

Iktatószám: 32000/1074/2020.T

**ESETI SZERZŐDÉS  
SZAKÉRTŐI ERŐFORRÁS BESZERZÉSE CÉLJÁBÓL KÖTÖTT  
KERETMEGÁLLAPODÁS ALAPJÁN**

amely létrejött egyrészről az

**IdomSoft Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

cégjegyzékszám: 01-10-046896

székhely: 1134 Budapest, Tüzér u. 41.

képviseli: Hrubí Orsolya gazdasági vezérigazgató-helyettes és Bányai Zsolt Krisztián technológiai és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes, együttesen

adószám: 23083185-2-41

bankszámlát vezető pénzintézet megnevezése: K&H Bank Zrt.

bankszámlaszám: 10402142-00027370-00000003

mint megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a(z)

**TIGRA Computer - és Irodatechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság**

cégjegyzékszám: 01-09-566107

székhely: 1145 Budapest, Törökőr utca 2.

képviseli: Vertán György ügyvezető, önállóan

adószám: 12218778-2-42

számlavezető pénzintézet: UniCredit Bank Hungary Zrt.

bankszámlaszám: 10900059-00000003-31980015

mint szolgáltató, a továbbiakban: Szolgáltató

a továbbiakban együttesen: Felek között, alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

**Bevezető rendelkezések**

Felek rögzítik, hogy közöttük a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) Második Része szerinti nyílt eljárás eredményeképpen 2018. március 8. napján, 32000-182/2018. iktatószámon keretmegállapodás (a továbbiakban: Keretmegállapodás) jött létre szakértői erőforrás biztosítása céljából.

A Keretmegállapodás I. részének E. pontja alapján a Keretmegállapodás keretében az adott közbeszerzés megvalósítására a Kbt. 105. § (2) bekezdés c) pontja szerint, azaz a verseny újranyitásával kerül sor, tekintettel arra, hogy a Keretmegállapodás nem tartalmazza az annak alapján megkötésre kerülő szerződések minden feltételét.

A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásról szóló 309/2011 (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. §-a nevesíti Megrendelőt, mint a központosított informatikai rendszerek üzemeltetőjét, valamint az e rendszereket érintő alkalmazás-fejlesztési szolgáltatásokat biztosító központi szolgáltatót. A Rendelet 3. számú mellékletének 51. pontja alapján Megrendelő látja el a Központi Kormányzati Hírvétküldő rendszerrel kapcsolatos alkalmazás-fejlesztési és alkalmazás-üzemeltetési feladatokat.

Tekintettel arra, hogy a koronavírus miatt kialakult járványügyi veszélyhelyzettel kapcsolatban a Központi Kormányzati Hírvétküldő Rendszer intenzív használatával kapcsolatos igények merültek fel, így a jelen eseti szerződés (a továbbiakban: Eseti Szerződés) tárgyát képező support feladatok ellátása vált szükségessé.

Fentiekre tekintettel Megrendelő a Keretmegállapodás IV. része szerinti, verseny újranyitásával megvalósuló közbeszerzési eljárást folytatott le, melynek eredményeképpen a Megrendelő a Szolgáltató

ajánlatát fogadta el nyertes ajánlatként, így a Felek a Kbt.-ben meghatározott határidőn belül jelen Eseti Szerződést kötik.

Felek rögzítik, hogy a jelen Eseti Szerződés elválaszthatatlan részét képezi külön fizikai csatolás nélkül is:

- a) az ajánlattételi felhívás és a közbeszerzési dokumentumok;
- b) a kiegészítő tájékoztatás kérés és a kiegészítő tájékoztatás;
- c) Szolgáltató ajánlata.

Szerződő Felek rögzítik, hogy a fentiekben rögzített eljárást a Kbt. 53. § (5) bekezdésére tekintettel Megrendelő feltételes közbeszerzési eljárásként indította azzal, hogy a fedezet rendelkezésre állását a közbeszerzési eljárás eredményeként megkötendő szerződés hatálybalépését felfüggesztő feltételként is kikötötte.

## 1. Az Eseti Szerződés tárgya

1.1. A Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a **Központi Kormányzati Hírlevélküldő rendszer támogatási szerződéséhez kapcsolódó support** ellátását az 1. számú mellékletet képező műszaki leírásban (a továbbiakban: Műszaki leírás) meghatározottak, valamint Szolgáltató ajánlatában, és a keretmegállapodásban foglaltak szerint.

