



Szerződés nyilvántartási száma:.....

EGYEDI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Intézmény

Intézmény neve: Hiventures Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.
KEF azonosító: 22436
Székhely: 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. "A" II. emelet
Cégjegyzékszám: 01-10-044176
Adószám: 11905246-2-41
Bankszámlaszám: 18203332-06029374-40010026
Képviseli: Tankó Ildikó Alice és dr. Horváth Kornél Ádám
Képviselők titulusa: Gazdasági Igazgató és Compliance igazgató

mint megrendelő (a továbbiakban: „**Megrendelő**”)

másrészről a(z)

Vállalkozó

Cég neve: Szinva Net Zrt
KEF azonosító: 100102
Székhely: 3518 Miskolc, Erenyő utca 1.
Cégjegyzékszám: 05-10-000527
Adószám: 24962106-2-05
Bankszámlaszám: 10300002-25500174-00003285
Képviseli: Bánszki Attila
Képviselő titulusa: vezető tisztségviselő (igazgatósági tag)

Cég neve: T-Systems Magyarország Zrt.
KEF azonosító: 100141
Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.



Cégjegyzékszám: 01 10 044852
Adószám: 12928099-2-44
Képviseli: Szinva Net Zrt.
Képviselő titulusa: meghatalmazott

Cég neve: Answare Kft.
KEF azonosító: 100177
Székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 74-76.
Cégjegyzékszám: 01 09 268531
Adószám: 10900963-2-41
Képviseli: Szinva Net Zrt.
Képviselő titulusa: meghatalmazott

Cég neve: Grepton Zrt.
KEF azonosító: 100231
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.
Cégjegyzékszám: 01 10 044561
Adószám: 12613056-2-42
Képviseli: Szinva Net Zrt.
Képviselő titulusa: meghatalmazott

Cég neve: VRS Magyarország Kft.
KEF azonosító: 200814
Székhely: 1023 Budapest, Lajos u. 26.
Cégjegyzékszám: 01 09 204257
Adószám: 25176670-2-41
Képviseli: Szinva Net Zrt.
Képviselő titulusa: meghatalmazott

mint vállalkozó¹ (a továbbiakban együtt: „Vállalkozó”)

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: „Felek”)

között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

- 1.1. A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (a továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 104-207282 ill. KÉ-7607/2017. szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó és önként csatlakozó intézmények részére „**Szerverek és tárolók, valamint ezekhez kapcsolódó szolgáltatások beszerzése**” (1. rész: x86) tárgyban központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárást folytatott le. A keretmegállapodásos eljárás 2. részében a Megrendelő a verseny újranyitásával közbeszerzési eljárást indított „**IT üzemeltetés**” tárgyában, melynek nyertese a Vállalkozó lett. Erre tekintettel a Megrendelő az alábbi feltételekkel megrendeli a Vállalkozótól a jelen Egyedi szerződés (a továbbiakban: „**Szerződés**”) 1. számú mellékletében meghatározott szolgáltatásokat.
- 1.2. A keretmegállapodás (a továbbiakban: KM) főbb adatai az alábbiak:
KM azonosítószáma: KM01SRVT17
KM aláírásának dátuma: 2017. október 27.
KM időbeli hatálya: 2022. január 26.
KM keretösszege: 90.000.000.000 forint + Áfa.
- 1.3. EU Alapokból finanszírozott beszerzés esetén a kapcsolódó Operatív Program: GINOP.

2. A szerződés tárgya, mennyisége:

- 2.1. A Szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. részének eredményeképpen, a Megrendelő által a verseny újranyitásával indított „**IT üzemeltetés**” tárgyú közbeszerzési eljárás alapján a Megrendelő – a hivatkozott KM tárgyat képező szolgáltatásra vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre.
- 2.2. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés 1. számú melléklete szerinti Műszaki leírásban meghatározottak alapján az alábbi feladatokat elvégzi és az ehhez szükséges személyzetet és szakértelmet a Szerződés időtartama alatt fenntartja:
 - a) a Megrendelő informatikai rendszerének helyszíni üzemeltetése a szerződés hatályba lépésének napjától 209 (kétszázkilenc) napnyi mennyiségben, heti 5x8 (ötször nyolc) munkaórában,
 - b) átalánydíjas terméktámogatási szolgáltatások nyújtása 7 (hét) termékre, termékenként 9 (kilenc) hónapra, azaz a szerződés hatályba lépésének napjától összesen 63 (hatvanhárom) hónapnyi mennyiségben, heti 5x8 (ötször nyolc) munkaórában,
 - c) eseti rendszerfelügyeleti szolgáltatások nyújtása legfeljebb 300 munkaóra mennyiségben, az előre pontosan nem látható, eseti jelleggel felmerülő feladatok elvégzésére,
 - d) eseti termék szakértői konzultációs szolgáltatások nyújtása legfeljebb 76 munkaóra mennyiségben, az előre pontosan nem látható, eseti jelleggel felmerülő feladatok elvégzésére.A 2.2. pont a), b), c) és d) alpontjaiban meghatározott időkeret a továbbiakban minden alpont vonatkozásában, alpontonként: „**Szakértői keret**”.
- 2.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő a Szakértői keret 70 %-áig vállal megrendelési kötelezettséget. A megrendelési kötelezettség a 2.2. pont szerinti egyes szolgáltatások mennyisége tekintetében külön-külön értelmezendő. Fentiek figyelembevételével Vállalkozó kijelenti, hogy a Szakértői keret fentiek szerinti, 70%-ot elérő, de nem maradéktalan kimerítése esetén, semmilyen jogcímen nem él a Megrendelővel szemben semmilyen kártérítési, kártalanítási vagy egyéb megtérítési

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

igénnyel, a Szerződés nem maradéktalan teljesüléséből eredő bevételkiesés miatt. A Vállalkozó az előzőekben leírtakra figyelemmel tudomásul veszi, hogy az így létrejövő díjkiesés az ő kockázatára keletkezett.

2.4. Vállalkozó a szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy teljes mértékben ismeri és a szerződés teljesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi, és elfogadja a szerződés tárgyát, illetőleg annak megvalósítását, valamint az elszámolások, kifizetések, ellenőrzések eljárási szabályait érintő valamennyi európai uniós és magyar jogszabályt, beleértve az uniós támogatások felhasználására vonatkozó jogszabályokat, különös tekintettel a *2014–2020 programozási időszakban az egyes európai uniós alapokból származó támogatások felhasználásának rendjéről* szóló 272/2014. (XI. 5.) Korm. rendeletre.

2.5. A 2.2. a) pont szerinti üzemeltetés-támogatásra vonatkozó további szabályok:

2.5.1.A Vállalkozó az üzemeltetés támogatási szolgáltatás keretében alkalmazás és alkalmazás infrastruktúra teljes körű támogatás és rendelkezésre állás, távoli eléréssel szolgáltatást biztosít a Szerződés hatályba lépésének napjától.

2.5.2.Az üzemeltetés során a Megrendelő által biztosított hibajegykezelő rendszert kell használni, az elvárt SLA-t a hibajegykezelő rendszer irányítja. A Vállalkozó a Rendszer üzemeltetése során felmerülő hibát a Szerződés 1. sz. mellékletében foglaltak szerint köteles kijavítani. A Vállalkozó köteles az üzemeltetés szolgáltatásról és az SLA teljesítésről havonta riportot készíteni. Amennyiben a Vállalkozó az SLA tekintetében meghatározott előírásokat megsérti haladéktalanul intézkedési tervet kell készítenie az SLA előírások további betartásának biztosítása érdekében.

2.6. A 2.2. b) pont szerinti terméktámogatásra vonatkozó további szabályok:

A Szerződés Műszaki leírásában foglalt táblázat „Termék támogatás” oszlopa tartalmazza a Vállalkozó által a szerződés hatályba lépésének napjától támogatott termékek felsorolását.

2.7. Az eseti megrendelés alapján igénybe vehető 2.2. c) és d) pont szerinti szolgáltatásokra vonatkozó további szabályok:

2.7.1.A 2.2. c) és d) pont szerinti szolgáltatásokat a Megrendelő szükség szerint, eseti jelleggel veszi igénybe. A szolgáltatások eseti megrendelése az alábbiak szerint történik.

2.7.2.Megrendelő e-mailben elküldi a Vállalkozó részére a kitöltött Eseti Feladat Adatlapot, amelynek mintája jelen Szerződés 3. számú mellékletét képezi.

2.7.3.A Vállalkozó a feladat műszaki tartalma alapján az átvételtől számított maximum 5 (öt) munkanapon belül elkészíti a megvalósításhoz véleménye szerint szükséges órák számáról szóló tételes óraszámbecslést vagy a műszaki leírással kapcsolatban tisztázó kérdést tesz fel, amelyet Vállalkozó írásban ad át Megrendelő részére. Vállalkozó egyidejűleg tájékoztatja Megrendelőt arról, hogy mely okiratokra és információkra, és milyen határidőben van szüksége az adott feladat ellátáshoz annak érdekében, hogy az adott feladat ellátása a jogszabályi és egyéb előírásoknak megfelelően történjen.

2.7.4.A becsült óraszámot Megrendelő szakértője gyakorlati tapasztalata alapján mérlegeli, és ha azt túlzottnak, vagy alábecsültnek minősíti, akkor a véleménykülönbséget Megrendelő 2 (két) munkanapon belül írásban közli Vállalkozóval. Vállalkozó 2 (két) munkanapon belül megküldi a módosított vagy részletes indokolással alátámasztott óraszámbecslést.

2.7.5.Vállalkozó kérheti az óraszámbecslés módosítását abban az esetben, ha a feladat megkezdésekor megismert körülmények azt indokolják és alátámasztják. A módosítási igényt Vállalkozó írásban köteles jelezni Megrendelő részére a körülmény ismertté válásától számított 2 (két) munkanapon belül az indokok megjelölésével. Megrendelő mérlegelve a módosítási igényt 2 (két) munkanapon belül igazolja vissza annak elfogadását vagy vitatását.

2.7.6.Az óraszámok tekintetében a megegyezésre törekvés a Felek kötelessége. Jogvita esetén a fennálló problémát a Szerződésben megjelölt kapcsolattartók elé kell terjeszteni, amelyről e szinten kell a végső döntést meghozni. A felek a megállapodásukat kötelesek írásban rögzíteni.

- 2.7.7.A kölcsönösen elfogadott óraszámot Megrendelő szakmai kapcsolattartója felvezeti az Eseti Feladat Adatlap megfelelő részére, így igazolva annak tudomásul vételét, majd terhelésként előjegyzi a Szakértői keret terhére és 5 (öt) munkanapon belül e-mailben visszaigazolja azt Vállalkozó részére.
- 2.7.8.A Vállalkozó által tarthatónak minősített kezdési és befejezési határidőt – mint jövőbeni lehetséges kötbéralap tudomásulvételét –, továbbá a végrehajtásra kijelölt felelőst és annak elérhetőségét az Eseti Feladat Adatlap megfelelő részén írásban kell rögzíteni, és a Vállalkozó ajánlatát a Megrendelő részére az ütemezést követő 2 (két) munkanapon belül átadni.
- 2.7.9.A Szakértői keret szabadon rendelkezésre álló óraszámát a maximum lehetséges óraszám, valamint a folyamatban lévő megrendelések Eseti Feladat Adatlap szerinti becsült órászáma plusz a lezárt feladatok teljesítésigazolt órászámainak különbsége mutatja. A legkisebb elszámolható egység 1 (egy) munkaóra.
- 2.7.10. Az Eseti Feladat Adatlap csak abban az esetben adható ki megrendelésként, ha a rendelkezésre álló Szakértői keret az Eseti Feladat Adatlap órászámbecslésben szereplő órászáma még lehetőséget biztosít.
- 2.7.11. A Megrendelő az előzőek szerint leegyeztetett eseti megrendeléseit, e-mailben jogosult eljuttatni a Vállalkozónak, aki azt 2 (két) munkanapon belül a Megrendelő köteles visszaigazolni. A Megrendelő részéről eseti megrendelés adására Szvétek Ferenc vagy Tankó Ildikó Alice jogosultak.
- 2.7.12. Új feladatra vonatkozó megrendelés legkésőbb a Szerződés 4. pontban meghatározott végteljesítési határidejét megelőző 30 (harminc) napon adható ki a Megrendelő részéről.

