



Szerződés nyilvántartási szám: 1019123

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Bankszámlaszám: K&H Bank Zrt. 10403239-00027183-00000001

Képviselőtében eljár: Bancsics Ferenc vezérigazgató

mint Megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről

DEVERTO Rendszertechnika Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1165 Budapest, Pilóta utca 32.

Cégjegyzékszám: 01-10-047579

Adószám: 24163558-2-42

Bankszámlaszám: 10700079-25592108-51100005

Képviselőtében eljár: Ládai Zoltán Kolos vezérigazgató

mint Vállalkozó (a továbbiakban együtt: Vállalkozó)

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

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

1.1. A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Megrendelő) „Ajánlatkérőnél működő Deverto rendszerek támogatási szolgáltatása” tárgyban a Kbt. II. része szerinti nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le. Az eljárásban Megrendelő Vállalkozót nevezte meg az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel felek a jelen Vállalkozási szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötik.

1.2. Felek megállapítják, hogy jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik: a szerződéshez fizikailag nem csatolt, lefolytatott közbeszerzési eljárás felhívása, egyéb közbeszerzési dokumentumok, valamint Vállalkozó benyújtott ajánlata. A Szerződés értelmezésénél sorrendben a Szerződés rendelkezéseit és a Műszaki leírást, Vállalkozó ajánlatát, a közbeszerzési eljárás felhívását és a végleges közbeszerzési dokumentumok (ideértve a közbeszerzési eljárásban adott kiegészítő tájékoztatásokat is) rendelkezéseit kell figyelembe venni.

1.3. Vállalkozó, jelen szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy ismeri és a szerződés teljesítése során figyelembe veszi, elfogadja és betartja a jelen szerződés tárgyát, annak megvalósítását érintő valamennyi jogszabályt, az egyébként rá vonatkozó etikai normákat, valamint a Szerződés mellékletét képező műszaki leírásban (1. számú melléklet) foglaltakat

2. A szerződés tárgya:

2.1. Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelőnél működő Deverto NTG rendszerre és Deverto IP Centrex rendszerre (a továbbiakban együtt: Deverto rendszerek) vonatkozó szoftver- és üzemeltetés-támogatási szolgáltatások nyújtását a jelen szerződésben és annak 1. számú mellékletében meghatározott előírások szerint.

2.2. Vállalkozó a támogatási szolgáltatás keretében, a 2.1. pontban hivatkozott, a műszaki leírásban részletesen körülírt rendszerre vonatkozóan, az alábbi feladatokat köteles ellátni:

- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibából adódó kritikus hibák kezelése,
- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibák javítása,
- Szoftverfrissítések biztosítása,
- Szoftverkorszerűsítések biztosítása,
- Műszaki tanácsadás,
- Áttekintő értekezlet,
- Adatbázis auditálás,
- Konfigurációelemzés,
- Fejlesztési igények kezelése
- Dokumentációfrissítés.
- Képzés
- Jelentés készítés

A jelen 2.2. pontban felsorolt feladatok ellenértéke átalánydíjas havi számlázás keretében kerül kiegyenlítésre.

2.3. Megrendelő opcionálisan, a szerződés időtartama alatt maximum 60 munkaóra időtartamban (órakeret), megrendeli továbbá az alábbiakat:

- helyszíni hibajavítás, támogatás: vészhelyzet és/vagy kritikus hiba kezelése során, amennyiben a hiba kijavítása helyszíni kiszállást igényel, Megrendelő kérésére, Vállalkozó köteles Megrendelő telephelyén a hibát elhárítani, illetve a hiba elhárításában közreműködni, továbbá összetettebb szoftvercserék támogatása esetén.

Az opcionálisan ellátandó feladat ellenértéke Megrendelő rendelkezésére álló órakerete terhére, óradíj alapon kerül elszámolásra.

Megrendelő fenntartja magának a jogot, hogy a jelen pontban meghatározott órakeretet jelen szerződés hatálya alatt ne, vagy ne teljes egészében hívja le. Vállalkozó a jelen pontban foglaltakat elfogadja és kijelenti, hogy Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen kártérítési igényt nem érvényesít arra az esetre, ha Megrendelő az órakeretet nem vagy nem teljes egészében hívja le.

2.4. Vállalkozó köteles jelen szerződés aláírását követő 10 napon belül Megrendelő rendelkezésére bocsátani a rendszer részét képező szoftvereknek a támogatásuk lejártá és jelen szerződés hatályba lépése közötti időben kibocsátott új verzióit az ehhez szükséges elérési út (adott esetben az ehhez szükséges kód(ok)) rendelkezésre bocsátásával.

2.5. Vállalkozó által ellátandó feladatok részletes feltételeit, a feladatok elvégzésének módját és a vonatkozó elvárásokat, illetve követelményeket a szerződés 1. sz. mellékletét képező Műszaki leírás tartalmazza.

3. A szerződés hatálya, időtartama, a teljesítés helye:

3.1. Felek a szerződést határozott időre kötik. A szerződés hatályba lépésének napja annak mindkét fél általi aláírásának napja. A szerződés az aláírástól számított 12 hónapig hatályos.

3.2. A teljesítés helye: Vállalkozó telephelye és Megrendelő telephelyei

4. Megrendelő jogai és kötelezettségei

4.1 Megrendelő jogosult a Vállalkozót jelen Szerződés keretein belül utasítani. Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét bármikor ellenőrizni. Megrendelő jogosult az elvégzendő feladatok végrehajtását azok befejezését megelőzően is ellenőrizni, azonban Vállalkozó nem mentesül felelőssége alól abban az esetben, ha Megrendelő nem végez ellenőrzést.

4.2 Megrendelő kijelenti, hogy amint annak szükségessége felmerül, a lehető legrövidebb időn belül átadja Vállalkozónak azon, rendelkezésére álló dokumentumokat és információkat, amelyek szükségesek Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott feladata teljesítéséhez.

4.3 Amennyiben Vállalkozónak az előzőekben meghatározottak szerint átadott dokumentumokon kívül - tevékenységének szakszerű és körültekintő ellátásához - további dokumentumra, információra, adatra (továbbiakban együtt: dokumentum) van szüksége jelen szerződés teljesítéséhez, Megrendelő – amennyiben rendelkezésére áll, a rendelkezésre bocsátás indokoltságát nem vitatja és jogszabály azt nem zárja ki – köteles a dokumentumot Vállalkozó erre vonatkozó kérelme kézhezvételét követő 5 munkanapon belül Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.

4.4 Vita esetén Felek dokumentáltan, igazolható módon kötelesek rögzíteni azon adatoknak és információknak a körét, amelyek minimálisan szükségesek ahhoz, hogy Vállalkozó szerződészerűen tudjon teljesíteni.

4.5 Megrendelő jogosult a rendelkezésre álló bármely eszközzel ellenőrizni, hogy a munkavégzés során sérült-e az információbiztonsága. Ezen ellenőrzések során azonban Megrendelő nem jogosult Vállalkozó más megrendelőinek adataihoz hozzáférni, azokat és más üzleti titkokat megismerni. Amennyiben jelen szerződéshez nem köthető adat, vagy információ Megrendelő tudomására jut, azt Megbízó, vagy az érdekében eljáró harmadik személy/szervezet köteles haladéktalanul megsemmisíteni és erről Vállalkozót teljeskörűen tájékoztatni.

4.6 Megrendelő köteles biztosítani, hogy Vállalkozó munkatársai előre egyeztetett időpontban, jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítése céljából a teljesítés helyére belépjenek.

4.7 Megrendelő feladata házirendjének és a feladat ellátásához szükséges szabályzatainak (így például Informatikai Biztonsági Szabályzat), illetve Vállalkozó helyszínen dolgozó munkatársaira vonatkozó rendeleteinek (rendészeti, munkavédelmi, tűzrendészeti, stb.) ismertetése Vállalkozóval.

5. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

5.1 Vállalkozó köteles a jelen szerződésben és annak mellékleteiben meghatározott, műszaki leírásban részletezett feladatait a szerződés hatálya alatt teljeskörűen, szerződészerűen ellátni.

5.2 Vállalkozó köteles a jelen szerződésben meghatározott feladatait magyar nyelven teljesíteni.

5.3 Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges engedélyekkel, jogosultságokkal, szakértelemmel és kellő szabad kapacitással.

5.4 Vállalkozó felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért, szerződészerűségéért és teljes körűségéért. Vállalkozó köteles a szerződés szerinti kötelezettségeit a tőle elvárható legnagyobb gondossággal, magas színvonalon teljesíteni.