1.2. Az Eseti Szerződésre az abban nem szabályozott kérdésekben a Keretmegállapodásban foglaltak az irányadók.

1.3. Felek rögzítik, hogy az Eseti Szerződés keretében adatfeldolgozási tevékenységre nem kerül sor, azzal, hogy amennyiben a szerződéses feladatok ellátása mégis feltételezné az ilyen jellegű tevékenység végzését, ezt a tevékenységet Szolgáltató nem láthatja el a Megrendelő és a Miniszterelnöki Kabinetiroda között 2017. március 22-én létrejött adatfeldolgozási szerződés 13. pontjának módosításáig, valamint addig, ameddig az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 25/C-25/D. §-ainak megfelelően a Megrendelő és Szolgáltató között adatfeldolgozási szerződés nem lépett hatályba.

## 2. A szerződés hatálya, a teljesítés időtartama

2.1. A szerződés hatálybalépésével kapcsolatban a következő rendelkezések az irányadók:

a) a b) pontban meghatározottak kivételével a jelen szerződés az aláírása – nem egyidejű aláírás esetén az utolsó aláírás – napján lép hatályba.

b) a c) pontban meghatározottak kivételével a jelen szerződés mindaddig nem léphet hatályba, ameddig az abban meghatározott ellenszolgáltatás fedezete nem biztosított (felfüggesztő feltétel). Amennyiben ez a feltétel az a. pontban meghatározottnál későbbi időpontban következik be, a szerződés hatályba lépésének napja ezen feltétel bekövetkezésének napja. A feltétel bekövetkezéséről Megrendelő írásban tájékoztatja Szolgáltatót.

c) Megrendelő a b) pontban meghatározott feltétel bekövetkezésének hiányában is dönthet a hatályba léptetésről, különösen, ha halasztást nem tűrő kiemelkedően fontos érdek (például közfeladat ellátásának, közszolgáltatás zökkenőmentes nyújtásának veszélyeztetése) vagy közérdek (ideértve a nemzetgazdasági okot) védelme érdekében szükséges, feltéve, hogy a szerződéskötés előnyei meghaladják a szerződéskötéssel járó hátrányokat. A hatályba léptetést érintő döntéséről a hatályba léptetés napját megelőzően, megfelelő időben Megrendelő írásban tájékoztatja Szolgáltatót.

2.2. Szolgáltató az Eseti Szerződésben meghatározott feladatokat **a jelen Eseti szerződés hatályba lépésétől számított 12 hónapig időtartamban**, Megrendelő igénye szerint köteles elvégezni azzal,

hogy Megrendelő a szerződés hatályba lépésétől számított 12 hónap leteltét megelőzően **további 3 (három) hónappal a Szolgáltatóhoz címzett egyoldalú, írásbeli jognyilatkozatával meghosszabbíthatja** az Eseti Szerződés időtartamát (opció).

### 3. Szolgáltatási díj és a nyertes ajánlat értékelésre került egyéb eleme

3.1. A szerződésszerű teljesítéséért a Szolgáltatót – 180.000,- Ft + ÁFA / embernap, azaz száznyolcvanezer forint plusz általános forgalmi adó/ embernap összeg alapulvételével számítva – **1 (egy) hónapra nettó 1.620.000,- Ft + ÁFA/hó**, azaz nettó egymillió-hatszázhuszezer forint/hó összegű szolgáltatási díj illeti meg, azzal, hogy 12 hónapra nettó 19.440.000,- Ft + ÁFA, azaz nettó tizenkilencmillió-négyszáznegyvenezer forint, **opciós tételként pedig 3 hónapra legfeljebb nettó 4.860.000,- Ft + ÁFA**, azaz nettó négymillió-nyolcszázhatvanezer forint, ezáltal jelen szerződés alapján **mindösszesen nettó 24.300.000,- Ft + ÁFA, azaz nettó huszonnégymillió-háromszázezer forint összegű szolgáltatási díj fizethető ki.**

3.2. A 3.1. pontban rögzített szolgáltatási díj – költségátalányként – tartalmaz a Szolgáltatónál a szerződés szerinti feladatok szerződésszerű teljesítésével kapcsolatosan felmerülő minden költséget, kiadást. Szolgáltató további kifizetést – költség, kiadás, felhasználási díj vagy más jogcímen – a Megrendelőtől nem igényelhet.