3. A Szerződés teljesítése

- 3.1. A Vállalkozó a Megrendelő utasításai szerint köteles eljárni, amely viszont nem terjedhet ki a tevékenység megszervezésére, illetőleg nem teheti terhesebbé a Vállalkozó kötelezettségeit. Ha a Megrendelő célszerűtlen, illetve szakszerűtlen utasítást ad, erre a Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. Ha ennek ellenére a Megrendelő utasítását fenntartja, Vállalkozó a feladatot a Megrendelő utasításai szerint, a Megrendelő kockázatára elláthatja. A Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.
- 3.2. A Vállalkozó a Szerződés teljesítése során a Kbt. 138. § (2)-(4) bekezdéseinek figyelembevételével köteles eljárni. Vállalkozó ezúton nyilatkozik, hogy a Szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.
- 3.3. A Vállalkozó a feladatai teljesítéséhez szükséges információkat, adatokat a Megrendelőtől terv szerint, ütemezetten kéri, igényét írásban, e-mail formátumban lehetőség szerint 5 (öt) nappal előre jelzi Megrendelőnek.
- 3.4. A Megrendelő köteles a Vállalkozó részére átadni a megrendelés szerződésszerű teljesítéséhez szükséges információkat az adott feladat teljesítéséhez szükséges módon és időben.
- 3.5. A Vállalkozó a Megrendelőnél való teljesítése során valamennyi az adott helyen hatályba lévő belső szabályozást, előírást köteles betartani, illetve követni.
- 3.6. A Vállalkozó vállalja, hogy amennyiben azt a Megrendelő kéri, csapatmunka jelleggel együttműködik a Megrendelő szakembereivel.
- 3.7. A Vállalkozó haladéktalanul köteles írásban értesíteni Megrendelőt minden olyan körülményről, amely a részéről történő szerződés szerinti teljesítést akadályozza, gátolja, vagy a tevékenység végzése késedelmes teljesítésével jár. Az írásbeli értesítésben Vállalkozó köteles megjelölni a késedelem várható idejét és következményét is. A Vállalkozó előbbiekben meghatározottak szerinti késedelme a Vállalkozót főszabály szerint nem mentesíti a késedelembe esés jogkövetkezményei alól. Abban az

esetben, ha a késedelmes teljesítés olyan okból következik be, amelyért a Megrendelő felelős, a késedelembe esés jogkövetkezményei a Megrendelőt terhelik.

4. A Szerződés végteljesítési határideje

A Szerződés teljesítésének véghatárideje 2022. január 26.

5. A teljesítés helye

A teljesítés helye a Megrendelő székhelye, valamint a Vállalkozó székhelye.

6. A vállalkozói díj mértéke, megfizetése

6.1. A Szerződő felek rögzítik, hogy a Szerződésben meghatározott Feladatok szerződésszerű és határidőre történő teljesítése esetén a Vállalkozó vállalkozói díjra (a továbbiakban: „**Vállalkozói díj**”) jogosult, amelynek összege mindösszesen legfeljebb nettó **26.683.000,-Ft** (huszonhatmillió-hatszáznyolcvanháromezer forint) + **2% közbeszerzési díj** + **Áfa**, azaz bruttó **34.565.158,-Ft** (harmincnégymillió-ötszázhatvanötezer-egyszázötvennyolc forint) lehet („**Maximálisan Kifizethető Vállalkozói díj**”).

6.2. A Vállalkozói díj meghatározása szolgáltatásonként eltérően alakul:

- a) A jelen Szerződés 2.2. a) pontja szerinti feladatok [a Szerződés hatályba lépésének napjától legfeljebb 209 (kétszázkilenc) nap időtartamban heti 5 (öt) munkanapon napi 8 (nyolc) munkaórán belül nyújtott helyszíni üzemeltetés támogatás távoli elérés szolgáltatással] díjazása a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott Vállalkozói napidíj, azaz **35.000,- Ft** (harmincötezer forint) + **2% közbeszerzési díj** + **ÁFA/nap** és az igénybevétel napjainak szorzatával került meghatározásra.
- b) A jelen Szerződés 2.2. b) pontja szerinti feladatok (a Szerződés hatályba lépésének napjától 7 termékre, termékenként legfeljebb 9 hónap időtartamban nyújtott terméktámogatási szolgáltatás) díjazása a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott Vállalkozói havidíj, azaz **200.000,- Ft** (kétszázezer forint) + **2% közbeszerzési díj** + **ÁFA/hónap** és az igénybevétel összesített mennyiségének szorzatával került meghatározásra.
- c) A jelen Szerződés 2.2. c) pontja szerinti feladatok díjazása a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott rendszerfelügyeleti szolgáltatások teljes mennyiségnek és a szolgáltatások óradíjának szorzatával került meghatározásra.
- d) A jelen Szerződés 2.2. d) pontja szerinti feladatok díjazása a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott szakértői konzultációs szolgáltatások teljes mennyiségnek és a szolgáltatások óradíjának szorzatával került meghatározásra.

6.3. Vállalkozót a jelen Szerződés teljesítéséért a Vállalkozói díjon túl további díjazás, költségtérítés, vagy szolgáltatás semmilyen jogcímen nem illeti meg. A jelen Szerződésben meghatározott árak a Szerződés időtartama alatt kötöttek tekintendők, azok semmilyen jogcímen nem emelhetők.

6.4. A Vállalkozói díj tartalmazza a Szerződésben rögzített feladatok teljesítésével az érintett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi szükséges és hasznos költséget, a Vállalkozó valamennyi díját és kiadását, ideértve az adminisztratív munkák díját és költségét is, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat.

Megrendelő a Vállalkozó díjának megfizetésével megszerzi a Vállalkozó által a jelen Szerződés teljesítése során készített valamennyi dokumentum, esetleges egyéb szellemi termék kizárólagos vagyoni jogait, és olyan szellemi termékek, jogok és szolgáltatások esetén (akár szellemi alkotásokra vonatkozó jogvédelem alatt állnak, akár nem) amelyek vonatkozásában a Vállalkozó tulajdonjog átruházására nem jogosult, Megrendelő a műszaki leírásban foglalt tartalom szerint minden korlátozástól mentesen jogosult lesz az adott szellemi termékek használatára, jogok és szolgáltatások gyakorlására és igénybevitelére, és ezzel harmadik személyek kapcsolódó jogait nem fogja megsérteni. A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során kizárólag saját szellemi termékeit használja fel, és ha harmadik személy a Vállalkozó által átadott Termékkel kapcsolatban bármi nemű igényrel, követeléssel él, a Vállalkozó köteles helytállni és mentesíteni a Megrendelőt.

- 6.5. A Vállalkozó a 6.3.-6.4. pontban írtakra figyelemmel kifejezetten tudomásul veszi, hogy a Megrendelővel szemben – a Vállalkozói díj mértékét meghaladóan – sem túlmunkavégzésből, sem többletmunkából, sem hasonló jogalpból eredően pótlólagos anyagi igényt nem érvényesíthet.
- 6.6. A közbeszerzési díj alapja a Vállalkozó által teljesített feladat általános forgalmi adó nélkül számított értéke, a közbeszerzési díj mértéke 2 % (két százalék) + Áfa. Vállalkozó a közbeszerzési díjat köteles a Szerződés teljesítése alapján járó ellenérték kiszámlázásával egy időben a megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.
- 6.7. A Vállalkozó a Szerződés 2.2. pontja szerinti feladatok határidőben történő teljesítése esetén, annak Megrendelő általi elfogadását és a teljesítésigazolás kiállítását követően számlát jogosult benyújtani. A Felek a 7.2 pontra tekintettel rögzítik, hogy számla kiállítására **Szinva Net Zrt.** konzorciumi tag jogosult (továbbiakban: **„Számla kiállítására jogosult”**). A számlán csak a KM hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek. A számlát az alábbiak szerint kell kiállítani:
- a) a számla szabályszerű kiállítása után a Számla kiállítására jogosult a számlát a Megrendelő nevére, Megrendelő címére küldi,
 - b) a számlán szerepeltetni szükséges a teljesített szolgáltatás megnevezését, VTSZ/SZJ száma mellett a Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot, valamint fizetési határidőként 30 (harminc) napot,
 - c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
 - d) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,
 - e) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. § szerinti előírásoknak.
- A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt teljesítésigazolás. Támogatásból megvalósuló közbeszerzés esetén a Kbt. 135. § (1) és (4) bekezdéseiben, valamint a Ptk. 6:130. § (1) bekezdésében előírtak az irányadók.
- 6.8. A számla benyújtásának feltétele – sorrendben – a Vállalkozó feladatainak Vállalkozó általi készre jelentése, a Vállalkozó szerződés szerinti teljesítésének a Megrendelő erre felhatalmazott képviselője által két példányban kiállított, és Vállalkozónak átadott teljesítésigazolás átvétele.
- 6.9. A készre jelentés elfogadásáról a Megrendelő részéről a jelen Szerződésben megjelölt kapcsolattartó(k) legfeljebb 15 (tizenöt) napon belül állítanak ki teljesítésigazolást, ezzel igazolva a teljesítést, vagy adnak tájékoztatást a Vállalkozónak a teljesítés hibáiról, hiányosságairól. A teljesítésigazolásban a Vállalkozó által ténylegesen nyújtott szolgáltatás kerül leigazolásra (munkanap*napidíj vagy termék*havidíj vagy időráfordítás*óradíj).
- 6.10. A teljesítési igazolás kiállítására Megrendelő részéről Tankó Ildikó és dr. Kovács Andrea jogosult. A teljesítésigazolást Megrendelő lehetőség szerint elektronikus levelezésen keresztül juttatja el Vállalkozónak.
- 6.11. A Vállalkozó a teljesítést követően 5 (öt) napon belül köteles a portálon kezdeményezni (rögzíteni) a teljesítési folyamatban bekövetkezett változást, amit a Megrendelő a portálon 5 (öt) napon belül köteles visszaigazolni. A visszaigazolás lehet jóváhagyás, illetve visszaküldés (amennyiben a teljesítés nem felelt meg az egyedi Szerződésben foglaltaknak). Amennyiben Megrendelő elmulasztja a visszaigazolást, akkor a portál automatikusan „teljesítve” státuszba fogja állítani a folyamat státuszát.
- 6.12. Megrendelőnek – a Vállalkozó kezdeményezése előtt – lehetősége van a „teljesítve” státuszt rögzíteni a portálon, amennyiben a teljesítést elfogadta.
- 6.13. A Számla kiállítására jogosult a számlát a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolás alapján, annak kiállítását követően 15 (tizenöt) napon belül állítja ki. A Számla kiállítására jogosult a számláját papír alapon a 1027 Budapest, Kapás utca 6-12. címre vagy – a Kbt. 27/A. §-ra figyelemmel – elektronikus számlaként a gazdasag@hiventures.hu e-mail címre köteles megküldeni. Egy e-mail egy darab PDF formátumú számlát tartalmazhat. Több számla esetén több e-mail küldendő. A fentiekől eltérő címeken a Megrendelő nem fogad be számlát.