5.5 Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott feladatait Megrendelő utasításai szerint és érdekeinek érvényesítésével, megóvásával köteles ellátni.

5.6 Vállalkozó jelen szerződés 4.4. pontjában meghatározottakra vonatkozó igényét legalább 3 munkanappal korábban köteles Megrendelőnek jelezni.

5.7 Vállalkozó köteles Megrendelőt haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül írásban figyelmeztetni abban az esetben, ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad. Az írásbeli figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

5.8 Amennyiben Megrendelő elmulasztja valamely jelen szerződésben meghatározott kötelezettsége teljesítését, Vállalkozó köteles írásban tájékoztatni Megrendelőt a mulasztásnak a munkára gyakorolt előrelátható hatásairól. Megrendelő késedelme a Vállalkozó egyidejű késedelmét kizárja.

5.9 Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során Megrendelő rendszereihez vagy azok elemeihez távoli eléréssel nem férhet hozzá.

5.10 Vállalkozó köteles a helyszíni munkavégzés ideje alatt a vagyonvédelmi, tűzvédelmi, munkavédelmi, biztonságtechnikai és technológiai fegyelmet és közegészségügyi előírásokat betartani, illetve munkavállalóival betartatni a munkavédelemről szóló jogszabályokban foglaltak szerint. Ennek megfelelően a Vállalkozó munkatársaira vonatkozóan, a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvényben meghatározott munkabiztonsági szaktevékenység végrehajtásáért, valamint a munkavédelmi jogszabályok, biztonsági szabályzatok és szabványok betartásáért kizárólag a Vállalkozó a felelős, és a Megrendelővel szemben semmiféle igénye és követelése nem lehet e téren.

5.11 Vállalkozó a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges szakképzett munkaerőt a szerződés időtartama alatt köteles biztosítani.

5.12 Vállalkozó a Kbt. 65. § (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, illetve a teljesítésbe bevonni az alkalmasság igazolásához bemutatott szervezeteket, szakembereket.

5.13 Vállalkozó által a közbeszerzési eljárás során bemutatott szervezetek vagy szakemberek helyett új szervezet vagy szakember bevonása a Kbt. 138. §-ában foglalt esetben és feltételek szerint valósulhat meg, ha Vállalkozó e szakember nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban az adott szakemberrel vagy szervezettel együtt felelt meg.

5.14 Vállalkozó által a közbeszerzési eljárás során bemutatott szakember vagy szervezet bevonásától nem lehet eltekinteni, ha az adott személy (szervezet) igénybevétele a közbeszerzési eljárásban az értékelésekor meghatározó körülménynek minősült. Ilyen esetben csak a jogutódlás olyan eseteiben változhat a bevont szervezet, ha az új szervezet az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény - különös tekintettel a Kbt. 76. § (3) bekezdés b) pontja szerinti esetben az értékelt személyi állomány - tekintetében az eljárásban bemutatott szervezet jogutódjának tekinthető. Az értékeléskor meghatározó szakember személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra. A hozzájárulás iránti igényt írásban, a tervezett bevonás előtt legalább 15 nappal kell bejelenteni. A hozzájárulás megkérése során Vállalkozónak igazolnia kell jelen pont szerinti elvárások teljesülését.

5.15 Vállalkozó által megnevezett a szerződés megkötésekor ismert alvállalkozók és szakemberek, mint teljesítési segédek jelen szerződés 4. számú mellékletében kerültek felsorolásra.

5.16 Vállalkozó jogosult jelen szerződés teljesítésébe a jelen szerződés 4. számú mellékletében nevesített alvállalkozókon felül további alvállalkozókat bevonni. A további alvállalkozó teljesítésbe történő bevonásáról Vállalkozó legkésőbb az alvállalkozó teljesítésbe való közreműködése megkezdése előtt 3 munkanappal köteles Megrendelőt tájékoztatni (alvállalkozó nevének, székhelyének vagy lakcímének és az alvállalkozó által a szerződés teljesítése során ellátandó

feladatnak a megadásával) és egyidejűleg köteles arról nyilatkozni, hogy a teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozó nem áll a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt.

5.17 Vállalkozó haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni, ha alvállalkozója a szerződés teljesítésében már nem vesz részt. A bejelentésben meg kell adni az alvállalkozó nevét, székhelyét (lakcímét), valamint az alvállalkozó teljesítésben való közreműködése befejezésének az időpontját.

5.18 A jelen szerződés 4. számú mellékletének 2) pontjában megnevezett, alkalmasság igazolásában részt vett alvállalkozó szerződés teljesítésében való közreműködése megszűnése esetén Vállalkozó a bejelentésével együtt köteles benyújtani azokat a dokumentumokat is, melyek igazolják, hogy Vállalkozó továbbra is megfelel a közbeszerzési eljárásban előírt azon alkalmassági minimumkövetelménynek, amelynek azzal az alvállalkozóval együtt felelt meg, akinek a szerződés teljesítésében való közreműködése megszűnt. Amennyiben az előzőek szerinti alkalmassági minimum követelményeknek Vállalkozó új alvállalkozó bevonásával felel meg, a bejelentésében a korábban részletezett adatokat is meg kell adnia.

5.19 Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szerződés teljesítésében közreműködő alvállalkozókban bekövetkező, jelen (5.) pontban szabályozott változások nem igényelnek szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni.

5.20 Vállalkozó köteles a szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és köteles Megrendelőt haladéktalanul értesíteni ha

- a) Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot 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 valamely feltétel vagy
- b) Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot 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 valamely feltétel.

5.21 Vállalkozó a kötelezettsége teljesítéséhez bevont más személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

6. Teljesítés, teljesítésigazolás

6.1. Megrendelő köteles a szerződésszerűen felajánlott teljesítés átvételéről gondoskodni.

6.2. Megrendelő, Vállalkozó 2.1. és 2.2. pontban szereplő feladatokhoz kapcsolódó, tárgyhavi teljesítését, a tárgyhónapot követő hónapban igazolja. Vállalkozó a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítása érdekében a tárgyhónapot követő hó 5. napjáig köteles megküldeni Megrendelő részére a tárgyhónapban elvégzett szolgáltatásokra vonatkozó, „Jelentés” megnevezésű dokumentumot (4. számú melléklet) és – amennyiben a kritikus hiba javítása Megrendelő igénye alapján a helyszínen történt – a 6.3 pont szerinti igazolás(ok) egy-egy példányát. Megrendelő az előzőekben meghatározott dokumentumok átvételét követően, amennyiben az abban foglaltakat jóváhagyja, 3 munkanapon belül, köteles kiállítani a tárgyhavi Teljesítést Igazoló Bizonylatot.

6.3. A jelen szerződés 2.3. pontja szerinti hibajavítás esetén, a hiba javítását követően, Megrendelő igazolást állít ki Vállalkozó részére, amely kizárólag a helyszíni munkavégzés szükségességét, elszámolható időtartamát, és eredményét igazolja és nem minősül teljesítésigazolásnak. A jelen szerződés 2.3. pontja szerint elvégzett munka teljesítésigazolását a 6.2. pont szerint kiállított tárgyhavi Teljesítést Igazoló Bizonylat tartalmazza.

6.4. Vállalkozó a jelen szerződés 2.4 pontjában meghatározott feladat teljesítését követő 5 munkanapon belül köteles Megrendelőnek átadni az elérési út(ak) megadását igazoló megrendelői nyilatkozatot, melynek átvételét követően Megrendelő 5 munkanapon belül kiállítja a feladat teljesítésére vonatkozó Teljesítést Igazoló Bizonylatot.

6.5. Megrendelő a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását mindaddig megtagadhatja, míg Vállalkozó a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállításához szükséges, 6.2. és 6.3. pontban felsorolt dokumentumokat nem adja át teljes körűen. Amennyiben Megrendelő kifogást emel (hibás teljesítés), a kifogás okairól írásban tájékoztatja Vállalkozót. Vállalkozó köteles a kifogásban foglaltak javítására a kifogásban meghatározott póthatáridőben.

6.6. A Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását követően Megrendelő felszólítja Vállalkozót, hogy a teljesítés elismerését követően állítsa ki számláját.

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

7. A fizetendő ellenérték

7.1. Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott, 2.2. pontban felsorolt feladatai ellátásáért nettó **7.550.000 Ft/hó + áfa, azaz hétmillió-ötszázötvenezer forint havonta + általános forgalmi adó** összegű havi díjra jogosult. Tört hónap esetén a fizetendő díj a tárgy havi díj naptári napokra számolt arányosított része.

