



## Egyedi szerződés

amely létrejött egyrészről a

### Megrendelő

Megrendelő neve: **Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség**  
Székhely: 1134 Budapest, Váci út 35.  
Törzsszám: 598316  
Adószám: 15598316-2-41  
Bankszámlaszám: 10032000-00289421-00000000  
Képviselő neve: Szijártó Zoltán  
Képviselő titulusa: elnök  
mint megrendelő (továbbiakban: **Megrendelő**);

másrészről a

### Szolgáltató

Cég neve: **NETvisor Informatikai és Kommunikációs Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített neve: NETvisor Zrt.), jelen eljárásban közös ajánlattevők teljes körűen meghatalmazott képviselője.**

Székhely: 1119 Budapest, Petzvál József u. 56.  
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01-10-045730  
Adószám: 14023059-2-43  
Bankszámlavezető: CIB Bank Zrt.  
Bankszámlaszám: 10700024-04684103-51100005  
Képviseli: dr. Máthé János István vezérigazgató

Cég neve: **ULYSSYS Számítástechnikai Fejlesztő és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: ULYSSYS Kft.), Konzorciumvezető**

Székhely: 1024 Budapest, Lövház utca 39.  
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01-09-163766  
Adószám: 10720534-2-41  
Bankszámlavezető: Raiffeisen Bank Rt.  
Bankszámlaszám: 12026001-00117615-0010000  
Képvisel: Dénes János ügyvezető

Cég neve: **Sonrisa Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: Sonrisa Kft.)**

Székhely: 1022 Budapest, Bélg utca 3-5. I.108.  
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01-09-877659  
Adószám: 13873222-2-41  
Bankszámlavezető: CITIBANK Rt.

Bankszámlaszám: 10800007-20000000-14892028  
Képviseli: Szurdi Miklós ügyvezető

Cég neve: **Training360 Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: Training360 Kft.)**

székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56. A. ép. III. em.  
nyilvántartó cégbíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága  
cégjegyzékszám: 01-09-970992  
adószám: 23150041-2-43  
Bankszámlavezető: MECSEK TAKARÉK Szövetkezet  
bankszámlaszám: 50300147-15306405  
képviseli: Nyisztor József ügyvezető

Cég neve: **ANSWARE Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített neve: ANSWARE Kft.)**

Székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 74-76.  
Nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzékszám: 01-09-268531  
Adószám: 10900963-2-41  
Bankszámlavezető: Budapest Bank Zrt.  
Bankszámlaszám: 10100840-59883800-01000000  
Képviseli: Ghymes Balázs György ügyvezető  
mint szolgáltató (továbbiakban: **Szolgáltató**),

külön-külön **Fél**, együttesen **Felek** között, alulírott helyen és napon, az alábbi feltételek szerint.

## 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: **Beszerező**) által TED 2016/S 248-454553 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó intézmények részére „**A 2014-2020 programozási időszak Európai Unió forrásból finanszírozott szoftverfejlesztési projektek megvalósításához kapcsolódó fejlesztési tanácsadás**” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás **2. része** (Java alapú fejlesztői környezethez vagy Business Intelligence alapú fejlesztői környezethez kapcsolódó vagy egyéb más nyílt forráskódú fejlesztési tanácsadás) eredményeképpen a Beszerező és az Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: **KM**)

A központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről szóló 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet (továbbiakban: **KEF rendelet**), valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: **DKÜ rendelet**) 2019. október 31-i és november 1-jei módosításának következtében a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság (DKÜ Zrt.) a KM-ben jogutódként a Beszerező helyébe lépett.

KM azonosítószáma: KM02SWF17  
KM aláírásának dátuma: 2017. 10. 11.  
KM időbeli hatálya: 2021. 10. 10.  
KM keretösszege: 42 500 000 000,- Ft

## **2. A szerződés tárgya:**

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő – a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások nyújtását. A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a NETvisor Zrt. teljesíti.