- 6.14. A Megrendelő köteles a Számla kiállítására jogosult részére a kézhezvételtől számított 3 (három) munkanapon belül jelezni, ha a számla nem szabályszerű, ellenkező esetben a számlát szabályszerűnek kell tekinteni.
- 6.15. A Vállalkozó a Vállalkozási díjra havonta utólag, a feladat Megrendelő által igazolt teljesítését követően, szabályszerűen kiállított számla ellenében, az MKB Bank Nyrt.-nél vezetett 10300002-25500174-00003285 számú bankszámlájára történő átutalással jogosult.
- 6.16. A Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett. A Vállalkozó a Szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- 6.17. Ha a Számla kiállítására jogosult nem a Szerződés szerint állítja ki a számlát, vagy nem a Szerződés szerint teljesít, a Megrendelő jogosult a számla kiegyenlítését anélkül megtagadni, hogy ezáltal késedelembe esne. Ebben az esetben a Vállalkozó nem jogosult a Szerződés további teljesítését felfüggeszteni, vagy megszüntetni.
- 6.18. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek központi iktatójába érkezésétől számított 30 (harminc) napon belül utalja át az ellenértéket az Vállalkozónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje.
- 6.19. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Vállalkozónak.
- 6.20. A Vállalkozó a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.
- 6.21. A Kbt. 136. § (2) bekezdése értelmében a külföldi adóilletékességű Vállalkozó köteles az egyedi szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok között jogsegély igénybevétele nélkül.
- 6.22. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V.2. pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

7. A Vállalkozó nyilatkozatai, kötelezettsé- és szavatosságvállalásai

- 7.1. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik a tevékenység folytatásához szükséges valamennyi végzettséggel, képzettséggel, szakértelemmel és engedéllyel, továbbá szavatolja, hogy a jelen szerződés szerinti, a Megrendelőnek nyújtandó valamennyi szolgáltatásra – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított.
- 7.2. A Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződésben meghatározott feladatokat Szinva Net Zrt. konzorciumi tag teljesíti és ezen társaság jogosult a számla kiállítására is.
- 7.3. A Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés időtartama alatt olyan képzett személyi állománnyal és tárgyi feltételekkel, felszereléssel és eszközökkel rendelkezik, amely biztosítja a szerződéses kötelezettségeinek folyamatos és megfelelő minőségű teljesítését. Vállalkozó tevékenysége folytatása során különös figyelmet köteles fordítani a munkavédelmi szabályok betartására. Vállalkozó kizárólagosan felel a tevékenységére vonatkozó szabályok megsértéséért, az ebből eredő károkozásért.
- 7.4. A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy
- a) nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről az Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

8. Kellékszavatosság, felhasználói jogok és jogszatosság

- 8.1. Vállalkozó az általa nyújtott szolgáltatások körében a Ptk. szerinti kellékszavatosságot vállal a Műszaki leírásban foglalt tartalomnak megfelelő teljesítésért. Vállalkozó továbbá teljeskörű felelősséggel tartozik mindazon kárért, amelyet a szolgáltatás nyújtása során a Megrendelőnek okoz, kifejezetten beleértve minden korlátozás nélkül a Megrendelő IT rendszereiben bekövetkező bármely és minden kárt.
- 8.2. Vállalkozó szavatolja, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely Megrendelőnek a jelen szerződésben meghatározott jogait, illetve azok gyakorlását korlátozná, vagy megakadályozná (jogszavatossági vállalás). A fenti rendelkezésekből vagy azok megszegéséből a Megrendelőt illető követelések, igények, és minden olyan körülmény, amely a szerződés fennállásának idején állt elő, és amelyből követelés vagy igény keletkezik a szerződés megszűnése után, a Vállalkozót jelen szerződés megszűnését követően is teljeskörűen terheli. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő – a kártérítési igényének fenntartása és a meghíúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.
- 8.3. Amennyiben harmadik személy a Vállalkozó felelősségi körébe eső jogsértésből következően szabadalom, szerzői jog, védjegytalalom vagy más, szellemi tulajdonjog megsértése miatt, illetve egyéb jogcímen Megrendelő ellen pert indít, Megrendelő köteles Vállalkozót perbe hívni, Vállalkozó pedig köteles a perbehívást elfogadni. Vállalkozó jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Vállalkozó továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Vállalkozó valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.

9. Szerződésszegés, a szerződésszegés jogkövetkezményei

- 9.1. A Megrendelőnek kiemelt érdeke fűződik a Szerződés határidőben és a Műszaki leírásban meghatározott előírásoknak megfelelő minőségben történő teljesítéshez. Ha a Vállalkozó a Szerződés szerinti bármely kötelezettségét határidőben nem, vagy nem megfelelően teljesíti, a Megrendelő az erre okot adó körülmény jellegétől függően késedelmi, hibás teljesítési vagy meghíúsulási kötbérre jogosult, azzal, hogy a Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárát és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is a Vállalkozóval szemben érvényesíteni.

9.2. Késedelmi kötbér

Amennyiben a Vállalkozó a Szerződés szerinti feladatainak teljesítésével késedelembe esik, akkor késedelmi kötbér fizetésére köteles. A 2.2. a)-b) pont szerinti szolgáltatások esetén a teljesítési határidőt és a késedelembe esést a Műszaki leírás alapján kell megállapítani.

A Szerződés 2.2. a) pontja szerinti szolgáltatások késedelmes teljesítése esetén az üzemeltetési feladat teljesítéséért járó Vállalkozói napidíj nettó összegének hússzorosa képezi a kötbéralapot.

A Szerződés 2.2. b) pontja szerinti szolgáltatások késedelmes teljesítése esetén a terméktámogatási feladat teljesítéséért járó Vállalkozói havidíj nettó összege képezi a kötbéralapot.

A Szerződés 2.2. c)-d) pontja szerinti eseti feladatok késedelmes teljesítése esetén az eseti feladat teljesítéséért az eseti megrendelés alapján járó Vállalkozói díj nettó összege képezi a kötbéralapot.

A késedelmi kötbér mértéke a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. naptól napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a mindenkor alkalmazandó kötbéralap 20 %-a (húsz százaléka).

9.3. Hibás teljesítési kötbér

Amennyiben a Vállalkozó a Szerződés szerinti feladatait hibásan teljesíti, akkor hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

A Szerződés 2.2. a) pontja szerinti szolgáltatások hibás teljesítése esetén az üzemeltetési feladat teljesítéséért járó Vállalkozói napidíj nettó összegének hússzorosa képezi a kötbéralapot.

A Szerződés 2.2. b) pontja szerinti szolgáltatások hibás teljesítése esetén a terméktámogatási feladat teljesítéséért járó Vállalkozói havidíj nettó összege képezi a kötbéralapot.

A Szerződés 1.2. c)-d) pontja szerinti eseti feladatok hibás teljesítése esetén az eseti feladat teljesítéséért az eseti megrendelés alapján járó Vállalkozói díj nettó összege képezi a kötbéralapot.

A hibás teljesítési kötbér mértéke a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1% mértékű.

A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke a mindenkor alkalmazandó kötbéralap 20 %-a (húsz százaléka).

9.4. Meghiúsulási kötbér

Vállalkozó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, ha

- a) a Szerződés 2.2. a)-b) pontja szerinti üzemeltetési illetve terméktámogatási feladat teljesítési határidejét vagy a Szerződés 2.2. c)-d) pontja szerinti eseti megrendelések teljesítési határidejét 10 (tíz) napot meghaladóan elmulasztja vagy az adott feladat teljesítésére a Megrendelő által esetileg írásban adott póthatáridő teljesítését 10 (tíz) napot meghaladóan elmulasztja, vagy
- b) a Szerződés 2.2. a)-d) pontja szerinti feladatok teljesítésének hibátlanná tételét 20 (húsz) napot meghaladóan elmulasztja, vagy
- c) a Szerződés Megrendelő részéről olyan okból történő azonnali hatályú felmondása esetén, amelyért a Vállalkozó felelős.

A meghiúsulási kötbér alapja a Szerződés 6.1. pontja szerinti Maximálisan Kifizethető Vállalkozói díj. A meghiúsulási kötbér mértéke ezen Vállalkozói díj 25 %-a (huszonöt százaléka).

Felek megállapodnak, hogy egy adott teljesítés, vagy meghiúsulás kapcsán kötbér csak egy jogcímen érvényesíthető.

- 9.5. Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, melynek összegét jogosult a Vállalkozót megillető díjba beszámítani. Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a díjból visszatartani a Kbt. szabályainak betartásával.
- 9.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi illetőleg hibás teljesítési kötbér megfizetése nem mentesíti a teljesítés alól.
- 9.7. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. A Ptk. 6:187. § (2) bekezdése alapján a jogosult a hibás teljesítés miatti kötbér mellett nem érvényesíthet szavatossági igényt.
- 9.8. Megrendelő késedelembe esik, ha a szerződésszerűen felajánlott teljesítést nem fogadja el, illetve ha elmulasztja azokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy Vállalkozó megfelelően teljesíteni tudjon. Ezen kötelezettségek megszegéséből fakadó károk Megrendelőt terhelik.

10. A Szerződés hatályba lépése és megszüntetése

- 10.1. A Szerződés a Felek általi cégszerű aláírással lép hatályba. Ha a Felek aláírása eltérő napon történik, akkor a Szerződés a későbbi aláírás napján lép hatályba.
- 10.2. A Felek kifejezetten akként rendelkeznek, hogy a Szerződés 2.2. c)-d) pontja szerinti eseti feladatokat a Szerződés 4. pontjában foglalt végteljesítési határidőig teljesíteni kell, a végteljesítési határidő lejártát követően a Vállalkozó további szerződésszerű tevékenység ellátását nem végzi/nem végezheti.
- 10.3. A Szerződés felmondásának szabályai
 - 10.3.1. Ha bármelyik fél a Szerződésből folyó valamely kötelezettségét ismételten vagy súlyosan megsérti, a Szerződés a sérelmet szenvedett fél részéről azonnali hatállyal felmondható. A szerződésszegő fél köteles a másik félnek a szerződésszegésből eredő kárát megtéríteni.

10.3.2. Megrendelő – olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Szerződéssel érintett feladat ellátásáról gondoskodni tudjon – jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani, ha

- a) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot (huszonöt százalékot) meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot (huszonöt százalékot) meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel. A jelen pont szerinti felmondás esetén Vállalkozó a Szerződés megszűnése előtt már szerződésszerűen teljesített szolgáltatás pénzbeli ellenértékére jogosult.

10.3.3. Bármelyik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el vagy, ha a másik Fél végelszámolással történő megszűnését határozta el.

10.3.4. Megrendelő a Szerződést köteles felmondani, vagy attól a Ptk.-ban foglaltak szerint elállni, ha a Szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Vállalkozó tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

10.3.5. A felmondásról írásban kell értesíteni a másik Felet. Azonnali hatályú felmondás esetén a Szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

10.3.6. A Szerződés felmondása esetén az elvégzett munkák a felmondás pillanatáig – arányos ellenszolgáltatás ellenében – megilletik a Megrendelőt, tehát a Vállalkozó jogosult a Szerződés megszűnése előtt szerződésszerűen teljesített munkák Szerződés szerinti pénzbeli ellenértékére.

10.3.7. Megrendelő a Kbt. 143. § (1) bekezdés a)-c) pontjaiban foglaltak bekövetkezése esetén a Szerződést felmondhatja, vagy a Szerződéstől a Ptk. szabályai szerint elállhat.

10.4. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős vagy mindkét fél felelős, a Szerződés megszűnik. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni.

10.5. Jelen szerződés megszűnésekor – a megszűnéstől számított 5 (öt) munkanapon belül – Vállalkozó köteles a feladatai teljesítése során birtokába került dokumentumokat, eszközöket Megrendelő számára visszaszolgáltatni.

11. Titoktartás

11.1. A Felek rögzítik, hogy minden információ, tény és adat, melyet a Felek a megrendelés teljesítése érdekében közölnek egymással vagy egymás számára hozzáférhetővé tesznek, valamint a 2018. évi LIV. törvény szerinti üzleti titok és védett ismeret (know-how) „**Bizalmas Információ**”-nak minősül. A Bizalmas Információ megjelenhet bármely formában, ideértve a szóban elhangzott információt, és lehet bármely dokumentum, elektronikus fájl vagy más információt hordozó vagy rögzítő eszköz, amely Bizalmas Információt tartalmaz, Bizalmas Információból származik vagy Bizalmas Információról készült másolat, tekintet nélkül arra, hogy Bizalmas Információként meg lett-e jelölve, vagy sem. Felek kötelesek jelen Szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott Bizalmas Információkat bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

- 11.2. Vállalkozó vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.
- 11.3. Amennyiben jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatban Vállalkozónak harmadik személy számára valamely információt kell kiadnia, azt kizárólag Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.
- 11.4. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnak a Vállalkozó által szerződésszerűen igénybe vett alvállalkozók, feltéve, hogy jelen Szerződésben való közreműködésük előtt titoktartási nyilatkozatot írnak alá és adnak át Megrendelőnek.
- 11.5. Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult – választása szerint – a jelen Szerződéstől elállni vagy jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 11.6. A titoktartásra és a Bizalmas Információ kezelésére vonatkozó rendelkezések a jelen Szerződés hatálya alatt, az esetleges további együttműködésük során, illetve a KM megszűnésétől számított 3 (három) évig érvényben maradnak.