3.3. Szolgáltató Megrendelő igénye szerint teljesít, és teljesítéséről havonta, a tárgyhónapot követő hónap 3. napjáig írásban teljesítési összesítőt készít és képviselőjére jogosult által aláírtan legalább 1 (egy) eredeti példányban átad Megrendelő részére.

3.4. Megrendelő a teljesítési összesítő alapján annak kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül elismeréséről vagy az elismerés megtagadásáról a 11.1 pontban megjelölt alkalmazottja útján teljesítésigazolás kiállításával nyilatkozik. A Szolgáltató a teljesítésigazolás alapján jogosult számlájának benyújtására.

3.5. Megrendelő a jelen Eseti Szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egynemű és lejárt követelését számíthatja be.

3.6. A számlázásra és fizetésre vonatkozóan egyebekben a Keretmegállapodás V. részében foglaltak irányadók.

3.7. Megrendelő a Bevezető rendelkezésekben hivatkozott versenyújranyitás során értékelte a szerződés teljesítésében részt vevő alábbi szakember tapasztalatát:

Barsi László programozó/programtervező, melyre figyelemmel a szakember részvétele a teljesítésben kötelező, és személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra.

#### 3.8. Szolgáltató

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a jelen Eseti 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 Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a jelen Eseti Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét az Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

#### **4. A teljesítés helye**

Szolgáltató az Eseti Szerződésben meghatározott feladatokat saját székhelyén/telephelyén vagy Megrendelő igénye szerint, általa meghatározott helyszínen köteles elvégezni.

#### **5. A Felek jogai és kötelezettségei**

4.1. A Szolgáltató kijelenti, hogy a tevékenysége ellátásához esetlegesen szükséges engedélyek rendelkezésre állnak, ezzel összefüggésben minden felelősség a Szolgáltatót terheli.

4.2. Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy rendelkezik a jelen Eseti Szerződésben rögzített feladatok ellátásához szükséges szakmai tapasztalattal, kompetenciával, valamint szabad erőforrással, amelynek alapján alkalmas a jelen Eseti Szerződésben meghatározott feladatok megfelelő színvonalon történő elvégzésére.

4.3. Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy nincs és jelen Eseti Szerződés időtartama alatt nem is lesz harmadik fél irányában olyan kötelezettsége, amely jelen Eseti Szerződés teljesítését részben vagy egészben akadályozná.

4.4. Szolgáltató biztosítja továbbá, hogy a részéről a jelen Eseti Szerződés teljesítése során eljáró személyek megfelelő képesítéssel és szakértelemmel rendelkeznek.

4.5. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató alkalmazottainak a jelen Eseti Szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatait Megrendelő a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) 2016/679/EU rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján kezeli. Szolgáltató ezen túl is hozzájárul a jelen Eseti Szerződés aláírásával ahhoz, hogy Megrendelő annak megkötése és teljesítése során a tudomására jutott személyes adatokat a teljesítéshez szükséges mértékben és módon kezelje, azokról a Megrendelő tevékenységét ellenőrző szervek részére adatot szolgáltatson.

4.6. Szolgáltató jelen Eseti Szerződésben foglalt feladatai hatékony ellátása érdekében távoli elérést igényelhet, amelyet a Megrendelő jóváhagyását követően vehet igénybe meghatározott időszakra. Szolgáltató az ilyen hozzáférést illetéktelen személynek nem adhatja át.

4.7. Szolgáltató a jelen Eseti Szerződésben meghatározott feladatainak teljesítése érdekében jogosult a Megrendelő székhelyén és telephelyén, illetve a Megrendelő által meghatározott egyéb teljesítési helyeken található ingatlanokba belépni és ott tartózkodni, köteles azonban a feladatellátás helyén irányadó biztonsági, munkavédelmi, tűzvédelmi és balesetvédelmi előírásokat betartani és betartatni. Megrendelő a vonatkozó előírásokról tájékoztatja a Szolgáltatót. Megrendelő biztosítja a Szolgáltatót, valamint a jelen Eseti Szerződés teljesítésben részt vevő személyek számára a feladatellátás helyére történő belépést a Szolgáltató által előzetesen jelzett időpontokban.

4.8. Szolgáltató köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy tevékenysége során a Megrendelő működését csak a legszükségesebb mértékig zavarja. Szolgáltató köteles továbbá minden szükséges intézkedést megtenni a tevékenységével összefüggő esetleges károk, balesetek és egyéb nem rendeltetésszerű működés vagy állapot elkerülése, elhárítása vagy helyreállítása érdekében.