## **3. A szerződés hatálya, teljesítési határideje:**

Jelen szerződés az aláírás – amennyiben a Felek nem ugyanazon a napon írják alá, akkor a későbbi aláírás – napján lép hatályba és a 2020. december 31. napjáig nyújtott szolgáltatás ellenértékének maradéktalan megfizetésével veszti hatályát.

## **4. A teljesítés helye:**

A Megrendelő 1132 Budapest, Victor Hugo utca 18-22. szám alatti telephelye.

## **5. A jótállás kezdete:**

Az utolsó teljesítési napot követő nap.

## **6. A fizetendő ellenérték:**

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget és kiadást, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újra nyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa.

## **7. Fizetési feltételek:**

A jelen szerződés szerinti szolgáltatás ellenértékét a Megrendelő havi részletekben, a Szolgáltató által a teljesítést követő hónap 8. (nyolcadik) napjáig benyújtott – az adott hónapra eső ellenértéket tartalmazó – számla alapján, támogatásból megvalósuló beszerzés esetén a Kbt. 135. § (4) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül fizeti meg a Szolgáltató részére. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások / termékek szerepelhetnek. A Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti szolgáltatás az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (továbbiakban: **Áfa. tv.**) 58. §-a szerinti folyamatos szolgáltatásnak minősül

- (i) Az Szolgáltató a jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- (ii) Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155.(1) bekezdés szerinti késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.
- (iii) Az Szolgáltató jelen szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett, kivéve az Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő Szolgáltatói előlegfizetés esetét.
- (iv) A Felek az ellenszolgáltatás részletekben történő teljesítésében is megállapodhatnak, feltéve, hogy a szerződés jellege miatt ez tényszerűen indokolt. Ebben az esetben minden részletre alkalmazni kell a törvényben vagy kormányrendeletben a kifizetésre előírt szabályokat.

- (v) A számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát a Megrendelő nevére, a Megrendelő 1134 Budapest, Váci út 35. szám alatti címére küldi.
- (vi) Elektronikus számlát az [iratkezeles@kifu.gov.hu](mailto:iratkezeles@kifu.gov.hu) címre nyújthat be a Szolgáltató.
- (vii) A számlán szerepeltetni szükséges a teljesített szolgáltatások megnevezését, a Megrendelő által megadott iktató számot, valamint a **GINOP-3.4.4-16-2016-00001** projekt azonosítószámot, és fizetési határidőként a 30 (harminc) napot.
- (viii) A számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot.
- (ix) A számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.
- (x) A számlának meg kell felelnie az Áfa tv. 169. §-ában foglalt előírásoknak, míg elektronikus számla esetén az Áfa tv. 175. §-ában foglaltaknak is.

#### **8. Teljesítési biztosíték kikötése:**

Teljesítési biztosíték kikötésére nem kerül sor.

#### **9. EU Alapokból finanszírozott beszerzés esetén a projekt adatai:**

GINOP-3.4.4-16-2016-00001 KKP szélessávú fejlesztések előkészítéséhez és végrehajtásához kapcsolódó feladatok.

#### **10. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:**

Kapcsolattartó neve: Nagy Ferenc  
Beosztása: projektvezető  
Telefonszáma: +36 (30) 306-7157  
E-mail címe: [nagy.ferenc@kifu.gov.hu](mailto:nagy.ferenc@kifu.gov.hu)

#### **11. A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:**

Kapcsolattartó neve: Máthé Dániel  
Beosztása: divízió igazgató  
Telefonszáma: +36 (30) 321 6121  
E-mail címe: [daniel.mathe@netvisor.hu](mailto:daniel.mathe@netvisor.hu)

#### **12. Átláthatóság:**

A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával úgy nyilatkozik, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül, és tudomásul veszi, hogy ennek változásáról haladéktalanul írásban köteles tájékoztatni a Megrendelőt. A Szolgáltató az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésének, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról rendelkező 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésének rendelkezésére tekintettel tudomásul veszi továbbá, hogy a Megrendelő nem köthet vele érvényesen visszerthes szerződést, elállhat a szerződéstől, vagy nem teljesíthet kifizetést, amennyiben a Szolgáltató nyilatkozata ellenére nem minősül átlátható szervezetnek.