7.2. Amennyiben a vészhelyzeti és/vagy kritikus hiba elhárítása során Vállalkozó a Megrendelő telephelyén végez hibajavítási /támogatási tevékenységet jelen szerződés 2.3. pontja szerint, Vállalkozót a hiba elhárításáért – az 7.1 pontban meghatározott díjon felül – további díjazás illeti meg. A jelen szerződés 2.3. pontjában meghatározott opcionális szolgáltatás esetén Vállalkozót megillető díjat **nettó 120.000- Ft/óra + áfa, azaz százhuszezer forint óránként + általános forgalmi adó** díj alapulvételével kell megállapítani. Vállalkozó csak egész munkaórákat jogosult elszámolni.

Vállalkozó a tárgyhavi számlában, a 7.1. pontban szereplő havidíjon túl, jogosult felszámítani a 6.3. pont szerint tárgyhónapban elszámolható időtartam alapján megállapított, eseti helyszíni hibajavítás óradíját. Megrendelő jelen szerződés 2.3. pontja szerinti feladatot maximum 60 munkaóra időtartamban (órakeret), veheti igénybe a szerződés hatálya alatt. A 2.3. pontban meghatározott, óradíj alapú feladatért fizethető opcionális keretösszeg ez alapján **nettó 7.200.000,- Ft+ áfa, azaz nettó hétmillió-kettőszázézer forint + általános forgalmi adó**.

7.3. A jelen szerződés 2.4 pontjában felsorolt feladatai ellátásáért egyszeri nettó **158.550.000 Ft + áfa, azaz százötvennyolcmillió-ötszázötvenezer forint + általános forgalmi adó** egyösszegű díjra jogosult.

7.4. Jelen szerződés értéke (a 7.1 pont szerinti, szerződés hatálya alatt fizetendő havidíj összesen, valamint a 7.2. pont szerinti opcionális keretösszeg és a 7.3 pont szerinti egyszeri díj) **256.350.000,- Ft+ áfa, azaz kettőszázötvenhatmillió-háromszázötvenezer forint + általános forgalmi adó**.

7.5. Felek rögzítik, hogy az áfa mértékére a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadóak.

7.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés 7.1. és 7.2. pontjában meghatározott díjak a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, továbbá bármilyen jogátadás ellenértékét magában foglalják, ezért a Vállalkozó más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, továbbá költségei megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

7.7. A jelen szerződésben meghatározott árak a szerződés időtartama alatt kötötnék tekintendők, azok semmilyen jogcímen nem emelhetők.

8. Fizetési feltételek

8.1 Vállalkozó a szerződés aláírásakor köteles nyilatkozni adatairól „Nyilatkozat Partner Adatairól” (2.számú melléklet) című nyilatkozat kitöltésével és annak a Megrendelő részére történő átadásával.

8.2 Vállalkozó a Vállalkozási díjra:

- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdésében foglaltak alapján, a jelen szerződésben meghatározott tartalommal kiegészítve kiállított számla,
- a Megrendelő által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (TIB),
- a jelen szerződésben meghatározott egyéb számla mellékletek,
- maradéktalan, Megrendelő központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133) való beküldését követően jogosult, vagy Megrendelő a Kbt. 27/A. § alapján lehetővé teszi elektronikus számla befogadását az e_invoice@nisz.hu címre.

8.3 Vállalkozó szerződésszerű teljesítését követően, havonta 1 db, a 7. pontban meghatározott díjakat magában foglaló számla benyújtására jogosult.

Számlával kapcsolatos követelmények

8.4 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a számlán szerepeltetni szükséges a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság nevét, címét és az általa megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot,
- a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfvtv.) 58. § és 169. § szerinti előírásoknak,
- a számlán szerepeltetni szükséges a szállított eszközök valamint nyújtott szolgáltatások megnevezését, a tevékenység leírását és annak TESZOR számát,
- fizetési határidőként a számla kézhezvételét követő 30 napot,
- a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,

Kifizetés módja

8.5 Megrendelő a Ptk. 6:130.§ (1) és (2) bekezdése szerinti szabályok alapján fizeti ki a szerződésben foglalt ellenértéket. Amennyiben Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatosan, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi Vállalkozónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újrakezdődik.

8.6 Vállalkozó(k) a számla késedelmes kiegyenlítése esetén a késedelmi időre a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerint jogosult késedelmi kamatra.

8.7 Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.

8.8 Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Vállalkozó a számlát nem a szerződésben a számla megküldésére meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.

Egyéb rendelkezések

8.9 A Szerződés hatálya alatt Vállalkozó(k) a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (a nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkező változásokról 8 (nyolc) naptári napon belül köteles a Megrendelőt írásban értesíteni és hiteles cégkivonatot csatolni.

8.10 Vállalkozó nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

8.11 A külföldi adóilletőségű Vállalkozó(k) köteles(ek) a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

8.12 Megrendelő jelen szerződéssel kapcsolatban az előleget nem fizet.

8.13 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy amennyiben jogszabály – így különösen az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény, vagy annak végrehajtási rendelete - Megrendelő pénzügyi teljesítését adóigazolás benyújtásához illetve köztartozásmentes adatbázisban való szerepléshez köti, úgy Megrendelő ezen jogszabályok szerint jár el a kifizetés során.

8.14 Felek megállapodnak abban, hogy a megadott árak, a számlák kiállítása és kiegyenlítése a jelen fejezetben meghatározottak szerint, magyar forintban (HUF) történik.

9. Szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogok

9.1. Vállalkozó szavatol azért, hogy harmadik személynek nem áll fenn olyan joga, amely Megrendelő Szerződés szerinti jogainak megszerzését, gyakorlását korlátozza vagy kizárja.

9.2. Vállalkozó kijelenti és garantálja, hogy a Szerződés teljesítése során átadásra kerülő termékek saját termékei, vagy azok felett a Szerződés teljesítésének vonatkozásában a Szerződésben meghatározottak teljesítéséhez szükséges mértékű rendelkezési jogosultságokkal rendelkeznek.

9.3. A 9.1-9.3. pontban szabályozott felelősségvállalások Vállalkozót a Szerződés megszűnését követően is terhelik. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén Megrendelő – a kártérítési igényének fenntartása és a meghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett – a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

9.4. Vállalkozó vállalja, hogy félként vesz részt minden, Megrendelő ellen a Szerződéssel összefüggésben szabadalom bitorlás vagy szerzői jog megsértése miatt indított eljárásban. Vállalkozó köteles továbbá megtéríteni Megrendelő jelen pont szerinti eljárásokkal kapcsolatban felmerült minden kárát és költségét.

10. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

10.1. Vállalkozó késedelembe esik és késedelmi kötbér fizetésére köteles, ha olyan okból, amelyért felelős a hibát a műszaki leírásban a hiba elhárítására meghatározott határidőig (átmeneti megoldás és végleges megoldás) nem javítja ki vagy egyéb, a szerződés körében fennálló kötelezettségét a műszaki leírásban rögzített határidőn belül nem végzi el.

10.2. A 10.1. pont szerinti késedelmi kötbér alapja a havi nettó vállalkozói díj. A kötbér mértéke, amely eseményenként és a késedelem alábbi időszakaira vetítve kerül felszámításra:

- vészhelyzet esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 2%-a,
- kritikus hiba esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 2%-a,
- súlyos hiba esetén a késedelem minden megkezdett hetére a kötbéralap 4 %-a
- nem súlyos hiba esetén a késedelem minden megkezdett hetére a kötbéralap 1 %-a.

- egyéb, nem a hibajavítás körébe eső feladat késedelmes teljesítése esetén a késedelem minden megkezdett hetére a kötbéralap 1 %-a

A kötbér maximális mértéke havonta nem haladhatja meg a havi nettó vállalkozói díj 20 %-át.

10.3. Vállalkozó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, amennyiben Megrendelő jelen szerződést Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt azonnali hatállyal felmondja. A meghiúsulási kötbér mértéke 20 %. A meghiúsulási kötbér alapja a meghiúsulás időpontjában, a meghiúsulással érintett, szerződésből fennmaradó teljes érték.

10.4. Felek rögzítik, hogy ugyanazon jogalap tekintetében csak egy fajta kötbér alkalmazható.

10.5. Megrendelő a szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egynemű és lejárt követelését számíthatja be. Megrendelő a kötbérigénnyről kötbérértesítőt állít ki, melynek összegét a fentiek szerint, a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltak alapján jogosult beszámítani.

10.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi kötbér megfizetése nem mentesíti a teljesítés alól.

11. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

11.1. Jelen szerződést Vállalkozó a szerződésben meghatározott esetkörökön kívül felmondással nem szüntetheti meg.

11.2. Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.

11.3. Megrendelő jogosult Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén Vállalkozóhoz intézett írásbeli értesítésével a szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy Megrendelő a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodjon, egyéb esetben azonnali hatállyal – felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

- a) Vállalkozó a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
- b) a késedelmi kötbér eléri a maximumot,
- c) jelen szerződés 9.3 és 13.8. pontjában foglalt kötelezettség megszegése esetén,
- d) Vállalkozó valamely – az a)-c) pontban nem nevesített – jelen szerződésben meghatározott kötelezettségét, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott ésszerű határidőre nem teljesíti vagy egyéb olyan magatartást tanúsít, mely a további együttműködést kizárja.

11.4. Megrendelő a Kbt. 143. §-ának (1) bekezdésében meghatározott esetekben a szerződést felmondhatja, vagy a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint a szerződéstől elállhat.

11.5. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy attól 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.

11.6. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy Megrendelő a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodjon, egyéb esetben azonnali hatállyal – a Kbt. 143. § (3) bekezdésében meghatározott, jelen szerződés 5.23. pontjában ismertetett esetek valamelyikének bekövetkezése esetén felmondani. Jelen pont szerinti felmondás esetén Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

11.7. Bármelyik Fél jogosult a szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy Megrendelő a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodjon, egyéb esetben 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 valamint, abban az esetben, ha a szerződő fél olyan magatartást tanúsít, mely a további együttműködést kizárja.

11.8. Vállalkozó Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítésével, azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegést követ el Megrendelő különösen, ha a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének Vállalkozó írásos felszólítása ellenére, az abban megadott ésszerű határidőig jogszerűtlenül nem tesz eleget.

11.9. A felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. Az azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

12. Összeférhetlenségi nyilatkozat

12.1. Felek kijelentik, hogy:

- Jelen szerződés megkötése és teljesítése nem jelenti más, harmadik személyekkel kötött szerződéseik megsértését.
- Jelen szerződés megkötésének pillanatában nincs tudomásuk olyan adatról, amely szerint jelen szerződés megkötése és teljesítése más, harmadik személyek jogait sértené.
- Jelen szerződés megkötésének pillanatában nincs ellenük csőd-, vagy felszámolási eljárás, vagy végelszámolás.
- Jelen szerződés megkötésének pillanatában nincs ellenük olyan per vagy olyan hatósági vizsgálat, amely megakadályozná, vagy gátolná jelen szerződésben megszabott kötelezettségei teljesítésében.

12.2. A Felek haladéktalanul írásban értesítik egymást a jelen pontban meghatározott körülmények bármelyikének felmerüléséről.

13. Titoktartás

13.1. Vállalkozó vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

13.2. Felek tudomással bírnak arról, hogy üzleti titokra hivatkozással nem lehet olyan adat nyilvánosságra hozatalát korlátozni vagy megtiltani, amely a közbeszerzési eljárás során értékelésre került, de az ezek alapjául szolgáló részinformációk, alapadatok nyilvánosságra hozatalát az arra illetékes megtilthatja.

13.3. Felek kötelesek a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott üzleti titkot megőrizni, minden, bizalmasnak minősített információt, adatot vagy tényt bizalmasan kezelni.

13.4. Vállalkozó a Megrendelő előzetes írásos hozzájárulása nélkül az eljárás folyamán tudomására jutott információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatja fel.

13.5. A szerződés teljesítése során a Vállalkozó tudomására jutott, a Megrendelő kezelésében lévő adatokat szigorúan bizalmasan kezeli, nyilvánosságra nem hozza, nem teszi azokat illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé, valamint ezeket a Megrendelő érdekeivel ellentétes egyéb módon nem használja fel.

13.6. Vállalkozó alkalmazottai és Vállalkozói felé történő információközlésnek bizalmasnak kell lenni, és csak olyan mértékig megengedett, mely az adott szerződés teljesítésének szempontjából feltétlenül szükséges.

13.7. Amennyiben jelen szerződés teljesítéséhez hozzátartozik valamely információ kiadása, a Vállalkozó kizárólag a Megrendelő által előzetesen, írásban kiadható információként közölt adatokat szolgáltathatja ki.

13.8. Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult –jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani és kötbért érvényesíteni.

14. Vis maior

14.1. Nem tekinthető szerződésszegésnek, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye. A jelen pont értelmezése szempontjából a „vis maior” olyan esetekre vonatkozik, amely a Vállalkozó érdekkörén kívül és elháríthatatlanul következik be, neki fel nem róható. Ilyen esetek lehetnek különösen sztrájk, háború vagy forradalom, tüzeset, árvíz, járvány, karantén korlátozások és szállítási embargó. A vis maiorra közvetlen összefüggésben kell állnia a Vállalkozó tevékenységével és a bekövetkezett késedelmes teljesítéssel vagy meghiúsulással.

14.2. Vis maior esetén, 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, melyet a vis maior esete nem gátol.

14.3. A szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni hátrányos jogi következmények nélkül oly módon, hogy a Vállalkozóhoz erről írásos értesítést küld.

15. Kapcsolattartás, értesítések

15.1. A jelen szerződés teljesítése során a felek részéről kapcsolattartásra jogosult:

a) Megrendelő részéről:

Név: Tóth Attila

Beosztás: telefon rendszerek osztályvezető

Telefonszám: +36 1 795 2950

Mobiltelefon szám: +36 30 237 4843

E-mail cím: toth.attila2@nisz.hu

b) Vállalkozó részéről:

Név: Ládai Zoltán Kolos

Beosztás: vezérigazgató

Telefonszám: +36 1 878 1011

Mobiltelefon szám: +36 30 989 3320

E-mail cím: zladay@deverto.com

15.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek együttesen:

Név: Varga Dezső

Beosztás: gazdasági vezérigazgató-helyettes

Név: Nagy Róbert Tibor

Beosztás: üzemeltetési vezérigazgató-helyettes

15.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 15.1-15.2 pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a 15.1-15.2 pontban meghatározott 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.

15.4. Megrendelő jelen szerződés teljesítése során az alábbi elérhetőségeken érheti el Vállalkozót:

- a) kritikusi hibabejelentés telefonszáma: +36 1 878 1020, +36 30 742 6651
- b) hibajegy kezelő rendszer elérhetősége: <http://dpts.deverto.com>
- c) tanácsadás:
 - telefonszám: +36 1 878 1020
 - e-mail cím: support@deverto.com

15.5. Szerződő Felek rögzítik, hogy minden nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (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.

15.6. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatállyossá, 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.

15.7. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint 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.

16. A szerződés tartalmának értelmezése, egyéb rendelkezések

16.1. Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog – különös tekintettel a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény – az irányadók.

16.5. A jelen szerződés a Szerződő Felek megegyezését teljes egészében tartalmazza. A Felek jelen szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

16.6. 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.

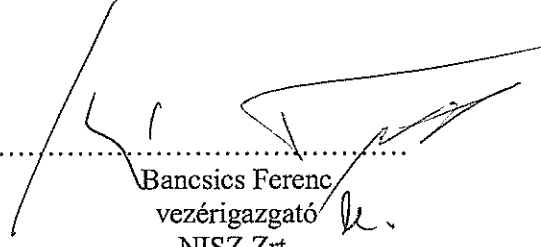
16.7. Jelen szerződés 16 számozott pontból és 4 számozott mellékletből áll, 3 eredeti példányban készült, melyből 2 példányt Megrendelő, 1 példányt Vállalkozó kap. Jelen szerződést Felek elolvastak, megértették, és mint akaratukkal mindenben egyezőt jóváhagyólag írtak alá.

1. számú melléklet	Műszaki leírás
2. számú melléklet	Nyilatkozat Partner adatairól
3. számú melléklet	Teljesítést Igazoló Bizonylat (minta)
4. számú melléklet	Jelentés

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt 3(három) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Dátum: Budapest, 2020...*12.30*

Dátum: Budapest, 2020...*december 16.*


.....
Bancsics Ferenc
vezérigazgató
NISZ Zrt.
Megrendelő


.....
Ládai Zoltán Kolos
vezérigazgató
DEVERTO Zrt.
Vállalkozó

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1081 Budapest, Csokonai utca 3.
1.