4.9. Szolgáltató teljes körű felelősséggel tartozik az általa végzett tevékenységgel összefüggésben használt vagy alkalmazott anyagok, eszközök – ideértve többek között a hardver és szoftver elemeket is –, módszerek megfelelőségért, beleértve azok vírusmentességét is.

4.10. Megrendelő köteles az elvégzendő feladatokat érintő döntésekről, tervekről a Szolgáltatót tájékoztatni, azzal, hogy amennyiben valamely, a teljesítéshez szükséges döntést Megrendelő a

megfelelő időben nem hoz meg, Szolgáltató köteles azt írásban jelezni, megjelölve pontosan a hiányt és azt, hogy az miért szükséges a teljesítéshez.

4.11. Megrendelő a feladatok leghatékonyabb ellátásra érdekében Szolgáltaó erre irányuló igénye esetén konzultációs lehetőséget biztosít a Szolgáltató számára, feltéve, hogy a konzultáció a teljesítéshez szükséges, azzal, hogy amennyiben a teljesítéshez szükséges konzultációt megrendelő nem biztosítja, Szolgáltató köteles azt írásban jelezni, megjelölve pontosan a hiányt és azt, hogy az miért szükséges a teljesítéshez.

4.12. Megrendelő Szolgáltató rendelkezésére bocsátja azon szabályzatait, amelyek Szolgáltató jelen Eseti Szerződésben meghatározott feladatellátását érintik. Amennyiben a vonatkozó szabályzatok módosítására kerül sor, úgy arról Megrendelő tájékoztatja a Szolgáltatót.

## **6. Titoktartási kötelezettség**

5.1. Felek – az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény előírásaiban foglalt korlátozásokkal – üzleti titokként kezelnek minden, a jelen Eseti Szerződés teljesítése során tudomásukra jutott információt, adatot.

5.2. Az üzleti titok kezelésére vonatkozóan egyebekben a Keretmegállapodás VII. részben foglaltak irányadók.

## **7. Kötbér, jótállás, szavatosság**

A kötbérre, a jótállásra, valamint a szavatosságra vonatkozóan a Keretmegállapodás X. része irányadó.

## **8. Biztosítékok**

A Biztosítékokra vonatkozóan Keretmegállapodás XI. része irányadó.

## **9. Az Eseti Szerződésben meghatározott feladatok elvégzésének eredményeként létrejött szoftverek, dokumentumok, művek rögzítése, és azok átadásának módja**

Felek rögzítik, hogy minden a szerződés teljesítése során esetlegesen keletkező szerzői jogi védelem alá eső mű tekintetében Megrendelő annak átvételével időben és területileg korlátlan felhasználási jogot szerez, mely kiterjed különösen az átdolgozásra, a többszörözésre, valamint arra, hogy megrendelő harmadik személyre a felhasználási jogot átruházza vagy arra nézve harmadik személynek további felhasználási jogot engedélyezzen. Ezért a felhasználási jogért Szolgáltató külön felhasználási díjat nem igényel.

## **10. Kapcsolattartás**

9.1. Megrendelő részéről a teljesítésigazolásra és kapcsolattartásra jogosult személy:

Papp Gergely termékmenedzsmet vezető (e-mail: gergely.papp@idomsoft.hu, tel.: +36(70)932-2639)

9.2. Szolgáltató részéről kapcsolattartásra jogosult személy:

Lange Péter (e-mail: idombeszerzes@tigra.hu, tel.: +36 (1) 666-3700)

## 11. Egyéb rendelkezések

10.1. Megrendelő rögzíti és Szolgáltató – kiemelten a Ptk. 6:142-6:143. §-aira tekintettel – tudomásul veszi azt, hogy Megrendelőnek **kiemelten fontos érdeke fűződik** a jelen Eseti Szerződés tárgyát képező feladatok szerződésszerű teljesítéséhez.

10.2. Szolgáltató kijelenti, hogy jelen szerződés megkötésére jogosult és rendelkezik mindazon személyi, tárgyi kapacitással és jogosultsággal, mely a jelen Eseti Szerződés teljesítéséhez szükséges.

Jelen szerződés 3 (három) egymással mindenben megegyező példányban készült, melyből 1 (egy) eredeti példány Szolgáltatót, 2 (kettő) eredeti példány Megrendelőt illeti.

