

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (NISZ Zrt., Azonosító: 20182, székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633, adószám: 10585560-2-44, bankszámlaszám: K&H Bank Nyrt. 10403239-00027183-00000001, képviseli: Bancsics Ferenc vezérigazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről:

a **T-Systems Magyarország Zrt.** (Azonosító: 100141, székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 36., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-044852, adószám: 12928099-2-44, bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003, képviseli: Lengyel Péter értékesítési igazgató, Barta László kompetenciaközpont vezető) és

az **Answare Kft.** (Azonosító: 100177, székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 74-76., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-268531, adószám: 10900963-2-41, bankszámlaszám: 10100840-59883800-01000000, képviseli: Ghymes Balázs György) és

a **Grepton Informatikai Zrt.** (Azonosító: 100231, székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 48-52., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-044561, adószám: 12613056-2-42, bankszámlaszám: 10800007-50000000-14200002, képviseli: Madár Zoltán) és

a **Szinva Net Zrt.** (Azonosító: 100102, székhely: 3518 Miskolc, Erenyő utca 1., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Miskolci Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 05-10-000527, adószám: 24962106-2-05, bankszámlaszám: 10300002-25500174-00003285, képviseli: Bánszki Attila) és

a **VRS Magyarország Kft.** (Azonosító: 200814, székhely: 1023 Budapest, Lajos utca 26., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-204257, adószám: 25176670-2-41, bankszámlaszám: 12100011-17649418, képviseli: Kárpáti Péter György), mint vállalkozó (a továbbiakban együtt: Vállalkozó)

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

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

1.1. A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (a továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 104-207282., (KÉ-7607/2017.) számú, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Intézmények részére „**Szerverek és tárolók, valamint ezekhez kapcsolódó szolgáltatások beszerzése**” tárgyban (1. rész: x86) lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen Beszerző és Vállalkozó között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: KM0107SRVT17

KM aláírásának dátuma: 2017. október 27.

KM időbeli hatálya: 2021. október 26.

KM keretösszege: 60.000.000.000 forint + Áfa.

A 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet, valamint a 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet 2019. október 31-én és november 1-jén hatályba lépett módosításának következtében a Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. a KM-ben jogutódként a KEF helyébe lépett.

- 1.2. Jelen szerződést a közbeszerzési eljárásban közös ajánlatot benyújtó ajánlattevők közösen teljesítik. A közös ajánlattevők egymás közti, illetve Megrendelő közti viszonyát jelen szerződés (a továbbiakban: Szerződés) és az együttműködési megállapodás tartalmazza.
- 1.3. A jelen szerződést és számlakiállítást a **T-Systems Magyarország Zrt.** teljesíti, a Szerződést – meghatalmazás alapján – az összes közös ajánlattevő nevében írja alá. A közös ajánlattevők kijelentik, hogy jelen szerződésből eredő kötelezettség teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállalnak.
- 1.4. 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 (2. számú melléklet) foglaltakat.