#### **13. A szerződés tartalmának értelmezése:**

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékleteinek vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és az Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléklete.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista.
2. számú melléklet: Műszaki leírás.

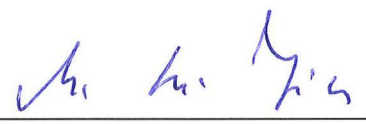
Jelen szerződést a Felek átolvasás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 4 (négy) eredeti példányban írták alá, melyből 3 (három) eredeti példányt a Megrendelő, 1 (egy) eredeti példányt pedig a Szolgáltató vett át.

Budapest, 2020. november 30.

Budapest, 2020. „November. 30. ”

  
Szijártó Zoltán  
elnök  
Kormányzati Informatikai Fejlesztési  
Ügynökség  
Megrendelő



  
dr. Máthé János István  
vezérigazgató  
NETvisor Zrt.  
Szolgáltató

Pénzügyi ellenjegyzés:



NETvisor Zrt.  
1119 Budapest, Petzvál József u. 56.  
Tel.: 371-2700, Fax: 204-1664  
Adószám: 14023059-2-43

Z0000 284

**Egyedi szerződés 1. számú melléklete – Részletes árajánlat**

**Megrendelt szolgáltatás lista**

| Tétel             | Termékazonosító | Szolgáltatás megnevezés                                                                                     | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft)          | darab-szám | Összesen ár (nettó Ft) |
|-------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------|------------------------|
| 1.                | swf02-029       | Kiszállás, székhelyen belül (Ft/alkalom)                                                                    | KM0203SWF17         | 3 526                         | 20         | 70 520                 |
| 2.                | swf02-019       | Adatfeltöltés, migráció, adattisztítás (1 óra)                                                              | KM0203SWF17         | 18 360                        | 250        | 4 590 000              |
| 3.                | swf02-001       | Projektvezető (1 óra)                                                                                       | KM0203SWF17         | 21 300                        | 48         | 1 022 400              |
| 4.                | swf02-005       | Szoftverfejlesztő (1 óra)                                                                                   | KM0203SWF17         | 18 360                        | 100        | 1 836 000              |
| 5.                | swf02-006       | Adattárház szakértő, fejlesztő (1 óra)                                                                      | KM0203SWF17         | 22 040                        | 56         | 1 234 240              |
| 6.                | swf02-002       | Konzulens / tanácsadó (1 óra)                                                                               | KM0203SWF17         | 19 830                        | 100        | 1 983 000              |
| 7.                | swf02-009       | Tesztelő (1 óra)                                                                                            | KM0203SWF17         | 12 490                        | 30         | 374 700                |
| 8.                | swf02-004       | Architekt / rendszertervező (1 óra)                                                                         | KM0203SWF17         | 22 770                        | 40         | 910 800                |
| 9.                | swf02-010       | Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)                                          | KM0203SWF17         | 12 490                        | 30         | 374 700                |
| 10.               | swf02-026       | Telefonos helpdesk biztosítása 5x8 (1 hónap/fő)                                                             | KM0203SWF17         | 807 950                       | 6          | 4 847 700              |
| 11.               | swf02-011       | Grafikus/webdesigner/user interface szakértő/usability szakértő (1 óra)                                     | KM0203SWF17         | 14 690                        | 40         | 587 600                |
| 12.               | swf02-023       | Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúra teljes körű támogatás 5x8, rendelkezésre állás, távoli (1 hónap/fő) | KM0203SWF17         | 1 469 000                     | 18         | 26 442 000             |
|                   |                 |                                                                                                             |                     | <b>Összesen ár Ft (nettó)</b> |            | <b>44 273 660</b>      |
| Közbeszerzési díj |                 |                                                                                                             | 1%                  | <b>Ft (nettó)</b>             |            | 442 737                |
| Áfa kulcs         |                 |                                                                                                             | 27%                 | <b>Áfa Ft</b>                 |            | 12 073 427             |
|                   |                 |                                                                                                             |                     | <b>Bruttó összesen ár Ft</b>  |            | <b>56 789 824</b>      |

Budapest, 2020. november 30.