Melléklet:

1. Műszaki leírás

Budapest, 2020.

Hrubi  
Orsolya

Digitálisan aláírta:  
Hrubi Orsolya  
Dátum: 2020.12.16  
17:20:22 +01'00'

IdomSoft Zrt.

Megrendelő

Hrubi Orsolya

gazdasági vezérigazgató-helyettes

Budapest, 2020.

Tigra Kft.

Szolgáltató

Vertán György

ügyvezető

Bányai Zsolt  
Krisztián

Digitálisan aláírta: Bányai Zsolt  
Krisztián  
Dátum: 2020.12.16 17:48:47  
+01'00'

IdomSoft Zrt.

Megrendelő

Bányai Zsolt Krisztián

technológiai és szolgáltatási vezérigazgató-  
helyettes

Szakmai ellenjegyzés:

Béke  
Tamás

Digitálisan aláírta:  
Béke Tamás  
Dátum: 2020.12.16  
15:29:44 +01'00'

Béke Tamás

Projektmenedzsment divízió vezetője

Pénzügyi ellenjegyzés:

Szlenicskó Sarolta

Digitálisan aláírta: Szlenicskó  
Sarolta  
Dátum: 2020.12.16 15:58:35 +01'00'

Szlenicskó Sarolta

Gazdasági divízió vezetője

Jogi szempontból ellenőrizve:

Dr. Szatmári Lajos Károly

Digitálisan aláírta: Dr. Szatmári  
Lajos Károly  
Dátum: 2020.12.16 16:14:11 +01'00'

Dr. Szatmári Lajos Károly

vezető jogtanácsos



„KÖZPONTI KORMÁNYZATI  
HÍRLEVÉLKÜLDŐ RENDSZER  
TÁMOGATÁSI  
SZERZŐDÉSÉHEZ  
KAPCSOLÓDÓ SUPPORT  
BESZERZÉSE”

Műszaki leírás

MSZ EN ISO 9001: 2015  
MSZ ISO/IEC 27001: 2014  
MSZ EN ISO 14001: 2015

Dátum: 2020.08.25.  
Oldalszám: 5 oldal

## 1. Bevezetés

A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásról szóló 309/2011 (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. §-a nevesíti az IdomSoft Zrt.-t, mint a központosított informatikai rendszerek üzemeltetőjét, valamint az e rendszereket érintő alkalmazás-fejlesztési szolgáltatásokat biztosító központi szolgáltatót. A Rendelet 3. számú mellékletének 51. pontja alapján az IdomSoft Zrt. (a továbbiakban: Ajánlatkérő) látja el a Központi Kormányzati Hírlevélküldő rendszerrel (a továbbiakban: Rendszer) kapcsolatos alkalmazás-fejlesztési és alkalmazás-üzemeltetési feladatokat.

A feladat része a Rendszerhez tartozó teszt és éles szerverek, infrastruktúra (hardver, virtuális környezet, virtuális szerverek) és a Rendszerhez tartozó szoftverkomponensek, beleértve az adatbázis szerver karbantartása, üzemeltetése. További kiemelt feladatok a még nem bejelentett rendszerhibák esetén a hibák előzetes feltárását célzó monitoring eszközök használata, a már bejelentett rendszerhibák esetén a hibák kezelése, javítása saját ügyfélszolgálat/SD segítségével, felmerülő kérdések esetén tájékoztatás adása, oktatás megtartása, riportok és fejlesztési terv készítése.

Jelen beszerzés a Rendszer teljes szoftver és hardver környezetének üzemeltetési tevékenységének és az üzemeltetéshez szorosan kapcsolódó egyéb szolgáltatásoknak a beszerzésére irányul.

## 2. A beszerzés jellemzői, műszaki tartalma, tárgya és mennyisége

### 2.1. A beszerzés céljának és szakmai tartalmának bemutatása

A Rendszerhez biztosítani szükséges az alkalmazás és a kapcsolódó infrastruktúra teljes körű üzemeltetését, továbbá az alkalmazás az Ajánlatkérő általi használatának támogatását a teszt és éles környezetek vonatkozásában. Az előzőekben megjelölt feladatokat a kampány időszakokban (várhatóan 1-2 havonta kb. 5-6 nap, amikor Ajánlattevőnek a Rendszer használatával tömeges email küldést kell végeznie, a továbbiakban: Kampány időszak) Ajánlattevőnek kiemelt rendelkezésre állással kell ellátni.