12. Felek közötti kapcsolattartás

- 12.1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Szvétek Ferenc
Beosztása:	Senior IT tanácsadó
Levelezési címe:	1027 Budapest, Kapás utca 6-12
Mobiltelefon száma:	+36 20 360 1230
e-mail címe:	szvetek.ferenc@hiventures.hu

Vállalkozó részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Vértes Szabolcs
Beosztása:	key account partner
Levelezési címe:	3518 Miskolc, Erenyő utca 1.
Mobiltelefon száma:	+36 20 455 8710
e-mail címe:	kozbeszerzes@szinvanet.hu

- 12.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről együttes teljesítésigazolására jogosult személyek:

Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult		
Neve:	Tankó Ildikó	dr. Kovács Andrea

Beosztása:	Gazdasági Igazgató	Jogi Igazgató
Levelezési címe:	1027 Budapest, Kapás utca 6-12.	
Mobiltelefon száma:	+36 20 280 9789	+36 20 367 1600
e-mail címe:	tanko.ildiko@hiventures.hu	kovacs.andrea@hiventures.hu

12.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a Szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 12.1., 12.2. pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos. A kapcsolattartó személyek a szerződésmódosításra nem jogosultak.

12.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (a továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján megküldött értesítés.

12.5. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz *nem kereste* jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

12.6. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

12.7. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a 12.6. ponttól eltérő esetekben a kapcsolatot elsősorban e-mail összeköttetés útján tartják.

13. Vis Major

13.1. A Felek nem felelnek azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis major eredménye.

13.2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis major”-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Feleknek nem felróható módon, érdekkörén kívül, Felek részéről elháríthatatlanul következnek be, és amelyek Felek szerződésszerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik a Szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények a jelen Szerződés aláírását követően jönnek létre és az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak és nem voltak elháríthatóak, így különösen:

- a) természeti katasztrófák (villámcsapás, földrengés, árvíz, hurrikán, stb.);
- b) tűz, robbanás, járvány, karantén korlátozások;

- c) radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
- d) háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
- e) sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
- f) zendülés, rendzavarás, zavargások.

13.3. A vis majornak közvetlen összefüggésben kell állnia az arra hivatkozó Fél tevékenységével, mely összefüggést az arra hivatkozó Félnek írásban igazolnia szükséges.

13.4. Amennyiben vis major miatt a Szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetők, erről Vállalkozó köteles Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján Felek kötelesek egyeztetni egymással a Szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú írásos utasítást nem ad, a Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.

13.5. A vis majorra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis major eseménynek a szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

13.6. Amennyiben a vis major időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a Szerződés nem teljesített részétől írásban elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis major miatt felmerült kárát.

14. Egyéb rendelkezések, a Szerződés tartalmának értelmezése

- 14.1. A Felek tudomásul veszik, hogy a Szerződés a Felek egyetértésével a Kbt. 141. §-ában foglaltak szerint, írásban módosítható oly módon, hogy a Szerződésnek a módosítással nem érintett része változatlan marad.
- 14.2. Vállalkozó a Szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljes tartalma – a Kbt. 43. § rendelkezéseinek figyelembevételével – nyilvános, annak tartalma közérdekű adatnak minősül, azt a Megrendelő a Szerződés megkötését követően közzéteszi az elektronikus szerződéstárban (CoRe), ill. az Elektronikus Közbeszerzési Rendszerben.
- 14.3. A Szerződés bármely más okból való megszűnése esetén, a megszűnéstől számított 15 (tizenöt) napon belül a Felek kötelesek egymással elszámolni. A Szerződés megszűnése nem érinti a titoktartási kötelezettségek teljesítését.
- 14.4. A Szerződéshez tartozó, és a Felek között kicserélendő összes szakleírás, levelezés és egyéb okmányok magyar nyelven íródnak.
- 14.5. A Vállalkozó a Szerződés aláírásával nyugtázza, hogy a Megrendelőtől az Informatikai Biztonsági Szabályzatot átvette, annak tartalmát megismerte, megértette és magára nézve kötelezőnek elismerte, és azt a Bizalmas Információkra vonatkozó előírások betartásával kezeli. Megrendelő a szabályzat mindenkor hatályos változatát Vállalkozó rendelkezésére bocsátja.
- 14.6. Vállalkozónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a Szerződés keretében felmerült. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről a felek kölcsönösen kötelesek egymást írásban tájékoztatni.
- 14.7. Ha Felek közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 naptári napon belül nem tudják megoldani a Szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a jogvita elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.
- 14.8. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései az irányadók.
- 14.9. A jelen szerződés Felek megegyezését teljes egészében tartalmazza. A Felek jelen Szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

14.10. Ha bármelyik Fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen Szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

14.11. Jelen Szerződés főszövegének és mellékleteinek ellentmondása esetén a Szerződés fő szövegének rendelkezését kell alkalmazni.

14.12. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen Szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

14.13. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és az Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, továbbá az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Megrendelt termék- és árlista
3. számú melléklet: Eseti Feladat Adatlap
4. számú melléklet: Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata (minta)

14.14. Vállalkozó teljes jogi felelőssége ismeretében a jelen szerződés mellékletét képező külön nyilatkozat aláírásával nyilatkozik, hogy a *nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény* 3. §-a szerint átlátható szervezetnek minősül, és tudomásul veszi, hogy a Megrendelő ezen feltétel ellenőrzése céljából, a Szerződésből eredő követelések elévüléséig az Áht. 55. §-ban foglaltak szerint jogosult az átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni.

A Szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt elektronikusan jóváhagyólag írják alá.

Dátum:, 20.....

.....
Hiventures Kockázati Tőkealap-kezelő Zrt.
Tankó Ildikó Alice és dr. Horváth Kornél Ádám
együttes cégjegyzési joggal rendelkező
munkavállalók

.....
**A Szinva Net Zrt., a T-Systems Magyarország Zrt., az
Answare Kft., a Grepton Zrt. és a VRS Magyarország
Kft. mint közös ajánlattevők képviselőjében**
Szinva Net Zrt.
Bánszki Attila
igazgatósági tag

.....
Pénzügyi ellenjegyző

1. számú melléklet

a nyilvántartási számú szerződéshez

Műszaki leírás

Feladatok a Megrendelő / Hiventures Zrt. által igényelt szolgáltatások tekintetében

Szolgáltatások besorolása

#	Szolgáltatás	Kód	Helyszíni üzemeltetés	Termék támogatás	Szakértői konzultáció	Rendszerfelügyelet (r.mnk)
1	Hibabejelentés	SD	x			
2	Jogosultságok kezelése	JK	x			
3	Alapinfrastruktúra üzemeltetés	AI	x			
4	Irodai perifériák üzemeltetése és hibaelhárítása	IÜ	x			
5	Mentés helyreállítási rendszerek üzemeltetése	MH		x		
6	Internet kapcsolati elemek üzemeltetése	IK	x			
7	Határ és végpontvédelem üzemeltetése	HV		x		
8	Biztonságtechnikai eszközök kezelése	BT	x			
9	Mobil eszköz kezelés üzemeltetése	ME	x			
10	Távoli hozzáférés szolgáltatás biztosítása	VPN		x		
11	Elektronikus levelezés	LEV		x		
12	Felhasználói eszközök kezelése és kapcsolódó szolgáltatások	HKSZ	x			
13	IMAC (Install/Move/Add/Change) szolgáltatások	HT	x			
14	Felhasználói hardver eszközök hibaelhárítása	HWJ	x			
15	Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása szolgáltatás	SWJ	x			
16	Egyedi felhasználói szoftverek telepítése és törlése	NSR	x			
17	Üzleti alkalmazások üzemeltetése	UA		x		
18	Szakértői támogatás	SZT			x	
19	Weboldal üzemeltetés	WÜ		x		
20	Weboldal hosting	WH		x		
21	Infrastruktúra fejlesztési projektek	-	x			
22	Mérnöki és fejlesztői támogató tevékenység					x

1.1 Hibabejelentés [SD]

1.1.1 Definíció

Vállalkozó a hibák bejelentésére a Jira Cloud (<https://hiventures.atlassian.net/servicedesk>) hibabejelentő rendszerét használja. A Megrendelő által kijelölt munkavállalók hibabejelentéseinek elsődleges formája a Jira Cloud hibabejelentő rendszer, ezen felül a Vállalkozó saját tevékenységeit / feladatait is köteles a ticketing rendszerben rögzíteni, így a Megrendelő követheti a bejelentések státuszát.

1.1.1.1 Szolgáltatás kódja: SD

1.1.1.2 Szolgáltatás név: Hibabejelentés

1.1.1.3 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

A Vállalkozó hibabejelentő rendszere minden bejelentésről elektronikus nyugtát küld a bejelentő felhasználó részére. A hibabejelentő rendszer feladata továbbá a létrehozott hiba- vagy szolgáltatásjegyek továbbítása a Vállalkozó által biztosított készenléti rendszerben szolgálatot teljesítő kollégának, aki megkezdi a hiba elhárítását.

1.1.1.4 Vállalkozó feladatai:

- Felhasználói bejelentések fogadása egész nap a Jira Cloud hibabejelentő rendszerében történik. (<https://hiventures.atlassian.net/servicedesk>)
- Az emailben, vagy személyes egyeztetés alapján küldött bejelentés célja a felhasználói igények és bejelentések fogadása, gyűjtése, rendszerezése, elemzése és a probléma megoldás továbbítása a Megrendelő szakmai kapcsolattartójának
- Bejelentések fogadása munkaidőn kívül emailben történő bejelentés alapján.
- Bejelentések regisztrálása a Szolgáltató elektronikus hibajegy kezelő rendszerében.
- Felelősök hozzárendelése az egyes bejelentésekhez.
- Felhasználói bejelentések nyomon követése.
- Teljesített igények, illetve elhárított hibák lezárása.
- A bejelentett hibák, illetve szolgáltatási kérelmek teljes dokumentálása.
- Rendszeres (napi és havi) riportok elkészítése.

1.2 Jogosultságok kezelése [JK]

1.2.1 Definíció

A szolgáltatás keretei között történik meg az IT szolgáltatásokhoz való kontrollált hozzáféréshez szükséges objektummódosítások végrehajtása.

1.2.2 Szolgáltatás kódja: JK

1.2.3 Szolgáltatás név Jogosultságok kezelése

1.2.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

A szolgáltatás a következő területekre terjed ki:

- Felhasználói adatok, jogosultságok „központi címtár” -ban történő kezelése
- O365 jogosultságok kezelése
- Vállalati levelező szerveren postafiókok létrehozása, jogosultságok beállítása (a felhasználó által kezelhető jogosultságok kivételével)

- Vállalati fájlserveren létrehozott könyvtárakon vagy file megosztási rendszerekben a felhasználók felvétele és hozzáférési jogosultságok beállítása
- Vállalati üzleti alkalmazásokhoz rendszerszintű hozzáférések beállítása, biztosítása
- Hibaelhárítás, szükség esetén eszkaláció a Szolgáltató által kijelölt partner (beleértve gyártó is) felé
- A szolgáltatáshoz tartozó desktop támogatás biztosítása

1.3 Alapinfrastruktúra üzemeltetés [AI]

1.3.1 Definíció

Alapinfrastruktúra üzemeltetés szolgáltatáson Megrendelő telephelyein üzemelő, az alábbi szolgáltatásokat biztosító infrastruktúra telepítését, felügyeletét és működtetési feladatait értjük a folyamatos üzembiztonság fenntartása mellett.