  
 Szijártó Zoltán  
 elnök  
 Kormányzati Informatikai Fejlesztési Ügynökség  
 Megrendelő

Pénzügyi ellenjegyzés:

  
 Zsolt 284

# Műszaki leírás

A

by

## HTMR Rendszerintegrátori feladatok biztosítása

### Tartalom

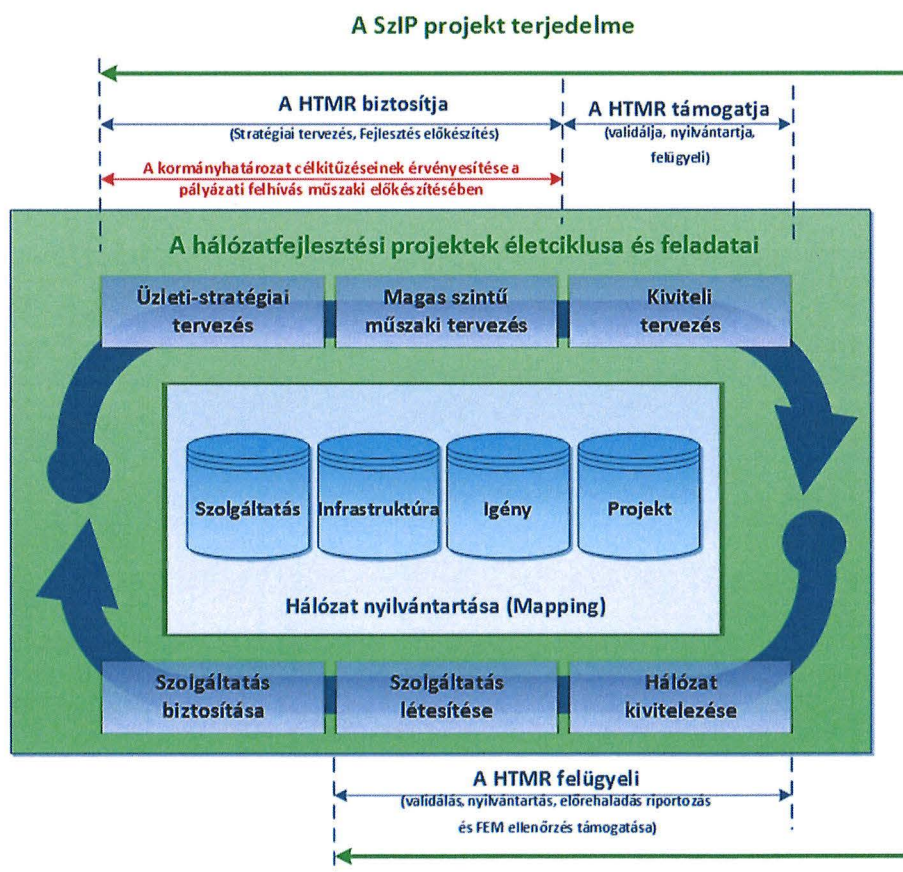
|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. HTMR rendszer leírása .....</b>                  | <b>2</b> |
| <b>2. Elvégzendő szolgáltatások és jellemzői .....</b> | <b>3</b> |
| 2.1 Általános szolgáltatások .....                     | 3        |
| 2.2 Rendszertámogatás .....                            | 4        |
| 2.3 Üzemeltetés.....                                   | 5        |
| 2.3 Eseti fejlesztések .....                           | 6        |
| <b>3. Szolgáltatás időtartama .....</b>                | <b>6</b> |
| <b>4. Szállítói ajánlat formai szabályai .....</b>     | <b>6</b> |

## 1. HTMR rendszer leírása

A HTMR egy olyan **Hálózatfejlesztés Támogató Monitoring Rendszer**, amely, a hálózatfejlesztési projektek teljes életciklusát támogató általános funkcionalitása mellett kiemelten képes támogatni a Kormány Digitális Nemzet Fejlesztési Programjának részét képező Szupergyors Internet Program (a továbbiakban SZIP) elvárt határidőre és elvárt minőségben való megvalósítását.