Ajánlattevő jelen beszerzés keretén belül az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

Üzemeltetési feladatok:

- a Rendszer és a kapcsolódó infrastruktúra üzemeltetése, monitorozása, a Rendszer stabilitását és a szükséges mértékű rendelkezésre állását veszélyeztető incidensek proaktív kezelése;
- mentési infrastruktúra üzemeltetése, a rendszeres mentések elvégzése és szükség esetén visszaállítások végrehajtása;
- üzemeltetési incidensek és problémák kezelése, mely többek között magában foglalja:
  - az észlelt rendellenesség vizsgálatának haladéktalan megkezdését,
  - az észlelt hibák elhárítását, vagy kijavítását, szükség esetén eskalációt az Ajánlatkérő felé,
  - a megrendelőtől az incidenskezelő rendszeren, vagy más csatornán keresztül juttatott bejelentések kivizsgálását és elhárítását.
- adatbázis adminisztrációs és karbantartási feladatok végrehajtása;

- a Rendszer rendelkezésre álló erőforrásainak figyelemmel kísérése;
- a rendszer-erőforrások elosztásának, tartalékképzésnek szempontjait Ajánlatkérő kijelölt képviselőjével, szükség esetén az intézkedésre elegendő időben előre jelzi az erőforrások bővítésének igényét, illetve kezdeményezi az erőforrások indokolt átcsoportosítását;
- a Rendszer hatékony működéséhez, működtetéséhez szükséges beállítások meghatározása, beállítások végrehajtása;
- a technológiai és IT biztonsági rendszerfelügyeleti feladatok ellátása, elvégzi a kapcsolódó karbantartási, rendszerfrissítési, konfigurálási feladatokat elvégzése.

Alkalmazás támogatási feladatok:

- email kiküldési kampányok előkészítésének és végrehajtásának technikai jellegű támogatása;
- elektronikus hibabejelentő rendszer biztosítása normál időszakokban 5x8 órás, Kampány időszakban 7x24 órás rendelkezésre állással;
- Kampány időszakban kompetens dedikált szakember telefonos rendelkezésre állásának biztosítása az elvárt rendelkezésre állás szerint;
- a rendszer dokumentációjának (informatikai rendszerterv, felhasználói kézikönyv, tesztjegyzőkönyv, üzemeltetési leírás) folyamatos karbantartása;
- a rendszer stabilitását, biztonságosságát, hatékonyságát, kezelhetőségét javító és Ajánlattevő által indokoltnak vélt egyéb szükséges fejlesztési javaslatok megfogalmazása;
- Ajánlatkérő támogatása a felhasználók és jogosultságok kezelésében, szükség szerint felhasználó-kezelési műveletek végrehajtásában;
- Ajánlatkérő támogatása a Rendszer működésével összefüggő statisztikák, kimutatások és vezetői riportok előállításában;
- a Rendszer logjainak letöltése, átadása Ajánlatkérő részére;
- Ajánlatkérő támogatása a Rendszer logjainak értelmezésében;
- a Rendszer felületén nem vagy csak nagyon nehezen elvégezhető, nem adatfeldolgozási jellegű műveletek végrehajtása. (pl. adatbázis tartalmának törlése, kontaktok tömeges jóváhagyása, konkrét kontaktok keresése az adatbázisban)

Ajánlatkérő részéről a bejelentések megtételére csak Ajánlatkérő által előzetesen meghatározott személyek jogosultak. Az incidensek, igények bejelentésre jogosult kapcsolattartók Ajánlattevővel kötött szerződésben kerülnek rögzítésre.

## 2.2. Az üzemeltetés terjedelmébe tartozó szoftver komponensek

- éles rendszer
- teszt rendszer

## 2.3. Reakcióidők, rendelkezésre-állások (SLA)

Ajánlattevőnek a 2.1. pontban megjelölt szolgáltatásokat az alábbiak szerint kell biztosítani:

- Az elvárt rendelkezésre állás:
  - normál időszakokban munkanapokon 8 órás (9-17 óra között): *Normál*

- Kampány időszakokban az előkészítő szakaszban munkanapokon 10 órás (9-19 óra között): *Kampány előkészítés*
- Kampány időszakokban az éles email-ek kiküldési folyamata során 24 órás (nem csak munkanapokon): *Kampány végrehajtás*

Ezekben az időszakokban kell Ajánlattevőnek biztosítani, a meghatározott SLA szerint, a Rendszer folyamatos működését. Ajánlattevőnek ezen időszakon kívül is fogadnia kell Megrendelő hibabejelentéseit, azonban a hiba elhárítását csak az előzőekben meghatározott rendelkezésre állási időn belül köteles végezni.