1. számú melléklet a 1019123 nyilvántartási számú szerződéshez

Ajánlatkérőnél működő Deverto rendszerek támogatási szolgáltatása

Műszaki leírás

OK

A közbeszerzés tárgya

A közbeszerzés tárgya a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt-nél működő Deverto NTG rendszerre és Deverto IP Centrex rendszerre (együtt Deverto rendszerek) vonatkozó szoftver- és üzemeltetés-támogatási szolgáltatások (továbbiakban támogatási szolgáltatás) nyújtása.

A Deverto NTG rendszer felépítése

Az Ajánlatkérő Deverto NTG rendszere egy cluster-ben működő softswitch párból, négy darab RTP Proxy berendezésből, valamint SzámHordozási és azonosító-gazdálkodási aDatBázis (SZHDB) szerverből áll. A rendszer az alábbi főbb funkciókkal rendelkezik:

- Deverto Tequet Softswitch Tandem PBX funkcionalitás
- Deverto Tequet External Media Proxy funkcionalitás
- Deverto Tequet híváskapacitás licenc 3000 db egyidejű hívás kiszolgálásához
- Deverto Tequet transzkódolás licenc 50 db egyidejű hívás kiszolgálásához
- Deverto Tequet VPNDDB funkcionalitás
- Deverto Tequet IVR funkcionalitás
- Deverto Tequet Video interworking funkcionalitás
- Deverto Tequet teszhívás funkcionalitás
- Deverto Tequet nps-kra és agdb funkcionalitás

12

A jelenlegi licenc fájlokban engedélyezett funkciók:

TSS esetében:

- Maximum number of concurrent calls for this host: 3000
- Maximum number of concurrent transcoding streams for this host: 50
- Maximum number of concurrent transcoding streams clusterwide: 50
- Maximum number of conference calls for this host: 0
- Maximum number of conference calls clusterwide: 0
- Maximum number of RTP forwarded calls: 3000
- Maximum number of concurrent IVR calls: 10
- Maximum number of networks: 10000
- Maximum number of cluster members: 3
- Maximum number of peers: 1000000
- Features:
 - Call Switching:1
 - DTMF transcoding:1
 - DBM:vpndb
 - Time based LCR:1
 - VPN:1
 - Radius:1
 - Diameter:1
 - Prepaid:1
 - H323:1
 - SIP:1
 - MGCP:1
 - Call-generator:0
 - IVR:1
 - IVR Script:1
 - Signed scripts:1
 - PDP:1
 - DB:1
 - Call transfer:1
 - Packet Cable:1
 - PreIN logging: 1
 - SS7:1
 - SIP registrar client:1
 - SNMP:1
 - Lawful interception:1
 - DSS1:1
 - ACL Call Limits:1
 - Parallel ringing:0
 - State agent:0
 - Interception:0
 - SIP Proxy:0
 - SS7 Subsystems:0
 - Call Control:0
 - G729 Codec:1
 - Video interworking:1

de

RTP proxy berendezések esetében:

- Maximum number of concurrent calls for this host: 0
- Maximum number of concurrent transcoding streams for this host: 50
- Maximum number of concurrent transcoding streams clusterwide: 50
- Maximum number of conference calls for this host: 0
- Maximum number of conference calls clusterwide: 0
- Maximum number of RTP forwarded calls: 2000
- Maximum number of concurrent IVR calls: 0
- Maximum number of networks: 10000
- Maximum number of cluster members: 1
- Maximum number of peers: no limit
- Features:
 - DTMF transcoding:1
 - Time based LCR:0
 - VPN:1
 - Radius:0
 - Diameter:0
 - Prepaid:0
 - H323:0
 - SIP:0
 - MGCP:0
 - Call-generator:0
 - IVR:0
 - IVR Script:0
 - PDP:0
 - DB:0
 - Call transfer:0
 - Packet Cable:0
 - SS7:0
 - SNMP:1
 - Lawful interception:0
 - DSS1:0
 - ACL Call Limits:0
 - Parallel ringing:0
 - State agent:0
 - Interception:0
 - SIP Proxy:0
 - SS7 Subsystems:0
 - Call Control:0
 - G729 Codec:1
 - Video interworking:1

BA

SZHDB esetében:

- Maximum number of concurrent calls for this host: 0
- Maximum number of concurrent transcoding streams for this host: 0
- Maximum number of concurrent transcoding streams clusterwide: 0
- Maximum number of conference calls for this host: 0
- Maximum number of conference calls clusterwide: 0
- Maximum number of RTP forwarded calls: 0
- Maximum number of concurrent IVR calls: 0
- Maximum number of networks: 5
- Maximum number of cluster members: 2
- Maximum number of peers: no limit
- Features:
 - DBM:nps-kra, agdb
 - Time based LCR:0
 - VPN:0
 - Radius:0
 - Diameter:0
 - Prepaid:0
 - H323:0
 - SIP:0
 - MGCP:0
 - Call-generator:0
 - IVR:0
 - IVR Script:0
 - IVR VoiceXml:0
 - PDP:0
 - DB:1
 - Call transfer:0
 - Packet Cable:0
 - SS7:0
 - SNMP:0
 - Lawful interception:0
 - DSS1:0
 - ACL Call Limits:0
 - Parallel ringing:0
 - State agent:0
 - Interception:0
 - SIP Proxy:0
 - SS7 Subsystems:0

ok

A Deverto IP Centrex rendszer felépítése

Az Ajánlatkérő Deverto IP Centrex rendszere fizikailag két darab IBM BladeCenter H keretben elhelyezett 9-9db szerverből, valamint az IBM BladeCenter H további rendszerelemeiből (switch, SFP, ANM, power...) álló rendszer.

- Hívásvezérlő fürt (2db TSS)
- Média proxy pool (4 db TSS proxy)
- IVR fürt (2db TSS)
- eFAX fürt (2db TSS)
- Hangposta fürt (2db TSS)
- IP Centrex adatbázis (2 db szerver)
- Számlagyűjtő alrendszer, adatbázis (cdrDB - Deverto CCF) (2 db szerver)
- MCCN fürt (2 db szerver)
- belső hálózati aktív eszközök (2 db IBM switch)

Az IP Centrex rendszert kiegészíti két darab IBM System X3250 M5 szerverből álló teszt rendszer, mely funkcionálisan megegyezik az éles rendszerrel, de kapacitásában korlátozott.

Az IP Centrex az alábbi főbb funkciókkal rendelkezik:

- Hívásvezérlés
- Media Proxy funkcionalitás
- IP Centrex fizikai mellék kezelés (65000 végpont licenc)
- IP Centrex softkliens végpont kezelés (2000 végpont licenc)
- IP Centrex adatbázis
- HA (corosync) megoldás
- IP Telefon provisioning rendszer
- Hangposta
- IVR
- eFAX
- email alrendszer(ek)
- Nagykonferencia rendszer (Meet-Me)
- Hangrögzítés alrendszer
- Hívásstatisztika alrendszer
- WEB self-provisioning rendszer
- WEB adminisztrátori felület
- WEB jogosultsági rendszer
- Deverto Elem management (EMS)
- Deverto Tequet teszhívás funkcionalitás
- LI

A támogatási szolgáltatás tartalma

A támogatási szolgáltatás Ajánlatkérő Deverto rendszereire, a Deverto rendszerek alrendszereire és funkcióira terjed ki.

A Deverto rendszerelemek eltérő szoftver verziókon (operációs rendszer, alkalmazás) üzemelnek. A támogatási szolgáltatást minden rendszer elemre az adott rendszerelemen aktuálisan futó szoftver verziókon kell nyújtani.

A támogatási szolgáltatást a szerződéskötéstől számítva jogfolytonosan kell biztosítani.

A támogatási szolgáltatást a Deverto rendszerek minden olyan szoftver elemére (Deverto Tequet alkalmazás, corosync, postgres, mysql adatbázisok, tömeges telepítést támogató alkalmazások, bacula, eFAX, IVR scriptek stb) nyújtani kell, mely a Deverto rendszerek működéséhez, üzemeltetéséhez szükséges, és melyet a Gyártó telepített vagy konfigurált.

A támogatásnak ki kell terjednie a Debian operációs rendszerre is. Mivel a Debian nyílt forráskódú szabadon használható operációs rendszer, ezért Ajánlattevőnek e támogatás keretében a Deverto rendszereknek a Debian projekt által a <https://www.debian.org> oldalon hivatalosan kiadott frissítésekkel történő együttműködését, a Debian operációs rendszer biztonsági és egyéb frissítéseinek telepítését, telepíthetőségét kell biztosítani az alábbi pontok tekintetében:

- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibából adódó kritikus hibák kezelése,
- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibák javítása,
- Szoftverfrissítések biztosítása,
- Szoftverkorszerűsítések biztosítása,

A műszaki tanácsadás, az áttekintő értekezlet és a konfigurációelemzés szolgáltatást a Debian operációs rendszerre is teljeskörűen nyújtani kell.