- Vállalati domain, Active Directory/DHCP/DNS/Adsync stb. funkciók
- Vállalati windows szerver
- Hálózati infrastruktúra
- Office 365 infrastruktúra
- Szerver virtualizációs réteg (VmWare)
- Tároló alrendszer (Storage környezet)
- Központi fájl kiszolgáló
- Központi adatbázis kezelő (MS SQL, MySQL)
- Szünetmentes áramellátás
- Windows alapú webszerverek

1.3.2 Szolgáltatás kód AI

1.3.3 Szolgáltatás név Alapinfrastruktúra üzemeltetés

1.3.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Vállalkozó feladata:

- A fentebb felsorolt szolgáltatások működését biztosító szoftver- és hardver elemek üzemeltetése.
- A fentebb felsorolt szolgáltatások működéséhez szükséges szoftverek és szoftver licencek nyilvántartása, dokumentálása és dokumentum elérhetőségének biztosítása a Hiventures Zrt. számára
- A fentebb felsorolt szolgáltatások működéséhez szükséges szoftverek és szoftver licencek nyilvántartása, dokumentálása és dokumentum elérhetőségének biztosítása a Hiventures Zrt. számára (hw + topológia)
- A szerver virtualizációs platform, a platformon futó hostolt virtualizált szervereknek és valamennyi, az éles üzemi környezetet kiszolgáló, szerverként funkcionáló eszközök mindazon hardver és szoftver elemeinek üzemeltetése, amelyek biztosítják a szerverek, virtuális szerverek létrehozását, működtetését, menedzselését, és a számítógépes hálózaton keresztüli elérhetőségét.
- A Hiventures Zrt. felhő alapú szolgáltatásainak teljes körű felügyelete és üzemeltetése (O365)

- A szervereken futó operációs rendszerek karbantartása, telepítése, frissítések elvégzése (frissítés alatt a javítókészletek telepítését értjük), Hiventures Zrt. informatikai hálózatába történő integrációja.
- Szerver oldali hardver elemek üzemeltetése
- A frissítések a megfelelő eljárás rendnek megfelelő kezelése
- Operációs rendszer váltás a szervereken 2 évente 2 alkalommal, de évente maximum kétszer.
- Folyamatos teljesítménymenedzsment és optimalizálás.
- A szerverek felhasználói adminisztrációja, a hozzáférési jogosultságok beállítása.
- A szerverek kliensoldali elérhetőségének biztosítása, az elérési hibák kivizsgálása, Vállalkozó hatáskörébe tartozó hibaelhárítás.
- A szerverek elvárt szolgáltatásait biztosító szoftverkomponensek telepítése, frissítése, konfigurálása.
- A szerverek hibajavítással összefüggő újratelepítése, hangolása.
- A szervereken a felhasználói adminisztráció ellátása és dokumentálása
- Az üzemeltetési feladatkörbe tartozó mentések elvégzése és biztonságos (Hiventures Zrt. által is hozzáférhetően) tárolása, beleértve a mentési rendszer által használt kazetták cseréjét és elhelyezését a Hiventures Zrt. által megadott tárolási helyen, és beleértve az ésszerű számban előforduló visszaállításokat ill. visszaállítási tesztek elvégzését, havi maximum 5 alkalommal.
- Infrastruktúra szerver elemek rendszeres patch menedzsmentje, amely biztosítja, hogy a kiadott és ajánlott patch komponensek az IBSZ-ben rögzített időközönként telepítésre kerülnek, valamint évente két alkalommal Vállalkozó Megrendelő kérésére soron kívül telepíti a kijelölt patch elemeket.
- A mentési job definiálása közös feladat (mikor kell menteni, meddig kell megőrizni), de a többi paraméter definiálása (melyik mentő egység, hány szál, stb.) Szolgáltató feladata.
- Vállalkozó feladata a helyreállítási tevékenységben való részvétel, Megrendelővel közösen.
- Nyomtatás rendszer a beszállító által biztosított kliens oldali driver-ek telepítését, valamint a kiszolgáló oldali nyomtató szolgáltatás működtetését foglalja magába.
- Részvétel az Audit eljárások alapinfrastruktúrát érintő területein.
- Az IT infrastruktúra állapotának napi ellenőrzése: ami magába foglalja a virtualizációs környezet, illetve egyéb szolgáltatások állapotának ellenőrzését, illetve az ezeket futtató szerverek erőforrás tartalékainak ellenőrzése (CPU és memóriakihasználtság és szabad tárterület)
- A szolgáltatási körbe tartozó fájl szerverek háttértárolóinak kapacitás figyelése. Kritikus telítettség esetén (nettó kapacitás 80%-a) bővítési javaslat kidolgozása, utóbbi a Szakértői támogatás szolgáltatás keretében.

A feladatok elvégzéséhez a Hiventures Zrt. a Kapás utcai központjában zárható, saját, berendezett külön szobát (raktár és munkahely egyben) valamint számítógépet biztosít.

1.4 Irodai perifériák üzemeltetése és hibaelhárítása [IÜ]

1.4.1 Definíció

A Megrendelő munkatársai számára biztosított kiegészítő hardver eszközök meghibásodásának kijavítását a Vállalkozó végzi. A Vállalkozó csupán a javításra szoruló eszköz tesztelésében és az eszköz továbbításában vesznek részt.

1.4.2 Szolgáltatás kód IÜ

1.4.3 Szolgáltatás név Irodai perifériák üzemeltetése és hibaelhárítása

1.4.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Amennyiben a javítások ideje meghaladja munkaállomások tekintetében az 1 munkanapot, akkor a Vállalkozó kölcsön készüléket biztosít a Hiventures Zrt. számára.

Csereeszköz biztosításával kapcsolatos elvárások:

- Határidő csereeszközre: P1 hiba esetén 1 munkanap (A csereeszközök biztosítása függ a Megrendelő raktárkészletétől.)
- Telepítés szabályai (tárgya, határideje): Fenti határidőre minden feladat elvégzése (szükség szerinti konfigurálási feladatok is), a hibajelenség megszüntetése
- Licenc biztosítása: a Hiventures Zrt. feladata
- A meghibásodott eszköz, ha nem javítható, akkor annak a pótlása a Hiventures Zrt. feladata

1.5 Mentés helyreállítási rendszerek üzemeltetése [MH]

1.5.1 Definíció

A mentési rendszer keretébe tartozó rendszerelemek monitorozása, üzemeltetése.

1.5.2 Szolgáltatás kód MH

1.5.3 Szolgáltatás név Mentés helyreállítási rendszerek üzemeltetése

1.5.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Mindenkori BCP és DRP szerinti mentési rend kialakítása és üzemeltetése az alapinfrastruktúra elemeivel. A DRP által előre meghatározott visszaállítási tesztek elvégzése és azok dokumentálása.

1.6 Internet kapcsolati elemek üzemeltetése [IK]

1.6.1 Definíció

A Vállalkozó vállalja, hogy a Hiventures Zrt. által vásárolt internet kapcsolati elemek naprakészek legyenek és hibaelhárítás, szükség esetén eskaláció Vállalkozó által kijelölt partner felé.

1.6.2 Szolgáltatás kód IK

1.6.3 Szolgáltatás név Internet kapcsolati elemek üzemeltetése

1.6.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Szolgáltató végzi a következő funkcionális elemek üzemeltetését:

- Tűzfal
- Hálózati eszközök (routing, swithcing)

Szolgáltató feladata:

- Az eszközök üzemeltetési feladatainak ellátása
- Az eszközök monitorozása
- Teljesítmény, terhelés ellenőrzés
- Firmware frissítések telepítése
- Konfiguráció menedzsment és változás kezelés
- Hibaelhárítás, szükség esetén eskaláció Szolgáltató által kijelölt partner felé
- Megrendelő eseti riport igényének kiszolgálása
- Hibaelhárítás, szükség esetén eskaláció Szolgáltató által kijelölt partner (beleértve gyártó is) felé
- A szolgáltatáshoz tartozó desktop támogatás biztosítása.

1.7 Határ- és végpontvédelem üzemeltetése [HV]

1.7.1 Definíció

A Vállalkozó a Hiventures Zrt. számára komplex védelmet nyújt a szerverek és a felhasználók által használt informatikai eszközökre. A Vállalkozó feladata a védelmi rendszerek telepítése és beállítása. A Hiventures Zrt. biztosítja a Vállalkozó felé a védelmi rendszerekhez szükséges licenc mennyiséget.

1.7.2 Szolgáltatás kód HV

1.7.3 Szolgaratás név Határ- és végpontvédelem üzemeltetése

1.7.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Vállalkozó feladata:

- Közreműködés a biztonsági auditokban
- Rendszerbelépések ellenőrzése, az esetleges rendszerbetörések kiderítése
- Biztonsági események, incidensek felderítése, kivizsgálása
- Hozzáférés menedzsment (jogosultságok) kezelése
- IT biztonsági eszközök üzemeltetése
- Kivont munkaállomás merevlemezének törlése
- PC antivírus központi (szerver) és végponti alkalmazás beállítása a Hiventures Zrt. szabályzatainak és irányelveinek megfelelően történő kialakítása és üzemeltetése
- Általános, központi és végponti PC Antivirus alkalmazás adminisztráció és karbantartás
- Biztonsági fenyegetések besorolása, tájékoztatás
- Közlemények, riasztások, jelentések és biztonsági veszélyek/sebezhetőségek megfigyelése, értékelése
- PC Antivirus alkalmazás általi végfelhasználói támogatás
- Részvétel BCP kialakításban, naprakészen tartásában
- A meglévő DRP naprakészen tartása

1.8 Biztonságtechnikai eszközök kezelése [BT]

1.8.1 Definíció

Fizikai biztonságtechnikai eszközök üzemeltetése, amik a következők: kamera rendszer, beléptető rendszer és az ezekhez tartozó szerver oldali alkalmazások üzemeltetése.

1.8.2 Szolgáltatás kód *BT*

1.8.3 Szolgáltatás név *Biztonságtechnikai eszközök kezelése*

1.8.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

- Beléptető rendszerhez tartozó kártyák és az azokhoz tartozó a Megrendelő által igényelt és jóváhagyott jogosultságok kezelése
- Beléptető rendszerhez tartozó a Megrendelő által előre definiált biztonsági zónák adminisztrációja.
- A beléptető rendszer log adatainak gyűjtése a Megrendelő által előre definiált időszakra visszamenőleg
- Kamera rendszerhez tartozó szerver oldali alkalmazás üzemeltetése
- Kamera rendszerhez tartozó felvételek kezelése a megrendelő által előre meghatározott eljárásrend alapján
- A biztonságtechnikai rendszerek log állományaiából a Hiventures Zrt. vagy hatósági megkeresés esetén riport készítése, felvételek kimentése

1.9 Mobil eszköz kezelés üzemeltetése [ME]

1.9.1 Definíció

A Hiventures Zrt. által megvásárolt mobil eszközök telepítését és beállítását a Vállalkozó végzi. A Hiventures Zrt. által elvárt biztonsági megoldásokat implementálja az új mobil készülékekre.

1.9.2 Szolgáltatás kód *ME*

1.9.3 Szolgáltatás név *Mobil eszköz kezelés üzemeltetés*

1.9.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

- Mobil eszközök telepítése, beállítása
- Microsoft Outlook telepítése
- Microsoft Teams telepítése
- A Hiventures Zrt. számára létrehozott GMAIL/ICLOUD fiók beállítása
- Mobil eszközökre egyedi, de kizárólag jóváhagyott igény által telepített alkalmazások, csatlakozási beállítások nyilvántartása

1.10 Távoli hozzáférés szolgáltatás biztosítása [VPN]

1.10.1 Definíció

A home office biztosítás céljából VPN szolgáltatást nyújtó hálózati eszközök üzemeltetését a Vállalkozó végzi.

1.10.2 Szolgáltatás kód VPN

1.10.3 Szolgáltatás név VPN szolgáltatás

1.10.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Vállalkozó feladata:

- VPN hozzáférések menedzsmentje (új account bevonása, jogosultság visszavonása)
- VPN jogosultság kezeléséhez kapcsolódó jogosultságkezelést érintő feladatok ellátása (AD beállítások, certificate létrehozása)
- VPN szolgáltatáshoz szükséges kliens szoftver és szükség esetén certificate telepítése
- Hibaelhárítás, szükség esetén eskaláció Szolgáltató által kijelölt partner (beleértve gyártó is) felé
- A szolgáltatáshoz tartozó desktop támogatás biztosítása.