- Ajánlatkérő a *Kampány* időszakra vonatkozó kiemelt rendelkezésre állási igényét legalább 24 órával előre jelzi Ajánlattevő kapcsolattartója felé.
- Ajánlattevő feladatait saját székhelyén/telephelyén vagy Ajánlatkérő által meghatározott helyszínen köteles elvégezni.
- Incidensek, események, konzultáció kérések kezelésének megkezdésére vonatkozó elvárások:

| <b>Időszak fajták</b> | <b>Reakcióidők</b> |
|-----------------------|--------------------|
| Normál                | 16 órán belül      |
| Kampány előkészítés   | 1 órán belül       |
| Kampány végrehajtás   | 15 perc            |

Ajánlattevő a táblázatban időszak fajtánként meghatározott reakcióidőn belül köteles megkezdeni az incidens elhárítását, az esemény kezelését, a konzultáció kérés teljesítését. A reakcióidő számítása az incidens, esemény detektálásától vagy bejelentésétől, a konzultáció kérés a bejelentés időpontjától számítható.

Az incidensek, események, konzultáció kérések kezelésének megkezdésére vonatkozó reakcióidők a rendelkezésre állási időn belül értendők.

A bejelentés időpontja:

- elektronikus úton történő bejelentés esetén Ajánlattevő rendszerébe történő megérkezés (email) vagy rögzítés időpontja (online felület);
- telefonos bejelentés esetén a hívás időpontja.

**Incidens:** Nem tervezett szolgáltatás-kiesés vagy szolgáltatási szint csökkenés a Rendszer működésében.

A Rendszerre vonatkozóan elvárt rendelkezésre állási szint (SLA):

- Kampány időszakban (**SLA\_kat\_1**): 99%
- Normál időszakban (**SLA\_kat\_2**): 75%

A Rendszerre vonatkozóan súlyos SLA sértésnek számít, ha az **SLA\_kat\_1** nem éri el a 99%-os szintet, továbbá, ha az **SLA\_kat\_2** nem éri el a 75%-os szintet. Ezekben az esetekben az Ajánlatkérő visszatarthatja havi szolgáltatási díj alábbiakban meghatározott részét:

- **SLA\_kat\_1** súlyos megsértése esetén 70%;
- **SLA\_kat\_2** súlyos megsértése esetén 50%.

Amennyiben a tárgyhóban az **SLA\_kat\_1** súlyosan sérült, az **SLA\_kat\_2** kiszámítását már nem kell elvégezni, az **SLA\_kat\_1** súlyos megsértésére meghatározott szabályokat kell alkalmazni az egész tárgyhó vonatkozásában.

Az SLA számítás alapja kategóriánként:

#### Szolgáltatási idő

A szolgáltatási időt az egyes időszak fajtánként meghatározott rendelkezésre állási idők szerint kell értelmezni. (Kampány előkészítési időszakban pl.: 3 munkanap/hó x 10 munkaóra/nap)

#### Havi szolgáltatás-kiesési idő

A tárgyhóban bekövetkezett összes incidensek által okozott kiesési idő az elvárt rendelkezésre állási időszakon belül, amelyből le kell vonni az incidens bejelentéséig (ide tartoznak a Rendszert monitorozó rendszer által jelzett incidensek is) eltelt időt és Ajánlattevő felelősségi körébe nem tartozó okokból bekövetkezett kiesési időt.

$$SLA_{kat}[\%] = \frac{\text{Havi szolgáltatás-kiesési idő}}{\text{Havi szolgáltatási idő}} \times 100$$

### 2.4. A beszerzés mennyisége

A közbeszerzési eljárás eredményeképpen Ajánlatkérő a normál, továbbá a kampány időszakban ellátott alkalmazás támogatási és üzemeltetési feladatok ellátására 9 embernapra vetített havi átalánydíjas szerződést kíván kötni a szerződés hatályba lépésétől számított 12 hónapig, opció igénybevétele esetén a 12 hónap lejártát követő további 3 hónapig tartó időtartamban.