A támogatásnak **nem** kell kiterjednie a Deverto rendszerek hardver elemeire.

Mivel a hibák javítása során szükséges lehet a szoftver módosítása, a forráskód megváltoztatása, ezért a támogatást végzőnek rendelkeznie kell a vonatkozó szoftverek forráskódjának elérhetőségével és képesnek kell lennie a szoftvermódosítással járó javítások elvégzésére.

Havidíjas támogatási szolgáltatás

Ajánlattevő havidíjas szolgáltatás keretében az alábbi feladatokat köteles ellátni:

- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibából adódó kritikus hibák kezelése,
- Szoftver-, konfigurációs-, illetve adatbázishibák javítása,
- Szoftverfrissítések biztosítása,
- Szoftverkorszerűsítések biztosítása,
- Műszaki tanácsadás,
- Áttekintő értekezlet,
- Adatbázis auditálás,
- Konfigurációelemzés,
- Fejlesztési igények kezelése
- Dokumentációfrissítés
- Képzés
- Jelentés készítés

Eseti díjas szolgáltatások

Óradíjas szolgáltatás

Ajánlattevőnek a bonyolultabb hibák elhárítása, az összetettebb szoftver cserék támogatása érdekében eseti óradíjas szolgáltatás keretében helyszíni hibajavítás, támogatás szolgáltatást is nyújtania kell.

Eseti óradíjas szolgáltatás keretében Ajánlatkérő saját telephelyén történő munkavégzést kérhet Ajánlattevőtől.

Ajánlatkérő ezt a szolgáltatást 60 óra időtartamban veheti igénybe a szerződés időtartama alatt.

Általános követelmények

Ajánlattevőnek közvetlen elérést kell biztosítania Ajánlatkérő számára a Gyártó interneten elérhető, DPTS (Deverto Problem Tracking System) központosított hibakezelési rendszeréhez.

Ajánlattevőnek biztosítania kell, hogy műszaki kérdésekben Ajánlatkérő közvetlenül kapcsolatba léphessen a Gyártóval.

Ajánlattevőnek elektronikus hibajegy kezelő rendszert kell biztosítania a hibák, hibajegyek fogadására. A hibajegy kezelő rendszernek ki kell elégítenie legalább az MSZ EN ISO 9001:2009 minőségirányítási rendszer feljegyzésekre vonatkozó, vagy azzal egyenértékű követelményeit, különös tekintettel a hibajegyek azonosíthatóságára, visszakereshetőségére vonatkozóan.

Ajánlattevőnek a hét minden napján 24 órás elérhetőséget kell biztosítania a kritikus hibák fogadásához.

A hibakezelés folyamatával kapcsolatos ajánlatkérői elvárások

Amennyiben Ajánlatkérő olyan hibát tapasztal, amelyet nem tud megoldani, úgy az elektronikus hibajegy kezelő rendszerben bejelenti ezt egy hibajegy megnyitásával. Vészhelyzeti hiba kezelése esetén Ajánlatkérő a vészhelyzet mielőbbi elhárítása érdekében a bejelentést Ajánlattevő ügyeleti telefonszámán

megerősíti. Ajánlattevő ügyeleti telefonszáma a hét minden napján 24 órában elérhető. A nyitott jegyeket a Felek folyamatosan frissítik a hibakezelés folyamata során.

A hibaelhárítás során Ajánlattevő a 7. pontban meghatározott határidők betartásával végzi feladatait.

Ajánlatkérő a hibabejelentést követően Ajánlattevő részére előzetes egyeztetés alapján biztosítja a hibakezeléshez szükséges, rendelkezésére álló adatokat.

Amennyiben a hiba megoldásához szükséges, Ajánlatkérő Ajánlattevő erre vonatkozó kérése esetén elvégzi Ajánlattevő által meghatározott diagnosztikai vizsgálatokat, illetve Ajánlattevő instrukciói alapján megkísérli a hibaelhárítást, amennyiben ez lehetséges.

Vészhelyzeti és/vagy kritikus hiba kezelése során, amennyiben a hiba kijavítása helyszíni kiszállást igényel, és ha Ajánlatkérő ezt kéri, Ajánlattevő köteles az Ajánlatkérő telephelyén a hibát az eseti díjas szolgáltatás keretében elhárítani.

A hibák osztályzásával kapcsolatos elvárások

Ajánlattevő a hibakezelés során az aktív jegyeket az osztályuk szerint kezeli. Minden egyes hiba Ajánlatkérő által megadott osztályba kerül besorolásra az alábbiak szerint:

- I. A **vészhelyzet** a rendszer alapvető felhasználói vagy üzemeltetői szolgáltatásainak elérhetőségét a felhasználók vagy üzemeltetők jelentős csoportja számára lehetetlenné tevő vagy a teljes rendszer leállását okozó hiba (pl.: számlázás leállása, cluster tag vagy hálózati elem kiesése, forgalom legalább 30%-nak kiesése, adatkommunikáció elvesztése stb.).
- II. A **kritikus hiba** olyan kritikus hardver- vagy szoftverműködési rendellenesség, amely jelentős működési korlátozást okoz, melynek eredményeképpen a rendszer rendelkezésre állása jelentősen sérül. Ebben az esetben olyan technikai probléma áll fenn, mely jelentős korlátozásokhoz vezethet, és gyors beavatkozást igényel. A kritikus hiba lehet még semlegesített akut vészhelyzeti hiba, amely még nincs véglegesen kijavítva vagy olyan hiba, ami vészhelyzethez vezethet. Kritikus hiba valamely fontos funkció elvesztése vagy a rendszer instabilitása.
- III. A **súlyos hiba** olyan működési, illetve szolgáltatáskorlátozással járó szoftver vagy hardver rendellenesség, amely nem befolyásolja a rendszer alapfunkcióit, de működési korlátozást okoz. Súlyos hiba egy olyan automatikus funkció hiánya is, amely manuálisan módszerrel pótolható.
- IV. A **nem súlyos hiba** olyan kisebb szoftver vagy hardver rendellenesség, mely kényelmetlenséget okoz, de a rendszer működőképességét nem befolyásolja. Nem súlyos hibák lehetnek dokumentációs vagy más osztályba nem besorolható kisebb rendellenességek.

A hibák osztályba sorolását Ajánlatkérő végzi. Amennyiben Ajánlattevő a hiba besorolásával nem ért egyet, úgy azt az indoklás megküldése mellett jelzi Ajánlatkérő számára. Amennyiben Ajánlatkérő az indoklást elfogadja, akkor Ajánlattevő kérésének megfelelően módosítja a jegy besorolását.

Ajánlattevőnek a hibakezelés során tett intézkedései egy adott hiba jellemzőit olyan mértékben változtathatják, hogy az indokoltá teheti a hiba más osztályba sorolását. Erről Ajánlatkérő Ajánlattevővel történt egyeztetést követően dönt.

A hibakezelési eljárásrendre vonatkozó követelmények

A hibabejelentését követően Ajánlattevő – a hiba osztályba sorolásától függően – a 7. pontban megadott határidőn belül nyugtázza azt.

A hiba osztályától függően Ajánlatkérő szakértői információt ad, majd ezt követően az elhárításra vonatkozó utasításokat kap.

Amennyiben a hiba a 7. pont táblázatának negyedik oszlopában megadott határidőig nem javítható és amennyiben ez lehetséges, Ajánlattevőnek a hiba megoldásáig átmeneti elkerülő megoldást kell biztosítania.

Ha a hiba megoldásához szoftver javítása, módosítása szükséges, akkor a hibajavító kiadást (bugfix release), és annak betöltését a megfelelő dokumentáció mellékelésével Ajánlattevő felajánlja vizsgálatra Ajánlatkérőnek. A javítások bevezetésére csak Ajánlatkérői jóváhagyás után kerülhet sor.

A hiba megoldását Ajánlattevő jelenti Ajánlatkérő felé. Annak Ajánlatkérői elfogadása után Ajánlattevő a jegyet lezárja, ezzel befejeződik a hibakezelési folyamat.

Amennyiben a hibajavításhoz Ajánlatkérőnek szükséges információt adnia vagy Ajánlatkérőnek kell beavatkoznia, úgy a hiba megoldásának határidőjébe nem számít bele Ajánlattevő Ajánlatkérő közreműködésére vonatkozó kérése és Ajánlatkérő közreműködése (válaszadása, beavatkozása) közötti idő.