A HTMR olyan funkcionális építőelemekből van felépítve, illetve ezen építőelemek úgy vannak integrálva és konfigurálva, hogy az optimálisan illeszkedjen a SZIP programspecifikus elvárásaihoz, így a rendszer a leszállítását követően a KIFÜ igényei alapján folyamatosan továbbfejlesztésre került, a SZIP projektben felmerült új igények kezelésére,

A szolgáltatói hálózatok fejlesztésével kapcsolatos hálózatfejlesztési projektek esetén a gyakorlatban csak életciklus projektekről beszélhetünk, hiszen szinte példa nélküli, hogy ne lehessen, pontosabban ne legyen szükséges saját tulajdonban lévő vagy más infrastruktúra tulajdonosok birtokában meglévő infrastruktúra elemeket felhasználni vagy azokat korszerűsítve újra hasznosítani, és gyakorlatilag példa nélküli az is, hogy egy valamikor kiépült hálózatot az igények növekedése vagy a technológiai fejlődés adta lehetőségek miatt ne lehetne, vagy ne kellene tovább fejleszteni. Természetesen pontosan ez a helyzet a SZIP projektben is. Ezen életciklus feladatokhoz a HTMR az alábbiak szerint kapcsolódik.



A SZIP projektben a fenti ábrán meghatározott feladatokon kívül két, a SZIP keretében történő hálózatfejlesztés sajátosságaiból adódóan olyan feladat ellátását is biztosítja a HTMR, amelyek a szokásos hálózatfejlesztések során a fejlesztéstámogató rendszernek nem kell biztosítani. Ezek az addicionális funkciók a pályázatás műszaki támogatása és a nyilvántartói ASP szolgáltatói rendszer funkció biztosítása.

## 2. Elvégzendő szolgáltatások és jellemzői

A felsorolt feladatok teljesítés helye: 1134 Budapest, Váci út 35

### 2.1 Általános szolgáltatások

A Kormányzati Fejlesztési Ügynökség (KIFÜ) Viktor Hugó utca telephelyén lévő szervertermében üzemelő infrastruktúrán működő HTMR rendszer éles és teszt környezetének támogatása. A rendszer üzemeltetési támogatását KIFÜ birtokában lévő alkalmazások és a futtató környezetet érintő egységes emelt szintű közvetlen gyártói ismereteket igénylő paraméterezése és konfigurálása. A feladat rendszerint (de nem kizárólagosan) távolról elvégezhető munkát jelent, mely esetben a távoli hozzáféréshez a KIFÜ biztosítja a feltételeket. A feladat az alábbi szolgáltatásokat foglalja magába:

- A kiszolgáló szerverek folyamatos üzemben tartása
- Az új alkalmazás verziók telepítése teszt környezetre
- Az alkalmazás verziók telepítése éles környezetre
- Az alkalmazások módosítását/üzembeállítását követő intenzív támogatás
- Javaslatok tétele a működésbeli módosításokra, javításokra
- Hibajelentések kezelése, a felmerült hibák elhárítása
- A felhasználók, jogosultságaik állítása
- Törzsadatok karbantartása
- Személyes adatok jogszabálynak megfelelő kezelése
- Adatbázisok üzemeltetése, frissítése,
- Adatbázisok teljesítményének monitorozása és optimalizálása,
- Alkalmazások teljesítményhangolási feladatok ellátása,
- Szerver biztonsági patchek telepítése,
- Alkalmazás-üzemeltetési feladatok ellátása
- Tesztelési és élesítési folyamatok támogatása és elvégzése

## 2.2 Rendszertámogatás

A rendszertámogatási szolgáltatást a 0. pontban meghatározott időben Vállalkozó biztosítja, amelynek keretében a KIFÜ-nél telepített hibajegykezelő rendszeren bejelentett hibákat az alábbiak szerint dolgozza fel.