2. A szerződés tárgya:

- 2.1 A Digitális Kormányzati Ügynökség Zrt. (továbbiakban: DKÜ Zrt.) a Kormány – a Nemzeti Hírközlési és Informatikai Tanácsról, valamint a Digitális Kormányzati Ügynökség Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a kormányzati informatikai beszerzések központosított közbeszerzési rendszeréről szóló 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 30. § (7a) bekezdése szerint hozott – egyedi döntése alapján Megrendelő, mint Ajánlatkérő javára „Videokonferencia rendszer (VIKI) – központi alrendszerek support” tárgyában a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105.§ (2) bekezdés b) pontja alapján a keretmegállapodásos eljárás 2. részeként a verseny újraindításával közbeszerzési eljárást folytatott le.
- 2.2 A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő – a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó „VIKI központi alrendszerek support” beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelőnél működő VIKI rendszer központi eszközeire vonatkozó teljes körű támogatási (gyártói, garanciakiterjesztés, jótállás) szolgáltatás (a továbbiakban: support) biztosítását jelen szerződésben és annak mellékleteiben részletezettek szerint. A támogatásban érintett rendszerkomponenseket, azok supportjának lejártát, jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza.
- 2.3 Jelen szerződés alapján Megrendelő óradíjas szakértői támogatás igénybevételére jogosult, a 3.1 pontban megjelölt határidőig, a szerződés időtartama alatt maximum 125 óra keretszám mértékéig. Jelen szerződés alapján a jelen szerződés szerint nyújtandó óradíjas szakértői támogatást Vállalkozónak a szakértői órakeret kimertüléseig, legkésőbb azonban 2020. február 29-ig kell biztosítania.
- 2.4 A jelen szerződés 2.3 pontjában rögzített keretszám opcionális mennyiség melynek megrendelésére a Megrendelő a szerződés hatálya alatt bármikor jogosult. Vállalkozó a jelen pontban foglaltakat elfogadja és kijelenti, hogy Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen kártérítési igényt nem érvényesít arra az esetre, ha Megrendelő a jelen pontban meghatározott opciós mennyiséget nem vagy nem teljes egészében hívja le az előzőekben meghatározott határidőig.

3. A szerződés időtartama, a teljesítés határideje:

- 3.1 Felek jelen szerződést, annak hatályba lépésétől 2020. február 29-ig tartó határozott időre kötik. Jelen szerződés a mindkét fél által történő aláírás napján lép hatályba és mindkét fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.
- 3.2 Vállalkozó jelen szerződés 2.2. pontja szerinti szolgáltatást 2020. február 29-ig köteles biztosítani. Vállalkozónak a 2.2. pontban meghatározott support szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot hitelt érdemlően igazoló dokumentumot a szerződés hatályba lépését követő 8 munkanapon belül kell átadnia Megrendelő jelen szerződés 4.2 a) pontjában meghatározott kapcsolattartójának.
- 3.3 Megrendelő előteljesítést elfogad.

4. A teljesítés helye és felek közötti kapcsolattartás:

4.1 A teljesítés helye:

1145 Budapest, Róna utca 54-56.

4.2 Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

a) Megrendelő részéről:

Név: Abonyi Zoltán

Beosztás: Videokonferencia rendszerek osztályvezető

Telefon szám: +36 1 795-7408

Mobiltelefon szám: +36 30 538-6642

E-mail cím: abonyi.zoltan@nisz.hu

b) Vállalkozó részéről:

Név: Szabó Orsolya

Beosztás: szolgáltatásmenedzsment munkatárs

Telefon szám: -

Mobiltelefon szám: +36 30 444 2283

E-mail cím: szabo2.orsolya@t-systems.hu

4.3 Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek együttesen:

Név: Abonyi Zoltán

Beosztás: Videokonferencia rendszerek osztályvezető

Telefon szám: +36 1 795-7408

Mobiltelefon szám: +36 30 538-6642

E-mail cím: abonyi.zoltan@nisz.hu

Név: Onder Zoltán

Beosztás: Hang-és videorendszerek üzemeltetési igazgató

Telefon szám: +36 1 795-7152

Mobiltelefon szám: +36 30 931-1335

E-mail cím: onder.zoltan@nisz.hu

4.4 Felek rögzítik, hogy rendelkeznek az adatvédelmi jogszabályok által előírt felhatalmazással a jelen szerződésben rögzített kapcsolattartói személyes adatok kezelésére. Felek kijelentik, hogy a