Ha a hiba javítása hardver cserét tesz szükségessé és az Ajánlatkérő által tárolt alkatrész helyszínre szállítását igényli, akkor az erre való várakozás nem számít bele az Ajánlattevő hibajavítására vonatkozó határidőbe.

mu

Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó követelmények

Hibaosztály	Nyugtázási idő	Szekértői válaszig idő	Átmeneti megoldás	Végleges megoldás	Rendelkezésre állás
Vészhelyzet	30 perc	2 óra	24 óra	30 nap	Folyamatos
Kritikus hiba	1 nap	2 nap	4 nap	30 nap	Munkaidőben
Súlyos hiba	1 nap	10 nap	30 nap	60 nap	Munkaidőben
Nem súlyos hiba	1 nap	30 nap	-	Új verzió	Munkaidőben

Szoftverfrissítés

A Gyártó az üzemeltetési tapasztalatainak elemzése alapján szoftverfrissítéseket készít. A szoftverfrissítés szolgáltatás lehetővé teszi Ajánlatkérő számára ezen, jelen szerződés hatálya alatt a Gyártó által kiadott módosítások implementálását.

Ajánlattevő segítséget nyújt Ajánlatkérőnek a frissítés implementálásához.

A szoftverfrissítés kis funkcionális javításokat is tartalmazhat.

Ha egy felajánlott frissítést Ajánlatkérő nem kér és későbbiekben ez hibás működéshez vezet, akkor a hiba kezelése nem tartozik jelen szerződés keretébe.

Szoftverkorszerűsítésre vonatkozó elvárások

Ha Ajánlattevő hibajavításként új szoftver verziót ad át, akkor annak új funkcióit Ajánlatkérő csak akkor használhatja, ha erre külön kereskedelmi szerződésben jogot kapott. Az új funkció(k) megjelenése az új szoftver verzióban nem kötelezi Ajánlatkérőt ezen új funkciók megvásárlására.

A szoftver elérhető funkcióit a licencfájl korlátozhatja. Ha egy korszerűsítés csak olyan funkciókra tartalmaz új szolgáltatáselemeket, amelyre Ajánlatkérő érvényes licenccel rendelkezik, akkor az új szoftver nem korszerűsítésként, hanem frissítésként kezelendő.

Szoftverkorszerűsítés esetén Ajánlattevő átadja Ajánlatkérő részére az új szoftvert, az általa elvégzett teszt sorozat leírását és a tesztjegyzőkönyvet. A módosított üzemeltetési dokumentációt honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi.

Ajánlattevő segítséget nyújt Ajánlatkérőnek az új szoftver implementálásához.

Helyszíni hibajavítás, támogatás

Vészhelyzeti és vagy kritikus hiba elhárításához, továbbá bonyolult rendszerfrissítések végrehajtásához, amennyiben ezt Ajánlatkérő kéri, Ajánlattevő köteles Ajánlatkérő telephelyén helyszíni jelenléttel segítséget biztosítani.

Ajánlatkérő ezt a tevékenységet az eseti díjas támogatási szolgáltatás keretében veheti igénybe.

Áttekintő értekezlet meghatározása

Az értekezlet célja a karbantartás, és a támogatás áttekintése, a támogatási szerződésben vállalt kötelezettségek teljesítésének értékelése.

Az értekezlet további célja Ajánlatkérő által jelzett módosítási, fejlesztési igények kezelése.

Áttekintő értekezletet legalább évente négy alkalommal Ajánlatkérő kérése szerint, ezen felül bármely fél kérésére kell tartani.

Az értekezlet helyét és idejét a felek közösen állapítják meg.

Műszaki tanácsadással kapcsolatos elvárások

Ajánlattevő műszaki tanácsadást nyújt Ajánlatkérő részére, valamint biztosítja Ajánlatkérő és Gyártó közötti közvetlen műszaki konzultáció lehetőségét.

A tanácsadás kérhető Ajánlattevő által megadott telefonszámon, e-mail-en valamint személyesen.

A tanácsadás csak munkaidőben vehető igénybe. A munkaidő utáni kéréseket Ajánlattevő a következő munkanapon dolgozza fel.

A műszaki tanácsadás határideje:

Nyugtázási idő 1 munkanap

Válaszidő maximum 20 munkanap

Adatbázis auditálás meghatározása

Az adatbázis auditálás célja az adatbázis(ok)ban meglévő, azonban nem észlelhető, és hibát nem okozó rendellenességek feltárása és javaslattevél azok javításra.

Az adatbázis auditálást Ajánlattevő évente kétszer Ajánlatkérő műszaki kapcsolattartójával előre egyeztetett időpontban végzi.

Konfigurációelemzés

A szolgáltatás célja, hogy Ajánlatkérő a szolgáltatások nyújtásához hiba nélküli, optimális méretű és felépítésű, valamint minél kisebb kapcsolási időt lehetővé tévő konfigurációt alkalmazzon.

Ajánlatkérő évente kétszer kérheti Ajánlattevőtől a konfigurációelemzés szolgáltatást.

Ajánlatkérő Ajánlattevő rendelkezésére bocsátja a rendszereinek konfigurációs fájljait, és mindazon adatokat, melyek a teljes körű elemzéshez szükségesek.

Ajánlattevő elvégzi az elemzést, és javaslat(ka)t tesz a konfiguráció változtatására.

Ajánlatkérő a javaslat(ka)t megvizsgálja, és eldönti betölti-e azokat.

Az elemzés határideje a műszaki tanácsadásra vállalt határidőkkel azonos.

Módosítási igények kezelése

Lényeges funkcióbővülést eredményező fejlesztési igények megvalósítása nem képezi jelen szerződés tárgyát.

Ajánlattevő által jelzett fejlesztési igények adminisztrálása jelen szerződésben az alábbiak szerint történik.

Ajánlatkérő a Deverto rendszerekkel kapcsolatos módosítási, fejlesztési elképzeléseit Ajánlattevő által a fejlesztési igények fogadására megadott elérhetőségen e-mailen jelzi.

Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy Ajánlatkérő által jelzett fejlesztési

igényeket 30 napon belül elbírálja és besorolja, melynek eredményéről Ajánlatkérőt a fejlesztési igények kezelését végző kapcsolattartóján keresztül tájékoztatja.

A felek a fejlesztési igények folyamatos nyomon követését az „Deverto_fejlesztések.xlsx” táblázatban végzik, mely táblázatba a bejelentéstől a fejlesztési igény lezárásig történő kommunikációt rögzítik.

Ajánlattevő a táblázatot elektronikus formában havonta a TIB mellékleteként megküldi Ajánlatkérő részére.

A felek az egyes fejlesztési igények kezelését, állapotváltozását a negyed évente megtartott áttekintő értekezleten egyeztetik. A fejlesztések státuszát követendő, az aktualizált adattartalmú Deverto_fejlesztések.xlsx állomány legalább havonta egyszer megküldésre kerül az Ajánlatkérő részére.



Deverto_fejlesztése
k.xlsx

OK

Az elbírálás eredményeként Ajánlatkérő által jelzett igényeket Ajánlattevő az alábbi kategóriákba sorolhatja:

Támogatási szerződés keretében megoldható módosítások.

A Deverto rendszerek általános (nem csak egy ügyfél számára hasznos) fejlődését szolgáló, lényeges funkcióbővülést nem eredményező fejlesztéseit Ajánlattevő térítésmentesen, a legalacsonyabb prioritású problémakezeléssel azonos határidővel végzi. Amennyiben Ajánlatkérő a megvalósítást ennél rövidebb határidővel kéri, úgy a gyorsabb fejlesztés érdekében kereskedelmi ajánlatot kérhet, mely kereskedelmi ajánlat jelen szerződésnek nem része.

Támogatási szerződés keretén túlmutató módosítási igények.

Lényeges funkcióbővülést eredményező fejlesztési igények megvalósítása nem képezi jelen szerződés tárgyát.

Elutasított módosítási igények.

Amennyiben a fejlesztési igény a Deverto rendszerek valamely rendszer elemével összeférhetetlen, vagy a Deverto rendszerek egy újabb generációja az igényt várhatóan ki fogja elégíteni, vagy az műszakilag nem célszerű, Ajánlattevő a fejlesztési igény teljesítését visszautasíthatja. Ebben az esetben Ajánlatkérő az áttekintő értekezleten az igényt Ajánlattevő szakembereivel együtt harmonizálhatja, hogy a fejlesztési igény valamilyen módon megvalósítható legyen.