Ezen szolgáltatás keretében a támogatás alá tartozó elemek L2 és L3 szintű szolgáltatásait Vállalkozó vagy saját maga végzi el, vagy a gyártói támogatási szolgáltatásokra építve az adott gyártó support szervezetét bevonva biztosítja. Vállalkozó biztosítja az adott hibakategóriához tartozó hardvercsere SLA-n belüli teljesítését.

### A támogatási időablak Megrendelő hivatali munkaidejében

Hétfőtől péntekig: 08:00 – 16:30

### Hibakategóriák

| Hibakategória        | Leírás                                                                                                                                                                                                               | Hibakezelés folyamata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritikus hiba</b> | Kritikus hibának minősíthető az a hiba, amely megakadályozza a szolgáltatás nyújtását, illetve ami súlyos biztonsági problémát, vagy a rendszer-szolgáltatások működésének jelentős részét degradáló problémát okoz. | A kritikus hiba kezelése azonnali beavatkozást igényel! A bejelentést fogadó személy haladéktalanul riasztja a felelős vezetőt, vagy akadályoztatás esetén annak kijelölt helyettesét, aki a kritikus hibák esetén dönt a hibakezelésről. A kritikus hiba kezelését azonnal meg kell kezdeni és az ezen kategóriához tartozó SLA időn belül be kell fejezni.<br>Amennyiben a kritikus hibát a rendszertámogatást nyújtó veszi észre a hiba észlelését követő 15 percen belül értesíti a Megrendelő kapcsolattartóját. |
| <b>Súlyos hiba</b>   | Általánosságban súlyos prioritású az a hiba, ami veszélyezteti (de nem hiúsítja meg) a szolgáltatás nyújtását.                                                                                                       | A súlyos prioritású hiba kezelését az ezen kategóriához tartozó SLA időn belül be kell fejezni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Egyéb hiba</b>    | Szolgáltatás degradációt közvetlenül nem okozó olyan események, amelyek hosszabb időtartamú fennállása esetén sem                                                                                                    | Az egyéb prioritású hiba kezelését az ezen kategóriához tartozó SLA időn belül be kell fejezni.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|  |                                            |  |
|--|--------------------------------------------|--|
|  | veszélyeztetheti a szolgáltatás működését. |  |
|--|--------------------------------------------|--|

### SLA-k

|                                                                                    | Kritikus hiba                                                               | Súlyos hiba                                                                 | Egyéb hiba                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reagálás a bejelentésre (a bejelentés fogadásának igazolható visszajelzése)</b> | 2 órán belül                                                                | 4 órán belül                                                                | 24 órán belül                                                                 |
| <b>Hibajavítás megkezdése (a bejelentéstől számítva)</b>                           | 3 órán belül                                                                | 8 órán belül                                                                | 48 órán belül                                                                 |
| <b>Helyettesítő megoldás vagy helyettesítő folyamat biztosítása (célérték)</b>     | 5 órán belül                                                                | 12 órán belül                                                               | -                                                                             |
| <b>Hibajavítás befejezése (célérték)</b>                                           | A műszakilag indokolt időtartamon belül, de lehetőség szerint 48 órán belül | A műszakilag indokolt időtartamon belül, de lehetőség szerint 72 órán belül | A műszakilag indokolt időtartamon belül, de lehetőség szerint 168 órán belül. |