1.11 Elektronikus levelezés [LEV]

1.11.1 Definíció

Szolgáltatás tartalma a teljes külső- és belső elektronikus levelező és (naptárkezelés, értekezletek összehívása, feladatok kiosztása, követése) támogató rendszerek üzemeltetése és elérhetőségének biztosítása.

1.11.2 Szolgáltatás kód LEV

1.11.3 Szolgáltatás név Elektronikus levelezés

1.11.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Vállalkozó feladata:

- A rendszer működésének folyamatos ellenőrzése, esetleges fejlesztésekre, módosításokra való javaslattétel a folyamatos üzem és a problémák megelőzésének érdekében.
- A levelezési rendszer folyamatos működése érdekében karbantartja a felhasználókat, valamint a hozzájuk rendelt tárolóterületet és menedzseli a mail kvótákat
- A kliens oldali levelező program használatával kapcsolatos segítség nyújtás.
- Az elektronikus levelezéssel kapcsolatos belső szabályozások betartása, illetve a tudomására jutott felhasználói szabálysértések jelzése Hiventures Zrt. felé.
- Az elektronikus levelezéssel kapcsolatosan kiadott biztonsági patchek kiadásának követése, a patchek telepítése.
- Hiventures Zrt. igénye alapján a felhasználó címjegyzékből történő törlése, postafiókjának szabályzatnak megfelelő megszüntetése. Az inaktív, azaz fél évnél hosszabb ideje nem aktív felhasználók, postafiókok havi rendszerességgű felderítése, intézkedési javaslat adása a postafiókjának felszámolására.

- Hibaelhárítás, szükség esetén eskaláció Szolgáltató által kijelölt partner (beleértve gyártó is) felé
- A szolgáltatáshoz tartozó desktop támogatás.
- Spamszűrés
- Email forgalom elemzése

1.12 Felhasználói eszközök kezelése és kapcsolódó szolgáltatások [HKSZ]

1.12.1 Definíció

A felhasználói eszközök a Hiventures Zrt. tulajdonát képezik. Hiventures Zrt. a felhasználói eszközök nyújtása szolgáltatáshoz viszont-szolgáltatásként biztosítja az eszközök beszerzésének tervezését, átvételét (nyilvántartásba vételét), ellenőrzését és aktiválását.

1.12.2 Szolgáltatás kód HKSZ

1.12.3 Szolgáltatás név Felhasználói eszközök nyújtása és kapcsolódó szolgáltatások

A felhasználói eszközök nyújtásához kapcsolódóan Szolgáltató feladata a következő szolgáltatás elemek biztosítása:

- Üzembe helyezés / Mozgatás / Eszközbővítés / Csere) szolgáltatások
- Garanciális eszközök ügyintézése vagy annak támogatása
- Felhasználói hardver eszközök hibaelhárítása
- Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása.

1.13 IMAC (Install/Move/Add/Change) szolgáltatások [HT]

1.13.1 Definíció

Vállalkozó a jóváhagyott „Szolgáltatás igénylő” tartalma szerint teljesíti Megrendelő IMAC szolgáltatási igényeit. Ezen szolgáltatások az irodai környezetben alkalmazott asztali és mobil munkaállomásokra, valamint azok perifériáira vonatkozik, mint monitor, nyomtató, hálózati illesztő egységek, scanner stb. üzembe helyezését, mozgatását, bővítését és cseréjét jelenti. Vállalkozó feladata a patchelés végzése mind a patch panel, mind a munkaállomások oldalán, a patch panelek kezelése, a nem használt hálózati végpontok kikötése, a probléma elhárítása.

1.13.2 Szolgáltatás kód HT

1.13.3 Szolgáltatás név IMAC szolgáltatások

1.13.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Vállalkozó a jóváhagyott „Szolgáltatás igénylő” tartalma szerint teljesíti Megrendelő IMAC szolgáltatási igényeit. Ezen szolgáltatások az irodai környezetben alkalmazott asztali és mobil munkaállomásokra, valamint azok perifériáira vonatkozik, mint monitor, nyomtató, hálózati illesztő egységek, scanner stb. üzembe helyezését, mozgatását, bővítését és cseréjét jelenti. Szolgáltató feladata a patchelés végzése mind a patch panel, mind a munkaállomások oldalán, a patch panelek kezelése, a nem használt hálózati végpontok kikötése, a probléma elhárítása.

Üzembe helyezés:

Megrendelő által a szolgáltatási körbe bevont minden informatikai eszköz üzembe helyezésének összetevői:

- Számítógép esetében: A támogatott alkalmazások (Szoftver katalógus tartalmazza) telepítése, konfigurálása.
- Az eszköz kiszállítása a felhasználóhoz.
- Az eszköz felhasználónál való fizikai üzembe helyezése, konfigurálása.
- Hardver paraméterek konfigurálása.
- Felhasználói beállítások elvégzése, számítógép esetében: domain-ba léptetés.
- Dokumentálás elvégzése, dokumentumok átadása Hiventures Zrt. részére.
- Eszköznyilvántartás aktualizálása.

Mozgatás:

A mozgatás a szolgáltatási szerződés hatálya alá tartozó eszközök épületen belüli, illetve épületek (telephelyek) közötti mozgatását jelenti.

Hiventures Zrt. által szolgáltatási körbe bevont minden informatikai eszköz mozgatásának összetevői:

- Amennyiben az eszköz raktárba kerül, adatmentesítés.
- Az eszköz szállítható állapotba hozása.
- Az eszköz új helyre szállítása.
- Az eszköz újra üzembe helyezése.
- A szükséges paraméterek újra konfigurálása.
- Felhasználói beállítások elvégzése.
- Dokumentálás elvégzése, dokumentumok átadása Hiventures Zrt. részére.
- Eszköznyilvántartás aktualizálása.

Eszközök bővítése, hozzáadás:

A Hozzáadás a szolgáltatási szerződés hatálya alá tartozó eszközök esetében olyan hardverelemek hozzáadását/telepítését/csatlakoztatását jelenti, mely az eszközbe nincs beépítve, illetve nincs telepítve, vagy csatlakoztatva. (Például: DVD olvasó/író beépítése, memóriabővítés, további merevlemez beépítése stb.)

Vállalkozó feladata:

- Az eszköz kiszállítása a felhasználóhoz.
- Az eszköz felhasználónál való fizikai üzembe helyezése, konfigurálása.
- Hardver paraméterek konfigurálása.
- Felhasználói beállítások elvégzése.
- Dokumentálás elvégzése, dokumentumok átadása Hiventures Zrt. részére.
- Eszköznyilvántartás aktualizálása.

Csere:

A csere a hardver és szoftver katalógusba tartozó eszközök vagy az azokon már meglévő hardver komponensek szükség szerinti cseréjét jelenti. Hiventures Zrt. által a szolgáltatási körbe bevont minden informatikai eszköz cseréjének összetevői:

- Amennyiben az eszköz raktárba kerül, adatmentesítés.
- Az eszköz szállítható állapotba hozása.
- Az eszköz új helyre szállítása.
- Az eszköz újra üzembe helyezése.
- A szükséges paraméterek újra konfigurálása.
- Felhasználói beállítások elvégzése.
- Dokumentálás elvégzése, dokumentumok átadása Megrendelő részére.
- Eszköznyilvántartás aktualizálása.

Vállalkozó feladata a patchelés végzése mind a patch panel, mind a munkaállomások oldalán, a patch panelek kezelése, a nem használt hálózati végpontok kikötése. Vállalkozó köteles az átadott kábelek telepítéséről elszámolni Megrendelő felé, valamint Hiventures Zrt. által átadott

patch panel kiosztás nyilvántartást karbantartani. A patchelés elvégzéséhez szükséges kábeleket a Hiventures Zrt. biztosítja.

1.14 Felhasználói hardver eszközök hibaelhárítása [HWJ]

1.14.1 Definíció

A felhasználói hardver eszközök első szintű, on-site hardware-es ellenőrzését/hibafeltárását, valamint a szakszervizben történő javítás/garanciális javítás ügyintézését Szolgáltató végzi.

1.14.2 Szolgáltatás kód HW

1.14.3 Szolgáltatás névFelhasználói hardver eszközök hibaelhárítása

1.14.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

A felhasználói hardver eszközök első szintű, on-site hardware-es ellenőrzését/hibafeltárását, valamint a szakszervizben történő javítás/garanciális javítás ügyintézését Vállalkozó végzi. A garanciális partner szabadon választható. A garancia jegyeket, valamint az eszközökhöz tartozó, az üzembe helyezéshez, üzemeltetéshez szükséges összes dokumentációt és installációs anyagot a Megrendelő a Vállalkozó részére átadja.

Nem garanciális hiba esetén a javításra Vállalkozó felé elvárás, hogy ajánlatot adjon, mely alapján Megrendelő egyedileg dönt a munka megrendeléséről.

A Hiventures Zrt. adatvédelmi előírásokkal rendelkezik, melyet a javítás/garanciális javítás esetén Vállalkozónak be kell tartani. Törekednie kell a hibajavítás során az eszközön tárolt adatok megőrzésére, helyreállítására.

Vállalkozó köteles Megrendelő felé jelezni, ha a meghibásodás nem rendeltetésszerű használatból ered.

1.15 Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása szolgáltatás [SWJ]

1.15.1 Definíció

Ez a szolgáltatás a Szoftver katalógusban szereplő, a Szolgáltatási szerződés hatálya alá eső munkaállomásokra telepített szoftverekre terjed ki. Ha a felhasználót a használatában lévő informatikai rendszer szoftver elemének vagy annak valamely komponense nem megfelelő működése zavarja, vagy akadályozza munkavégzésében, a felhasználó a problémát hibabejelentés formájában jelentheti be a helyszínen tartózkodó kollégájának. Vállalkozó elvégzi a szolgáltatásba bevont eszközein telepített szoftverek hiba behatárolását, javítását, szükség szerinti távoli újratelepítését.

1.15.2 Szolgáltatás kód SW

1.15.3 Szolgáltatás név Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása

1.15.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

A tevékenység kiterjed az asztali és mobil munkaállomásokra.

A javítási, újratelepítési tevékenységek során törekedni kell az eszközökön tárolt adatok megőrzésére, helyreállítására.

Eszköz kivezetés során kötelező az előírt adatmentesítési folyamat végrehajtása.

Hibajavítás szolgáltatás hatálya alá tartozó eszközök:

- Asztali számítógép és monitor
- Hordozható számítógép
- Ajánlatkérő számítógépes hálózatához való hozzáférést biztosító LAN kapcsolat
- Irodai szoftverkörnyezet.

A felhasználó szoftvert nem telepíthet, és nem frissíthet. A felhasználó gondatlansága vagy anyagi károkozás esetén kikerül a Szolgáltatási szerződés hatálya alól, egyedi megrendelésként kezelendő.

telepítő készlettel történik.

1.16 Egyedi felhasználói szoftverek telepítése és törlése [NSR]

1.16.1 Definíció

Ez a szolgáltatás a Szoftver katalógusban nem szereplő, a Szolgáltatási szerződés hatálya alá eső munkaállomásokra terjed ki.

1.16.2 Szolgáltatás kód *NSR*

1.16.3 Szolgáltatás név *Egyedi felhasználói szoftverek telepítése és törlése*

1.16.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

A telepítés a bejelentett igény alapján, a Hiventures Zrt. engedélyeztetési folyamatai szerint, a Vállalkozó részére rendelkezésre bocsátott telepítő készlettel történik.