Dokumentációfrissítés

Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy a Deverto rendszerek műszaki dokumentációit rendszeresen frissíti, illetve a dokumentáció hibáit javítja. Ajánlattevő honlapján Ajánlatkérő számára elérhetővé, letölthetővé teszi a rendszer dokumentációit.

Képzés

Ajánlattevőnek évente egy alkalommal, legalább 5*6 óra keretében Ajánlatkérő üzemeltetést végző szakemberei (maximum 15 fő) számára Képzést kell biztosítania. A képzés helyét, időpontjait, menetét, témáját Felek az Áttekintő értekezleten közösen állítják össze.

Jelentés

Ajánlattevő a havonta elvégzett feladatok vonatkozásában a tárgyhónapot követő hó 5. napjáig havi jelentést készít, melynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a tárgyhónapban elvégzett feladatok ismertetése, a Műszaki leírás **2. pontjában** felsorolt feladattípusok szerint lebontva
- ha van konzultációs órakeret, akkor hónapban elvégzett, konzultáció körébe eső feladat időtartama és a fennmaradó órakeret
- ha van oktatási órakeret, akkor az oktatás dátuma, az oktatási napok száma és a tematikája, illetve a fennmaradó keret
- SLA sértés esetén az SLA sértéssel érintett feladat részletezése úgy, hogy abból egyértelműen megállapíthatóak legyenek az SLA sértés körülményei és következményei (kötbér)
- a jelentés mellékleteként az összes tárgyhóban elvégzett tevékenységről a kiállított munkalap,
- cégszerű aláírás.

A jelentés minta a Műszaki leírás 1. számú függelékében szerepel

Meghatározások

Gyártó: A Deverto Tequet szoftver rendszer fejlesztője és gyártója a Deverto Rendszertechnika Zrt (angol néven Deverto Systems Ltd).

Karbantartás: Az a megelőző és javító tevékenység, melyet Ajánlatkérő végez a szállított berendezés üzemeltetői dokumentációja alapján. 

Szoftverjavítás (bugfix): A szoftverhibák gyártó általi kiküszöbölése. A javított szoftververzió olyan szoftvercsomagot jelent az aktuális alapváltozatban (vagy annak alváltozatában), amely kiküszöböli a hibákat. Egy javított szoftververzió az adott hibán kívül más hibák javítását is tartalmazhatja.

Szoftverfrissítés (update): A Gyártó által egy adott időszakban elvégzett szoftvermódosítások összefoglalását jelenti, mely tartalmazza a Gyártó összes piacán (más országokban is) talált rendellenességek javítását is.

Szoftverkorszerűsítés (upgrade): Olyan szoftvermódosítást jelent, amely új szolgáltatásokkal vagy új szolgáltatási jellemzőkkel bővíti a rendszer képességeit. Az új szoftverkiadások jelentős új funkciókat foglalnak magukban. Az új szoftver kiadások a.b.c szoftververzió struktúra esetén „a” vagy „b” azonosító változása esetén szoftverkorszerűsítésnek tekintendők.

Elkerülő megoldás (workaround): hiba elhárítása nem végleges javítással, hanem a hibás működést okozó komponens kiiktatása által. Az elkerülő megoldás magában foglalhat átmeneti konfigurációs változtatásokat, a módosítható komponensek (pl. szkriptek) változtatását, az eszközkiosztás eseti módosítását vagy új eszköz beillesztését.

Végleges megoldás: Szoftverhiba esetén a javított szoftver kiadása. Egyéb esetben az olyan nem átmeneti javítások, változtatások, amelyek a hibát megszüntetik.

Dokumentáció: Minden olyan műszaki dokumentáció, mely alapján a rendszer telepítése, frissítése, konfigurálása, üzemeltetése, riasztásainak

kezelése a gyártó elvárásai szerint végezhető.

Hiba: A rendszernek a dokumentációban rögzített műszaki specifikációktól való eltérése. Hiba továbbá az üzemi rendszeren normál működés közben előforduló és a szolgáltatás minőségét befolyásoló rendellenes működés. Hibának minősül a rendszerdiagnosztika alapján megállapított nem megfelelő működés is, illetve a rendszer nem Ajánlatkérő elvárásainak megfelelő állapota, működése.

Hibát okozhat szoftver- vagy hardverhiba, nem megfelelő karbantartás vagy konfiguráció, hiányos vagy hibás dokumentáció, adatbázis. Hibát okozhat Ajánlatkérő Deverto Tequet rendszerével kapcsolatban levő más eszköz hibája, kiesése is.

Hibajegy (trouble ticket): Ajánlattevő által biztosított elektronikus rendszerben egy hiba kezelési folyamatának követésére szolgáló azonosító. A hibajegy a hiba bejelentését követően jön létre és a hiba végleges megoldása, javítása után zárul le.

Munkaidő: A helyi idő szerint 08:00 órától 16:00 óráig terjedő időt jelenti hétfőtől péntekig a helyi munkaszüneti és törvényes ünnepnapok kivételével.

Nyugtázási idő: Az az idő, amely Ajánlatkérő által Ajánlattevőnek küldött, intézkedést igénylő jelentések vétele és azok visszaigazolása között eltelik.

Szakértői válaszügy: Az az idő, amely Ajánlatkérő által Ajánlattevőnek küldött intézkedést igénylő jelentések vétele és az azokra Ajánlattevő szakértője által adott válasz között telik el. A szakértői válasznak tartalmaznia kell a hiba elhárítására tett javaslatot.

Hibaelhárítási idő: A hibajelentés kézhezvétele és a hiba kijavítása közötti időszak. A hibajavítás lezárása csak a megoldás Ajánlatkérő általi elfogadásával történhet meg.

Helyszíni konzultáció: A konzultáció olyan formája, amely az Ajánlatkérő külön kérésére megadott helyszínen történik.

Műszaki leírás 1. számú függeléke

JELENTÉS

Vállalkozó neve:

Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő

Részvénytársaság

Tárgyi időszak: 20.....

Szolgáltatás típus:

Szerződés tárgya:

Vállalkozási szerződés száma:

- az elvégzett feladatok mennyisége, SLA prioritásonként

SLA sértés történt: igen/nem

- Munkalap száma, SLA sértés időtartama

Egyéb

megjegyzés:.....
.....

Kelt:

.....

Megrendelő

.....

Vállalkozó





2. számú melléklet a 1019123 nyilvántartási számú szerződéshez

6-NY6 Nyilatkozat Partner adatairól 1.0

NYILATKOZAT PARTNER ADATAIRÓL

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): Deverto Rendszerteknika Zrt.		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): Deverto Zrt.
Cégjegyzék szám: 01 10 047579		
Adószám: 24163558-2-42		Uniós adószám: HU24163558
Kapcsolattartó adatai		
Név: Ládai Zoltán Kolos		Beosztás: vezérigazgató
Telefonszám: +36 1 878 1011		E-mail cím: zladay@deverto.com
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 1165, Budapest, Pilóta utca 32.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 1093, Budapest, Közraktár utca 30-32. K30. ép. 1. em.		
Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns:		
Számra küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számra küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Számlavezető bank		
Neve: CIB Bank Zrt.		
Bankszámla száma: 10700079-25592108-51100005		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]:	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]:	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]:
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]:	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]:	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]:	EVA [2002. évi XLIII. törvény]:

Kelt. Bp. 2020. február 16.

Cégszerű aláírás DEVERTO ZRT.



NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.
6-NY3 Teljesítést igazoló bizonylat 1.0

TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Készült			
Hely:			Dátum:
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.		Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)
Termék/szolgáltatás megnevezése:			
Szerződés tárgya:			
Szerződés száma:			
Teljesítés igazolás tárgya:			
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma:			
Teljesítés tényleges dátuma:			
Megjegyzés:			

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakereshető módon megőrizni köteles.

A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):			
<i>a szerződésben meghatározott egyéb devizában</i>	Devizanem:		Érték:
Az elfogadott teljesítésből visszatartott (jóteljesítési) garancia, kötbér (Ft):			

Szállító képviselője

Megrendelő képviselője (1)

Megrendelő képviselője (2)



+36 1 459 4200



info@nisz.hu



nisz.hu

JELENTÉS

Vállalkozó neve:

Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő

Részvénytársaság

Tárgyi időszak: 20.....

Szolgáltatás típus:

Szerződés tárgya:

Vállalkozási szerződés száma:

- az elvégzett feladatok mennyisége, SLA prioritásonként

SLA sértés történt: igen/nem

- Munkalap száma, SLA sértés időtartama

Egyéb

megjegyzés:.....

.....

Kelt:

.....

Megrendelő

.....

Vállalkozó



