szakértőit is;
- Működésfelügyeleti és alkalmazásüzemeltetési feladatok végzése;
- BigData projekt szakértői támogatása és BigData környezet üzemeltetése;
- EXADATA környezet üzemeltetése.

II. Általános követelmények

Szolgáltató szakemberei a kijelölt Fejlesztési vezetőjük, illetve az Üzemeltetési vezetőjük munkaszervezési beosztása szerint, a szerződésben megjelölt Megrendelő szakmai kapcsolattartó által a feladatra kijelölt szakmai vezető irányítása alatt dolgoznak a megrendelt feladatokon.

Megrendelő az általa igényelt fejlesztés és hibaelhárítás támogatási munkákról a RedMine elektronikus informatikai rendszerben munkamegrendelöt készít. A Szolgáltató számára az elkészített munkamegrendelők átadása ezen az informatikai rendszeren keresztül történik.

Megrendelő által indított fejlesztési igény elemzését követően Szolgáltató 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. A megrendelés a Szolgáltató általi ajánlat Megrendelő általi jóváhagyást követően tekinthető hivatalosnak, Szolgáltató ezt követően kezdheti meg a feladat megvalósítását.

A feladatok leosztását, a szakértők számára történő kiadását és azok végrehajtását Szolgáltató az általa üzemeltetett RedMine rendszerben dokumentálja. A nyilvántartó rendszer így egyben az elszámolás alapját is biztosítja.

Szolgáltató havonta kimutatást ad Megrendelő részére az elvégzett feladatok erőforrás felhasználásáról, feladat- és szakértő neve szerinti bontásban, ami a havi teljesítésigazolás alapját képezi. Ezek elfogadását Megrendelő szakmai kapcsolattartója aláírásával igazolja.

Oracle termékhiba azonosítása esetén Szolgáltató szakmai kapcsolattartója azonnal értesíti Megrendelő szakmai kapcsolattartóját, valamint az erre nevesített Oracle szakértőket.

Szolgáltató a feladatot a szerződés 4. pontja szerinti teljesítési helyen végzi. Az informatikai infrastruktúra eléréséhez szükséges hozzáférést Megrendelő biztosítja Szolgáltató számára. Szolgáltató ugyanakkor felelősséget vállal az eszközök rendeltetésszerű használatáért és vagyonmegóvásáért. A telephely esetleges megváltozása a felek kötelességeit és jogait nem módosítja.

A szolgáltatási idő meghatározása a Szerződés alapján igénybe vehető szolgáltatásokra vonatkozóan:

Szolgáltató az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/3 pontjában meghatározott szolgáltatásokat és az ehhez kapcsolódóan elvárt szakértői rendelkezésre állást az alábbi időszakban köteles végezni:

hétfő – csütörtök munkanapokon:	07:00 – 17:00 óra között,
péntek munkanapokon:	07:00 – 16:00 óra között,
egyéb időben:	nincs munkavégzés (kizárólag az erre vonatkozó külön megrendelés esetén).
rendelkezésre állás ügyeleti rendszerben:	hétfő, kedd, szerda, csütörtök 19:00 - 01:00 óra között vasárnap 11:00 - 17:00 óra között.

Szolgáltató az 1. melléklet (Műszaki leírás) I/1 és I/2 pontjaiban meghatározott szolgáltatásokat az alábbi időben 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.

III. Adatkezelési követelmények

Az alább felsorolt üzemeltetési feladatok tekintetében közvetlen adathozzáférés szükséges (ezeket a feladatokat csak Szolgáltató munkatársa láthatja el, a 9. pont szerint igénybe vett közreműködő nem):

- Az összes éles adattárház – ATAR/ACM, ACMU, ATARU, RADAR, OPG, EXADATA – adatbázissal kapcsolatos hibakezelés, probléma megoldás.
- Az adattárház töltő- és kiaknázó mechanizmusait biztosító alaprendszerekkel kapcsolatos hibakezelés, probléma megoldás.

- Az adattárházba tervezett, projektekben megvalósított eredménytermékek üzembe helyezése.
- Az adattárházak havi, negyedéves és éves karbantartási feladatainak elvégzése.
- ETL folyamatok és a DW réteg működésének, adatbiztonságának és adatminőségének javítása, optimalizációja.
- Megrendelő külön kérésére ügylet biztosítása alatt esetlegesen felmerülő hibák feltárása és elhárítása.
- Az összes adattárház adatbázisban, és az OWB repository-kban a szabványos módon megigényelt jogosultságok kiosztása.
- Az összes adattárház adatbázis tekintetében írásos módon megigényelt import-export műveletek végrehajtása.

IV. Hibaelhárítási szolgáltatásra vonatkozó követelmények

A Szolgáltató a hibaelhárítási szolgáltatásban a Szerződés körébe vont, Szolgáltató által támogatott adattárházak, illetve kockázatkezelő rendszerek szoftver hiba kezelését biztosítja a Megrendelő részére.

Megrendelő, illetve Szolgáltató üzemeltetési szakértője a 7/24 órás bejelentéskezelő rendszerben (RedMine) 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, 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, és ezzel éles üzleti folyamatok végrehajtását kizárja vagy leállítását okozza.	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.

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 a Megrendelőnek a hiba kiküszöbölésére.

Szolgáltató köteles a bejelentett Szoftver hibákkal kapcsolatosan egy olyan nyilvántartást vezetni, amely 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	1 óra	12 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.

Amennyiben a hibaelemzés során megállapításra kerül, hogy forrásrendszerből történő adat-átvitel meghiúsulás okozza a problémát (pl. forrásrendszer oldali adatszerkezet módosítás vagy adat inkonzisztencia) és ennek javításához a forrásrendszer fejlesztőjének beavatkozása szükséges, úgy ezen hibajavítás időigénye illetve a javítást követő megismételt forrásadat átvitel időszükséglete nem számítható be a Szolgáltató felé meghatározott hibajavítás szolgáltatás időráfordításába.