### 2.3 Üzemeltetés

A KIFÜ szervertermébe telepített hardver és szoftver elemek gyártói támogatásának biztosításán túl a HTMR szolgáltatás rendszerként történő üzemeltetéséhez szükséges Vállalkozó részéről biztosított olyan a szakmai támogatás, mely tartalmazza egyrészt az adott alrendszerek és a szolgáltatás egésze működésének biztosítását. Ezen szolgáltatás keretében a rendszerintegrátor által elvégzésre kerülő feladatok a következők:

- kritikus biztonsági problémákat vagy KIFÜ rendszerében felmerült funkcionális problémákat javító patchek telepítése (előzetes teszteléssel és dokumentálással)
- a napi működéshez szükséges konfigurációs beállítások elvégzése (változás kezelés)
- egészséges működés (health check) biztosítása: proaktív rendszerfigyelés (pl. adatbázis táblák telítettségének figyelése, hardver és operációs rendszer erőforrás használat ellenőrzés, rendszer napló üzenetekben megjelenő hibák jelzése, szolgáltatás komponensek funkcionális működésének ellenőrzése, stb.)
- Megrendelői igénye szerint konzultációs jellegű technológia támogatás, szaktanácsadás nyújtása Megrendelő számára az igény megrendelésétől számított 2 héten belül adott időkereten belül.
- Megrendelő telephelyén vagy VPN-en keresztül távoli eléréssel biztosított a szerződésben vállalt feladatok elvégzése.

### 2.3 Eseti fejlesztések

A meglévő HTMR rendszer hatékony működése igényelheti kisebb fejlesztések elvégzését. Ezen feladatok előre pontosan nem határozhatók meg, de egy felülről korlátozott időkeretben szükség lehet rá (100 óra). Ezen fejlesztési feladatokat Megrendelő Vállalkozóval előre egyeztetve határozza meg, mely elfogadása után Vállalkozó köteles azt a megbeszélte határidőre elvégezni.

### 3. Szolgáltatás időtartama

A fenti szolgáltatást a szerződés aláírásától 2020. december 31-ig kell biztosítani.

### 4. Szállítói ajánlat formai szabályai

A beszerzési eljárást KM versenyújranyitással tervezzük a következő Keretmegállapodásra: KM02SWF17.

Kérem, hogy az ajánlatokat tételesen a következő cikkszámokra lebontva adja meg az ajánlattevő.

| Cikkszám  | Megnevezés                                                                                                  | Egység     | Menny | Egységár* | Összesen |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----------|----------|
| swf02-029 | Kiszállítás, székhelyen belül (Ft/alkalom)                                                                  | Ft/alkalom | 20    |           | -        |
| swf02-019 | Adatfeltöltés, migráció, adattisztítás (1 óra)                                                              | óra        | 250   |           | -        |
| swf02-001 | Projektvezető (1 óra)                                                                                       | óra        | 48    |           | -        |
| swf02-005 | Szoftverfejlesztő (1 óra)                                                                                   | óra        | 100   |           | -        |
| swf02-006 | Adattárház szakértő, fejlesztő (1 óra)                                                                      | óra        | 56    |           | -        |
| swf02-002 | Konzulens / tanácsadó (1 óra)                                                                               | óra        | 100   |           | -        |
| swf02-009 | Tesztelő (1 óra)                                                                                            | óra        | 30    |           | -        |
| swf02-004 | Architekt / rendszertervező (1 óra)                                                                         | óra        | 40    |           | -        |
| swf02-010 | Technical writer / dokumentátor / adminisztratív munkatárs (1 óra)                                          | óra        | 30    |           | -        |
| swf02-026 | Telefonos helpdesk biztosítása 5x8 (1 hónap/fő)                                                             | hónap      | 6     |           | -        |
| swf02-011 | Grafikus/webdesigner/user interface szakértő/usability szakértő (1 óra)                                     | óra        | 40    |           | -        |
| swf02-023 | Alkalmazás és alkalmazás infrastruktúra teljes körű támogatás 5x8, rendelkezésre állás, távoli (1 hónap/fő) | hónap      | 18    |           | -        |

A

ly