szükséges és előírt, előzetes tájékoztatást megadták a jelen szerződésben megnevezett munkavállalóknak arról, hogy személyes adatukat (név, e-mail, adott esetben a hozzájuk köthető telefonos, faxos elérhetőség) a jelen szerződéssel összefüggésben, a Felek közötti kapcsolattartás érdekében, a jelen szerződés megszűnésének időpontjáig – amennyiben a szerződés időtartama alatt a kapcsolattartó személye változik, úgy e változás hatályba lépéséig – az őket foglalkoztató Fél a fentebb írt körben és célból használhatja, és a másik Félnek ugyanezen célból és feltételekkel történő használat érdekében továbbíthatja. Felek kijelentik, hogy a munkavállalók jelen pontban hivatkozott adatkezelésről szóló tájékoztatásában kitértek arra, hogy a szerződésre vonatkozó kötelező iratmegőrzés időtartama alatt fenti személyes adataik a Felek dokumentumkezelő rendszerében eltárolásra, illetve jogszabály által szabályozott hatósági, bírósági eljárás során az eljáró szerv részére megküldésre kerülhetnek.

- 4.5 Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet („GDPR”) rendelkezéseit.
- 4.6 Felek a 4.2-4.3 pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 4.2-4.3 pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a 4.2-4.3 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.
- 4.7 Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos 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.
- 4.8 Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a feladás napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.
- 4.9 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.

5. A fizetendő ellenérték:

5.1 A Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott feladatait jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződés 2.2 pontja szerinti feladatok ellenértéke, a vállalkozási díj (a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott árak alapján) **nettó 222.444.000, -Ft ÁFA, azaz nettó kettőszázhuszonkettőmillió-négyezer-ötvennégyezer forint + általános forgalmi adó.**

Megrendelő a support díját havonta, egyenlő részletekben fizeti meg a vállalkozónak. Törthónap esetén a fizetendő díj az előzőek szerinti havi díj naptári napokra számolt, arányosított része.

5.2 A jelen szerződés 2.3 pontjában meghatározott opcionális szakértői támogatás óradíja **nettó 18.900, -Ft + Áfa, azaz nettó tizennyolcezer-kilencszáz forint + általános forgalmi adó.** A szakértői támogatás keretösszege (125 óra) a szerződés időtartama alatt **nettó 2.362.500, -Ft + Áfa, azaz nettó kettőmillió-háromszázhatvankettőezer-ötszáz forint + általános forgalmi adó.**

5.3 Jelen szerződés értéke – az 5.1 és 5.2 pontban meghatározott díjak alapul vételével – **224.806.500, -Ft + ÁFA, azaz kettőszázhuszonnégy millió-nyolcszázhatvanezer-ötszáz forint + általános forgalmi adó.**

5.4 Az 5.1 és 5.2 pontban meghatározott árak tartalmazzák a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Vállalkozónál felmerülő valamennyi költséget, díjat, de nem tartalmazzák az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díjat Megrendelő a 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet 14. § (2) bekezdésének d) pontja alapján közvetlenül az eljárást lefolytató DKÜ Zrt. részére fizeti meg. A közbeszerzési díj alapja a keretmegállapodás alapján lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként létrejövő visszerhes szerződés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + ÁFA. A közbeszerzési díjjal kapcsolatban Vállalkozónak feladata nincs.

5.5 Felek rögzítik, hogy az Áfa mértékére a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadók.

5.6 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az őt megillető díj a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, továbbá bármilyen jogátadás ellenértékét magában foglalja, ezért Vállalkozó más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, továbbá költségei megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

6. Fizetési feltételek:

6.1 Megrendelő a jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja és az előre fizetés sem megengedett.

6.2 Megrendelő a jelen szerződés 5.1 és 5.2 pontjában meghatározott ellenértéket havonta az adott teljesítéshez tartozó Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását (jelen szerződés 7.3.2 pontja) követően benyújtott számla ellenében, a Kbt. 135. § (1) és (5) – (6) bekezdése rendelkezéseinek megfelelően, átutalással fizeti meg Vállalkozónak.