1.17 Üzleti alkalmazások üzemeltetése [UA]

1.17.1 Definíció

Az üzleti alkalmazások esetében általánosan elvárás, hogy Vállalkozó ellássa az alkalmazáshoz tartozó központi IT eszközök üzemeltetését, valamint a rendszer alkalmazás üzemeltetési feladatait. Ez utóbbi esetében Vállalkozó tevékenysége kizárólag azon feladatokra, tevékenységekre és bonyolultságra korlátozódik, melyek a Hiventures Zrt. üzemeltetési leírása vagy az alkalmazás üzemeltetésére vonatkozó oktatás alapján egyértelműen elvégezhetők

1.17.2 Szolgáltatás kód *UA*

1.17.3 Szolgáltatás név *Üzleti alkalmazások üzemeltetése*

1.17.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Az alkalmazás üzemeltetési feladatok alá tartoznak legalább a következő feladatok:

- felhasználói jogosultság kezelés (új felhasználó létrehozása, felhasználó megszüntetése, felfüggesztése, felfüggesztett felhasználó aktiválása)
- rendszer mély ismerete nélkül munkaleírás alapján kezelhető egyszerű (adminisztratív) üzleti feladatok.
- működtető környezet biztosítása 2.2. alapján

A fenti feladatok elvégzéséhez minden alkalmazásra vonatkozóan Hiventures Zrt. Vállalkozó rendelkezésére bocsátja a rendszer üzemeltetési leírását, amely tartalmazza a kért jogosultság kezelési és egyszerű üzleti feladatok kezelésének a leírását.

1.18 Szakértői támogatás [SZT]

1.18.1 Definíció

Minden olyan támogatói tevékenység ami L1 szinten nem megvalósítható ezért azt minimum L2-es szinten kell kezelni.

1.18.2 Szolgáltatási kód SZT

1.18.3 Szolgáltatási név Szakértői támogatás

1.18.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

Ügyfél által jelzett minden olyan tevékenység elvégzése, ami L1 szinten nem megvalósítható, így azt L2-es szinten lehet kezelni, megoldani.

1.19 Weboldal üzemeltetés [WÜ]

1.19.1 Definíció

A Hiventures Zrt. saját tulajdonában lévő weboldalak üzemeltetése

1.19.2 Szolgáltatási kód WÜ

1.19.3 Szolgáltatási név Weboldal üzemeltetése

1.19.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

- A Hiventures Zrt. által definiált üzemeltetési elvárások alapján a már meglévő weboldalak üzemeltetése.
- Vészhelyzet esetén a megfelelő mentésből való visszaállítás elvégzése

1.20 Weboldal hosting [WH]

1.20.1 Definíció

A Hiventures Zrt. tulajdonában lévő weboldalak számára hosting környezet biztosítása, külön kérés estén ezekhez kapcsolódó SFTP szolgáltatások biztosítása.

1.20.2 Szolgáltatási kód WH

1.20.3 Szolgáltatás név Weboldal hosting

1.20.4 Szolgáltatás tartalma és terjedelme

- A weboldalak számára a fejlesztők által előre definiált környezet kialakítása, biztosítása
- A fejlesztők számára GIT elérés biztosítása

1.21 Infrastruktúra fejlesztési projektek

1.21.1 Definíció

Minden olyan feladat elvégzése ide tartozik, ami az üzemeltetett infrastruktúra bármilyen szoftver vagy hardver változtatását igényli

1.21.2 Szolgáltatási kód *nincs*

1.21.3 Szolgáltatás név *nincs*

1.22 Mérnöki és fejlesztői támogató tevékenység

1.22.1 Definíció

Minden olyan feladatot magában foglaló tevékenység, ami speciális az alap üzemeltetést nem érintő szaktudást igényel. L3-as vagy fejlesztői tevékenység.

1.22.2 Szolgáltatási kód *nincs*

1.22.3 Szolgáltatás név *nincs*

2. Szolgáltatások minőségi jellemzői

2.1. Szolgáltatási időszak és rendszer üzemidő

Rendszer üzemidő: a szolgáltatás részét képező IT rendszerek esetében a rendszer üzemidő az az időszak, amely alatt Megrendelő vállalja a rendszerre vonatkozó Szolgáltatási szintek szerinti üzemeltetést. A normál működést befolyásoló incidensek kezelése ebben az időszakban megtörténik.

Szolgáltatási időszak: a szolgáltatás részét képező igények és szakértői feladatok ellátására vonatkozó időszak. Pl. este 7-kor beérkező új email account igény végrehajtására elvárt szintidőt másnap, a szolgáltatási idő megkezdésekor kezdjük el számolni

Szolgáltatás megnevezése [kódja]	Rendszer üzemidő (incidens kezelés)	Szolgáltatási időszak
HelpDesk [SD]	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Jogosultságok kezelése [JK]	Munkanapokon: 9:00 - 17:00	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Alapinfrastruktúra üzemeltetése [AI]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Irodai perifériák üzemeltetése és hibaelhárítása [IÜ]	Munkanapokon: 9:00 - 17:00	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Mentés helyreállítási rendszerek üzemeltetése [MH]	Munkanapokon: 9:00 - 17:00	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Internet kapcsolati elemek üzemeltetése [IK]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Határ- és végpontvédelem üzemeltetése [HV]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Biztonságtechnikai eszközök kezelése [BT]	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Mobil eszköz kezelés üzemeltetése [ME]	Munkanapokon: 9:00 - 17:00	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Távoli hozzáférés szolgáltatás / VPN szolgáltatás [VPN]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Elektronikus levelezés [LEV]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása szolgáltatás [SWJ]	Munkanapokon: 9:00 - 17:00	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Felhasználói eszközök nyújtása [HKSZ, HT, HWJ, SWJ]	n.é.	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Üzleti alkalmazások üzemeltetése	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00

Egyéb szerverek [ESZ]	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Szakértői támogatás [SZT]	n.é.	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Üzleti alkalmazások üzemeltetése [UA]	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Weboldal üzemeltetés [WÜ]	7x24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00
Weboldal hosting [WH]	7 x 24	Munkanapokon: 9:00 - 17:00

2.2. Szolgáltatási szintek- Service Level Agreement - SLA-k mérőszámai

Hiventures Zrt. az alábbi szolgáltatási szintek biztosítását várja el.

2.2.1. Hibabejelentés [SD]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
SD-01	HelpDesk garantált szolgáltatási időszámban rendelkezésre áll	Mérés: a Megrendelő által szűrőpróba szerűen végzett próbahívások	Jelentéskészítés: Havi, a havi fogadott hívások és próbahívások száma	Munkanapokon: 9:00-17:00
SD-02	Az híváskezdeményezésétől a munkatárs, illetve az üzenetrögzítő jelentkezéséig eltelt idő	Mérés: a Megrendelő által szűrőpróba szerűen végzett próbahívások	Jelentés: Havi, a havi fogadott hívások és próbahívások száma	A hívások 80%-a 60 másodpercen belül
SD-03	Hívás-vesztés - Definíció: A 95 másodperc elteltével, de még az élő munkatárs vagy az üzenetrögzítő jelentkezése előtt elvesztett bejövő hívások százaléka	Mérés: Havi, a havi fogadott hívások és próbahívások száma	Jelentés: Havi, a havi fogadott hívások és próbahívások száma	A fogadott hívások 10%-ánál kevesebb
SD-04	A HelpDesk szintjén megoldott problémák százaléka a helyszíni megjelenést nem igénylő esetekhez képest. - Definíció: Azon első szinten lekezelte, bejövő hívások százalék-aránya, melyeket a HelpDesk oldott meg, és a hibajegyet lezárta.	Mérés: Az 1. szinten lezárt hibajegyek átlagos megoldások darabszámának százalékában, támogatási kategóriánként.	Jelentés: Havi, kategóriákra bontva Átlagos beszélgetési idő EIK-ra és műszaki támogatás bejövő hívásaira, vagy hibajegyekre	Legalább 75%

2.2.2. Jogosultság kezelés [JK]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
JK-01	Jogosultság kezelés - Definíció: a szabályosan bejelentett, a peremfeltételeknek eleget	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és lezárása bejegyzés	Jelentés: Havi	6 óra + objektumonként 5 perc, programtelepítés esetén 12 óra +

	tevő szolgáltatási kérések teljesítése	időpontjának különbsége		telepítésenként 1 óra végrehajtási időn belül
JK-02	Alapjelszavak visszaállítása - Definíció: a Kapás utcai felhasználók azonosítását alkalmazó esetekben	Mérés: A szolgáltatási jegy és a felhasználó első kiértékelési bejegyzése időpontjának különbsége.	Jelentéskészítés: Havi,	1 óra

2.2.3. Alapinfrastruktúra üzemeltetés [AI]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
AI-01	Alap infrastruktúra elemeinek rendelkezésre állása üzemidőben	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 95%
AI-02	Biztonsági javítások fájlok, telepítése fixek	Mérés: A Szolgáltató jelentése alapján	Jelentés: havonta	A frissítés közzététele után 10 napon belül teszt, sikeres teszt után telepítés 5 munkanapon belül

2.2.4. Irodai perifériák üzemeltetése és hibaelhárítása [IÜ]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
IÜ-01	Nyomtató hibaelhárítás	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárásának időpontja közötti különbsége. A felfüggesztés időtartama nem számít bele a hibaelhárítás idejébe.	Jelentés: havonta	Minden hiba bejelentési esetben 2 munkanapon belül

2.2.5. Mentés helyreállítási rendszerek üzemeltetése [MH]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
MH-01	Mentés és helyreállítás	A DRP és BCP alapján elkészített terv alapján	Jelentés: havonta	Legalább 90%

2.2.6. Internet kapcsolati elemek üzemeltetése [IK]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
-----------	--	--------------------------	----------	--------------------------

IK-01	Alap infrastruktúra elemeinek rendelkezésre állása üzemidőben	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 99,0%
-------	---	--	-------------------	------------

2.2.7. Határ- és végpontvédelem üzemeltetése [HV]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
HV-01	Tűzfalak rendelkezésre állása üzemidőben	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 95,0%
HV-02	Vírusirtó megoldások frissítése, ütemezett feladatok ellenőrzése, bejelentett gyanús fertőzésre utaló esetek kivizsgálása.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: havonta	Az esetek 80%-ban, 6 munkaórán, fennmaradó részében 8 munkaórán belül

2.2.8. Biztonságtechnikai eszközök kezelése [BT]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
BT-01	Beléptető rendszer üzemeltetése, új kártyák regisztrálása, igény szerinti letiltása vagy kártya jogosultságok szűkítése, bővítése. Rendszer log-ok gyűjtése.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	98%
BT-02	Beléptető rendszer hibakezelése	-	-	Alvállalkozói szerződés alapján
BT-03	Kamera rendszer üzemeltetése, esetleges hibák jelentése a javítást végző alvállalkozók felé.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Alvállalkozói szerződés alapján

2.2.9. Mobil eszköz kezelés üzemeltetése [ME]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
ME-01	Mobiltelefonok előkészítése a megrendelő által meghatározott alap konfiguráció szerint és azok átadása a megfelelő kolléga számára	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 99,8%

2.2.10. Távoli hozzáférés szolgáltatás biztosítása [VPN]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
-----------	--	--------------------------	----------	--------------------------

VPN-01	VPN szolgáltatás monitorozása, jogosultságok kezelése.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 99,8%
VPN-02	VPN szolgáltatás hibáinak kezelése. Kivéve, ha a hiba az internet szolgáltatás kimaradásából következik be.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 99,8%

2.2.11. Elektronikus levelezés [LEV]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
LEV-01	Kliens oldali egyeztetés elkezdése a levelezési probléma bejelentésétől számítva	Mérés: A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és az egyeztető bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentéskészítés: Havi,	Minden esetben 1 munkaórán belül
LEV-02	Kliens oldali hibajavítás felhasználónál	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárásának időpontja közötti különbsége.	Jelentés: havonta	Az esetek 80%-ban, 6 munkaórán, fennmaradó részében 8 munkaórán belül
LEV-03	Elektronikus levelezés szolgáltatás rendelkezésre állása a garantált üzemidőben – csak üzemeltetési problémából eredő szoftverhibára	Mérés: A Microsoft szolgáltatás monitoring rendszer, a szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: Havi	Havi 99,8 %
LEV-04	Elektronikus levelezés szolgáltatás esetenkénti maximális kieső idő a garantált üzemidőben – csak hardverhiba esetén	Mérés: A Microsoft E3 szolgáltatás által biztosított eszközök segítségével	Jelentés: Havi	A Microsoft E3 szolgáltatás által biztosított lehetőségek keretein belül.