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

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

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 5.b. pontban meghatározott keret terhére. Az anyagköltség ellenértékét Megrendelő utólag téríti meg az Szolgáltató részére, tételes elszámolással alátámasztott anyagköltség kimutatás benyújtása alapján.

Titoktartási Nyilatkozat
(minta)

Alulírott (a.n.:.....születési hely és idő:.....
lakcím:.....szig.száma:.....
.....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 –068/2020
Szolgáltató: Pillér Informatikai Kft.
Teljesítés tárgya: NAV adattárházakhoz és kockázatkezelő rendszerekhez kapcsolódó alkalmazásüzemeltetési támogatás és fejlesztési támogatás biztosítása

Teljesítési időszak: év, ... hónap

- 1) Szolgáltatási szint megállapodások teljesítésülésének kimutatása az 1. mellékletben (Műszaki Leírás) meghatározott **működésfelügyeleti, alkalmazásüzemeltetési és az ehhez kapcsolódó szakértői rendelkezésre állás** szolgáltatások ellátásáról az *alap átalánydíj* terhére:

Szolgáltatás elnevezése	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Üzemeltetési feladatok		
Üzemeltető rendszermérnök rendelkezésre állása fizikailag a NAV INIT telephelyen (1023 Budapest, Lajos u. 17-21.)		
Telepítések, verziófrissítések végrehajtása (Adattárház verziókezelő alkalmazásban)		
Adat betöltések, adatfeldolgozások hibáinak detektálása, érintett fejlesztők értesítése (NAV INIT, Pillér Kft.) szolgáltatási időben		
Jogosultság beállításra vonatkozó Service Request-ek kérése esetén feladat végrehajtás megkezdése		
Az aszinkron módon üzemelő Adattárház integrátor és kiaknázó adatbázis példányok szinkronizálásának indítása és felügyelete		
Megrendelő által feladott egyedi feladatok elindítása		

Melléklet: Havi kimutatás az időszak szolgáltatási szint tényadatairól.

- 2) Szolgáltatási szint megállapodások teljesítésülésének kimutatása az 1. mellékletben (Műszaki Leírás) meghatározott a **módosító, karbantartó- és keletkeztető fejlesztés, kivezetés és hibaelhárítás** szolgáltatások ellátásáról:

Szolgáltatás elnevezése	A teljesítési időszak során	
	Teljesített szolgáltatások (jelölendő)	Kifogással érintett tételek (jelölendő)
Fejlesztés és hibaelhárítás feladatok		
Fejlesztési igénykezelés		
Hibaelhárítási szolgáltatás		

Melléklet: Havi kimutatás az időszak szolgáltatási szint tényadatairól.

- 3) Tételes erőforrás igénybevétel kimutatás az 1. mellékletben (Műszaki Leírás) meghatározott módosító, karbantartó- és keletkeztető fejlesztés, kivezetés és hibaelhárítás szolgáltatás 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 [embernap] (felhasznált Σ 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
 P.H. / TASZ 512442

.....
 Formanek Gyula
 ügyvezető igazgató,
 Pillér Informatikai Kft.
 Szolgáltató részéről
 P.H. / TASZ 630224

*a megfelelő szövegrész aláhúzendő



4. melléklet

Havi kimutatás (minta)

Készült: 20___.

Pillér Kft. ATAR havi kimutatás az
üzemeltetés szolgáltatás tényadatairól
(minta)

4. melléklet

Feladat azonosító	Feladat leírás	Bejelentés időpontja éééé.hh.nn 00:pp	Feladat határideje SLA szerint éééé.hh.nn 00:pp	Végrehajtás időpontja éééé.hh.nn 00:pp	Szolgáltatás szint sértes kötber (Ft)
Szolgáltatási szint sértes kötber összesen (Ft):					0,00
kötber maximum (Ft):					0,00

Készült: 20___. ___. ___.

Pillér Kft. ATAR havi kimutatás a fejlesztés szolgáltatás tényadatairól
(minta)
20 - 20

4. melléklet

Feladat azonosító	Feladat leírás	Bejelentés időpontja éééé.hh.nn 00:pp	Feladat határideje SLA szerint éééé.hh.nn 00:pp	Végrehajtás időpontja éééé.hh.nn 00:pp	Szolgáltatás szint sértés kötér (FI)
Szolgáltatási szint sértés kötér összesen (FI):					0,00
Kötér maximum (FI):					0,00

Készült: 20___. ___. ___.

Pillér Kft. ATAR havi kimutatás a
hibaelhárítás szolgáltatás tényadatairól
(minta)

4. melléklet

[illegible]

Készült: 20___.___.__

Pillér Kft. ATAR havi kimutatás az időszak
összesített szolgáltatási szint sértéseiről
(minta)

20___.___.__ - 20___.___.__

INF-068/2020
4. melléklet

Szolgáltatás típus	Kötbér (Ft)
Üzemeltetési feladatok	
Fejlesztési igénykezelés	
Hibaelhárítási szolgáltatás	
Összesen:	0,00

 021 

NYILATKOZAT

(minta)

az Adatvagyon törvényhez kapcsolódóan

az INF-068/2020számon nyilvántartott beszerzéshez

alulírott (név:, TASZ:,
beosztás:)

A beszerzés érint-e az Adatvagyon tv. alapján a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartást? ¹	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

¹ 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 adattárház és kockázatkezelési rendszerekben kezelt személyazonosító, továbbá adó- vagy vámigazgatási eljáráshoz kapcsolódó ügyféladatok 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 garantálja, 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 mindenkorin 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_incidents@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