- 6.3 Vállalkozó tudomásul veszi azt, hogy amennyiben jogszabály – így különösen az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (Art.), 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.
- 6.4 Vállalkozó a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdésében foglaltak szerint, számla ellenében, Megrendelő által kiállított Teljesítést Igazoló Bizonylat alapján jogosult az őt jelen szerződés alapján megillető ellenértékre. A benyújtandó számla kötelező melléklete a számlához tartozó, az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat.
- 6.5 A számla kiállításával kapcsolatos követelmények:
- A számlán szerepeltetni szükséges:
- a) a szállított termékek, valamint nyújtott szolgáltatások megnevezését, a tevékenység leírását és annak TESZOR számát,
 - b) Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot,
 - c) fizetési határidőként a számla kézhezvételét követő 30 napot,
 - d) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
 - e) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,
 - f) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. § és a 169. § szerinti előírásoknak.
- 6.6 Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelő számla és mellékletei központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133.) érkezésétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket a Vállalkozónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.
- 6.7 Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatot fizet Vállalkozónak. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Vállalkozó a számlát nem a 6.6 pontban meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.
- 6.8 Vállalkozó a szerződés aláírásakor köteles nyilatkozni adatairól a „Nyilatkozat Partner adatairól” (4. sz. melléklet) című nyilatkozat kitöltésével, és annak a Megrendelő részére történő átadásával.
- 6.9 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.
- 6.10 A Kbt. 136. § (2) bekezdése értelmében a külföldi adóilletékességű Vállalkozó köteles jelen szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok között jogsegély igénybevétele nélkül.
- 6.11 Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V.2 pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

- 6.12 Az Vállalkozó a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.
- 6.13 A számlához a Kbt. 135. § (1) bekezdésében meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a KM hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.
- 6.14 Vállalkozó a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

7. A teljesítés módja:

7.1 A teljesítéssel kapcsolatos általános előírások

- 7.1.1 Vállalkozó jelen szerződés teljesítése keretében a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott szolgáltatásokat nyújtja Megrendelőnek a jelen szerződés 2. számú mellékletében részletezettek szerint.
- 7.1.2 Vállalkozó a support igénybevételére jogosító igazolást (adott esetben az ehhez szükséges aktiválási kódot) elektronikus úton és papír alapon adja át. Elektronikus úton az igazolást a licenceadmin@nisz.hu e-mail címre kell megküldeni.
- 7.1.3 Amennyiben megrendelő a szerződés hatályba lépésekor nem rendelkezik, valamely, a szerződés tárgyát képező eszköz esetében a gyártói garancia kiterjesztéssel, - és a gyártó kötelezővé teszi termékei esetében a folyamatos gyártói támogatás biztosítását, - ebben az esetben Vállalkozó által a jelen szerződés keretében teljesítendő szolgáltatással biztosítania kell a szerződés hatályba lépését követően minden olyan szolgáltatást, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a 2. számú melléklet (Műszaki leírás) szerinti feladatok jogszerűen, szerződésszerűen és műszakilag teljes körűen megtörténhessenek.
- 7.1.4 Amennyiben a szerződés teljesítése során Vállalkozó számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható elhúzódásáról és okairól. Az értesítés megküldése nem zárja ki jelen szerződés 8. pontjában foglaltak alkalmazását.
- 7.1.5 Vállalkozó a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig köteles Megrendelőnek a tárgyhavi szolgáltatásokról jelen szerződés 7. számú mellékletében meghatározott tartalmú havi jelentést (továbbiakban: Jelentés) átadni, mely a Teljesítést igazoló bizonylat melléklete. A Jelentés kötelező melléklete a tárgyhónapban elvégzett hibajavításokról felvett munkalapok egy példánya.
- 7.1.6 Megrendelő az átvett Jelentést 5 munkanapon belül megvizsgálja, és nyilatkozik annak elfogadásáról, vagy az okok megadásával az elfogadás megtagadásáról. Megrendelő a Jelentés elfogadását megtagadhatja, ha nem lettek hozzá csatolva a tárgyhónapban elvégzett hibajavításokról felvett munkalapok.