2.2.12. Felhasználói hardver eszközök hibaelhárítása [HWJ]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
HWJ-01	Kapcsolatfelvétel ideje a szolgáltatás garantált időszávjában	Mérés: A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és az egyeztető bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentéskészítés: Havi,	Minden szolgáltatásigénylési esetben 1 órán belül
HWJ-02	Munkaállomás hibaelhárítás egységes irodai szoftverkörnyezettel	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárásának időpontja közötti különbsége. A felfüggesztés időtartama nem számít	Jelentés: Havi	Minden hiba bejelentési esetben 16 munkaórán belül, csereeszköz biztosítása 8 munkaórán belül.

		bele a hibaelhárítás idejébe.		
HWJ-04	Javítandó eszköz külső szolgáltatóhoz történő kiszállítása	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és a kiszállítás időpontja közötti különbség.	Jelentés: Havi	Minden hibajegy esetében 2 munkanapon belül
HWJ-05	Javítandó eszköz külső szolgáltatótól való visszaérkezés után felhasználóhoz történő kiszállítása	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a külső szolgáltatótól való beérkezésnek és a felhasználóhoz való kiszállítás időpontja közötti különbség.	Jelentés: Havi	Minden esetben 2 munkanapon belül

2.2.13. IMAC [HT]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
HT-01	Helyszíni támogatás kezelése - Definíció: Az az idő, amikor helyszíni munkatársak elérhetők és a helyszíni támogatást végzik		Jelentés: havonta	9:00- 17:00
HT-02	Egyeztetés	Mérés A szolgáltatási jegy felvételének és az egyeztető bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: Havi alapon	2 órán belül
HT-03	Üzembe helyezés	Mérés A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: Havi alapon	4 munkanapon belül
HT-04	Eszközök és szoftverek telepítése*	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: Havi alapon	2 munkanapon belül
HT-05	Mozgatás, költöztetés	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: Havi alapon	Egyeztetett időpontban, de 3 munkanapon belül (a felhasználó kérése alapján lehet több)
HT-06	Eszközbővítés, hozzáadás	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége. A bővítés eszközbeszerzése nem számít be az időbe	Jelentés: Havi alapon	az eszköz beérkezése után 2 munkanapon belül
HT-07	Újratelepítés	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: Havi alapon.	2 munkanapon belül

HT-08	Módosítás/változtatás/csere	Mérés: A szolgáltatási jegy felvétele és az üzembe helyezés zárása bejegyzés időpontjának különbsége. A bővítés eszközbeszerzése nem számít be az időbe	Jelentés: Havi alapon.	3 munkanapon belül
HT-09	A patch panelekkel, a hálózati végpontok és a munkaállomások közötti kapcsolatok, switch-ekkel kapcsolatos feladatok elvégzése	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárásának időpontja közötti különbsége.	Jelentés: Havi	4 munkaórán belül, távoli telephelyeken 2 munkanap

2.2.14. Felhasználói szoftver eszközök hibaelhárítása [SWJ]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
SWJ-01	Kapcsolatfelvétel ideje a szolgáltatás garantált időtartamában	Mérés: A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és az egyeztető bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentéskészítés: Havi,	Minden szolgáltatásigénylési esetben 1 órán belül
SWJ-02	Szoftver hibaelhárítás egységes irodai szoftverkörnyezettel	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárásának időpontja közötti különbsége. A felfüggesztés időtartama nem számít bele a hibaelhárítás idejébe.	Jelentés: Havi	Minden hiba bejelentési esetben 12 munkaórán belül

2.2.15. Egyedi felhasználói szoftverek telepítése és törlése [NSR]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
EFS-01	Alkalmazások, szoftverek telepítése	Mérés a szolgáltatási jegyek alapján	Jelentés: Havi alapon	Az igények 85%-ában

2.2.16. Üzleti alkalmazások üzemeltetése [UA]

2.2.16.1. Workflow [WF]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
WF-01	Éles környezetek alapinfrastruktúra szintű problémakezelése	Mérés A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárása bejegyzés időpontjának különbsége.	Jelentés: havonta	4 munkaórán belül
WF-02	Fejlesztői és teszt környezetek alapinfrastruktúra szintű problémakezelése	Mérés: A HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: havonta	8 munkaórán belül
WF-03	Éles környezetek garantált üzemidőn belüli rendelkezésre állása	Mérés: a szerverek üzemeltetési log feljegyzései és a HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárása bejegyzés időpontjának figyelembevételével	Jelentés: havonta	Havi 95%. A szolgáltatások a tervezett üzemszünet kivételével nem kerülnek leállításra.
WF-04	Fejlesztői és teszt környezetek garantált üzemidőn belüli rendelkezésre állása	Mérés: a szerverek üzemeltetési log feljegyzései és a HD szolgáltatási jegyek adataiból a szolgáltatási jegy felvételének és lezárása bejegyzés időpontjának figyelembevételével	Jelentés: havonta	Havi 90 %. A szolgáltatások a tervezett üzemszünet kivételével nem kerülnek leállításra.
WF-05	Operációs rendszer biztonsági javítások fájlok, fixek telepítése	Mérés: A Szolgáltató jelentése alapján	Jelentés: havonta	A frissítés közzététele után 5 napon belül teszt, sikeres teszt után telepítés 5 munkanapon belül
WF-06	Felhasználói kérések, teljesítése	Mérés: a HD szolgáltatási jegyek adataiból a jogosultság változtatást igénylő szolgáltatási jegy felvételének és lezárása bejegyzés időpontjának különbsége	Jelentés: havonta	Garantált szolgáltatási időszámban 4 órán belül

2.2.17. Szakértői támogatás [SZT]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
SZT-01	Szakértői támogatás nyújtása munkaidőben.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 2 óra

2.2.18. Weboldal üzemeltetés [WÜ]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	Jelentés	Elvárt teljesítési szint
-----------	--	--------------------------	----------	--------------------------

WÜ-01	Hiventures teszt és éles weboldalak üzemeltetésével kapcsolatos feladatok ellátása: Mentés, visszaállítás, GIT, SFTP és jogosultságok kezelése.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 98%
-------	---	--	-------------------	----------

2.2.19. Weboldal hosting [WH]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
WH-01	Hiventures teszt és éles weboldalak hosting környezettel kapcsolatos feladatok ellátása, weboldal rendelkezésre állásának biztosítása.	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 95%

2.2.20. Egyéb szerverek [ESZ]

Azonosító	Kategória és szolgáltatás-szint leírás (definíció)	Mérési módszer, számítás	jelentés	Elvárt teljesítési szint
ESZ-01	Alap infrastruktúra elemeinek rendelkezésre állása garantált üzemidőben	Mérés: A szolgáltatási jegyek adatai, valamint a post mortem jelentések adatai alapján	Jelentés: havonta	Havi 95%
ESZ-02	Biztonsági javítások fixek telepítése	Mérés: A Szolgáltató jelentése alapján	Jelentés: havonta	A frissítés közzététele után 5 napon belül teszt, sikeres teszt után telepítés egy munkanap

3. Riportok és nyilvántartások

A szolgáltatásokhoz kapcsolódóan Vállalkozó az alábbi riport típusokat biztosítja és nyilvántartásokat vezet:

- Napi üzemeltetési jelentés
- Szoftverkatalógus, és hardver leltár vezetése
- Üzemeltetéshez kapcsolódó eseti riportok (pl. post mortem riport)
- Számítógépterem elrendezési és rack beültetési rajz
- Hálózati infrastruktúra ábra (layer 2, layer-3 szinten)
- Szerver architektúra, logikai ábra
- Adatkapcsolati ábra (az alkalmazások adatkapcsolatai protokoll megjelöléssel)
- Jogosultság nyilvántartás
- Jelszó katalógus
- Háziprendek és eljárások leírása
 - mentés
 - frissítés
 - áramszüneti eljárás

2.számú melléklet

a nyilvántartási számú szerződéshez

Megrendelt termék- és árlista

Tétel	KEF kód Termékazonosító	Termék megnevezés	Mennyiség	Mennyi-ségi egység	Egység ár (nettó Ft)	Összesen ár (nettó Ft)
1.	SRVT_X_SZOLG41	helyszíni üzemeltetés (5/8) (100-500 kliens)	209	nap	35 000	7 315 000
2.	SRVT_X_SZOLG22	Terméktámogatás átalánydíjas 5/8 óra (100 alatti kliens)	63	hónap	200 000	12 600 000
3.	SRVT_X_SZOLG36	rendszerfelügyelet (vezető rendszermérnök)	300	óra	18 000	5 400 000
4.	SRVT_X_SZOLG06	termék szakértői konzultáció - szenior tanácsadó	76	óra	18 000	1 368 000
					Összesen ár Ft (nettó)	26 683 000

Közbeszerzési díj	2%	Ft (nettó)	533 660
Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	7 348 498

Bruttó összesen ár Ft	34 565 158
------------------------------	------------

Dátum:, 20.....

Megrendelő:

Pénzügyi ellenjegyző

3. számú melléklet

a nyilvántartási számú szerződéshez

Eseti Feladat Adatlap

Adatlap sorszáma:				
Feladat tárgya:				
Elvárások, a feladat leírása:				
Napszám és ütemezés			Dátum	Aláírás
Becsült napszám		Elfogadva:		
Ütemezés kezdés		Igazolva:		
Ütemezés befejezés		Igazolva:		
Napszám módosítás 1.		Elfogadva:		
Módosítás oka:				

Ütemezés kezdés		Igazolva:		
Ütemezés befejezés		Igazolva:		

Feladat leírása		Dátum	Aláírás
Vállalkozói felelős			
Elérhetőség	tel:	e-mail:	
Megrendelői felelős			
Elérhetőség	tel:	e-mail:	

4. számú melléklet

a nyilvántartási számú szerződéshez

Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata (minta)

Nyilatkozat az államháztartásról szóló 2011. CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében foglalt feltételnek való megfelelésről

Nyilatkozattevő:

Cégnév: Szinva Net Zrt.
Székhely: 3518 Miskolc, Erenyő utca 1.
Cégjegyzékszám: 05-10-000527
Adószám: 24962106-2-05
Képviselőjében eljár: Bánszki Attila

Jelen okirat aláírásával nyilatkozom, hogy az általam képviselt Szinva Net Zrt. (3518 Miskolc, Erenyő u. 1.) a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja² szerinti átlátható szervezet.

Tudomásul veszem, hogy a nyilatkozatban foglaltak változásáról köteles vagyok a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóságot haladéktalanul írásban értesíteni.

Tudomásul veszem, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság jogosult felmondani, vagy attól elállni.

² 3. § (1) E törvény alkalmazásában

1. átlátható szervezet:

a) * az állam, a költségvetési szerv, a köztisztviselő, a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a társulás, az egyházi jogi személy, az olyan gazdálkodó szervezet, amelyben az állam vagy a helyi önkormányzat külön-külön vagy együtt 100%-os részesedéssel rendelkezik, a nemzetközi szervezet, a külföldi állam, a külföldi helyhatóság, a külföldi állami vagy helyhatósági szerv és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam szabályozott piacára bevezetett nyilvánosan működő részvénytársaság,

b) az olyan belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő feltételeknek:

ba) * tulajdonosi szerkezete, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott tényleges tulajdonosa megismerhető,

bb) az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van,

bc) nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak,

bd) a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében a ba), bb) és bc) alpont szerinti feltételek fennállnak;

c) az a civil szervezet és a víztársulat, amely megfelel a következő feltételeknek:

ca) vezető tisztségviselői megismerhetők,

cb) a civil szervezet és a víztársulat, valamint ezek vezető tisztségviselői nem átlátható szervezetben nem rendelkeznek 25%-ot meghaladó részesedéssel,

cc) székhelye az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban van, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van;

....., 2021.

.....

(cégjegyzésre jogosult vagy szabályszerűen meghatalmazott képviselő aláírása)