- 7.1.7 Vállalkozónak a Jelentést Megrendelő észrevételeire tekintettel Megrendelő által megadott határidőre kell kijavítania. A javított Jelentés átvételére a 7.1.5. valamint jelen pont rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- 7.1.8 Megrendelő jelen szerződés teljesítése során biztosítja a jelen szerződés 2. számú mellékletében meghatározott komponensekhez Vállalkozó számára a hozzáférést jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékig.
- 7.1.9 Megrendelő – minden szükséges, előzetesen egyeztetett esetben, a teljesítéshez szükséges mértékben – lehetővé teszi Vállalkozó képviselőinek belépését a jelen szerződés 4.1 pontjában meghatározott helyszínekre.
- 7.1.10 Megrendelő köteles Vállalkozó rendelkezésére bocsátani minden olyan információt, adatot és dokumentumot, amely Vállalkozó tevékenységének szakszerű és körültekintő ellátásához szükséges. Vita esetén Felek dokumentáltan, igazolható módon kötelesek rögzíteni azon adatoknak és információknak a körét, amelyek minimálisan szükségesek ahhoz, hogy Vállalkozó szerződés szerűen tudjon teljesíteni.
- 7.1.11 Megrendelő köteles biztosítani a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges számú szakembereket, akik – Vállalkozóval egyeztetett időpontban – a Vállalkozó szakemberei rendelkezésére állnak.
- 7.1.12A Vállalkozó kijelenti, hogy – szerződés teljes időtartama alatt – a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséhez szükséges szakértelemmel, jogosultságokkal és kellő szabad kapacitással rendelkezik.
- 7.1.13 Vállalkozó felel minden olyan hiányosságért, kárért, amely abból ered, hogy feladatát nem a jelen szerződésben foglaltaknak megfelelően teljesíti.
- 7.1.14 Vállalkozó a szerződésben foglalt, valamint a teljesítés során tudomására jutott információkat köteles bizalmasan, üzleti titokként kezelni, köteles a jelen szerződés teljesítése során tudomására jutott üzleti titkot megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet harmadik személlyel olyan adatot, amely a teljesítéssel összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése a Megrendelőre hátrányos következményekkel járna. Amennyiben jelen szerződés teljesítéséhez hozzátartozik valamely információ kiadása, a Vállalkozó kizárólag a Megrendelő által előzetesen, írásban kiadható információként közölt adatokat szolgáltathatja ki. A Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért.
- 7.1.15 Bármely, nem szerződés szerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényéről, amelyek Megrendelőt a szerződés szegés következményeként megilletik
- 7.2 Hibajavítással kapcsolatos elvárások**
- 7.2.1 Megrendelő hibabejelentését a hét minden napján 0-24 óra között a Vállalkozó alábbi elérhetőségeinek valamelyikén teheti meg:

7.2.2 A hibabejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- hibát bejelentő személy neve, beosztása,
- meghibásodott eszköz, rendszer azonosító adatai (típus, gyári szám),
- annak a helyszínnek megadása, ahol a meghibásodott eszköz/rendszer található,
- a meghibásodás időpontja
- észlelt hibajelenség leírása
- a hibabejelentés időpontja.

7.2.3 Vállalkozónak a hiba javítását a jelen szerződés 2. számú melléklet 3.4.5 pontjában meghatározott határidők figyelembevételével kell elvégeznie.

7.2.4 A hibajavításról munkalapot kell felvenni, melynek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- hibabejelentés időpontja,
- hibajavítás megkezdésének és befejezésének időpontja,
- hibajavítás helyszíne,
- az eszköz, rendszer megnevezése, azonosító adatai (típus, gyári szám),
- annak a hibabejelentésnek a száma, amellyel a meghibásodás bejelentése megtörtént,
- hibajavítás keretében elvégzett munka felsorolása,
- hibajavítás során kicserélt alkatrészek felsorolása,
- meghibásodás oka,
- hibajavítást végző szakember(ek) neve, beosztása.

7.2.5 A hibajavítás megtörténtét Megrendelő a munkalap aláírásával igazolja. A munkalapot legalább három példányban kell kiállítani, melynek egy példánya Megrendelőnél marad, két példányt Vállalkozó kap (melyből egy példányt a 7.1.5 pont szerinti Jelentéshez kell csatolnia).

7.2.6 Amennyiben a hiba javítása távoli eléréssel történt, Vállalkozónak a hiba elhárítását követően haladéktalanul meg kell küldenie a 7.2.5 pont szerinti munkalapot 3 példányban Megrendelő képviselője részére. Megrendelő a munkalap 2 példányát aláírás után visszaküldi Vállalkozónak. A munkalap tartalmával kapcsolatos vita esetén Felek egyeztetést tartanak.

7.2.7 A hibajavítással kapcsolatban felmerülő logisztikai feladatok megoldása (pl. helyszíni megjelenés, cserealkatrész kiszállítása, hibás alkatrész elszállítása) Vállalkozó feladata.

7.2.8 Vállalkozó az általa elvégzett munkára 12 hónap jótállást vállal, a jótállási idő kezdete a hiba munkalapjának aláírása.

7.3 Teljesítésigazolás

7.3.1 A Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállításának feltétele a jelen szerződés 3.2 pontja szerinti gyártói nyilatkozatnak Megrendelő jelen szerződés 4.2 pontjában meghatározott képviselője részére történő átadása.

7.3.2 Megrendelő a 7.3.1 pontban meghatározott dokumentum átvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb öt munkanapon belül köteles kiállítani Teljesítést Igazoló Bizonylatot, melynek mellékletét képezi a 7.1.5. pont szerinti havi jelentés. A Teljesítést Igazoló Bizonylat mintáját

jelen szerződés 3. számú melléklete tartalmazza. Megrendelő a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását mindaddig megtagadhatja, amíg Vállalkozó a 7.3.1 pontban meghatározott dokumentumot nem adja át.

8. Szerződésszegés, felmondás

- 8.1. Amennyiben a Vállalkozó, olyan okból, amelyért felelős a szerződés 2.2. pontban meghatározott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot hitelt érdemlően igazoló dokumentumot a szerződés 3.2. pontja szerinti határidőben nem adja át, akkor ez késedelmes teljesítésnek minősül. Ebben az esetben Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér alapja a jelen szerződés 5.1 pontjában meghatározott nettó összesen vállalkozási díj. A késedelmi kötbér mértéke a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20 %.
- 8.2. Vállalkozó jelen szerződés meghiúsulása esetén a nettó vállalkozási díj 25 %-ának megfelelő mértékű meghiúsulási kötbért köteles Megrendelőnek fizetni. Jelen szerződés meghiúsulnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja (8.6 pont), vagy Megrendelő jelen szerződéstől Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt eláll.
- 8.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól. Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki. Ugyanazon jogalap tekintetében csak egy fajta kötbér alkalmazható.
- 8.4. Megrendelő jelen szerződést Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén, azonnali hatállyal felmondhatja. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:
 - a) Vállalkozó jelen szerződés 3.2 pontjában meghatározott határidő tekintetében 25 napot meghaladó késedelembe esik,
 - b) a késedelmi kötbér eléri a maximumot,
 - c) Vállalkozó jelen szerződésben foglalt valamely – az a)-b) pontban nem nevesített kötelezettségét – saját érdekkörében felmerült okból, ismételten, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.
- 8.5. Bármelyik Fél jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani abban az esetben, ha a másik Fél ellen jogerősen felszámolási eljárást rendeltek el vagy, ha a másik Fél végelszámolással történő megszűnését határozta el.
- 8.6. 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 határidőig nem tesz eleget.
- 8.7. Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

- 8.8. Az azonnali hatályú felmondás a jótállás hatályát nem érinti.
- 8.9. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Vállalkozó (szerződő fél) tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
- 8.10. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
- az Vállalkozó-ban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés *k)* pont *kb)* alpontjában meghatározott feltétel;
 - Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés *k)* pont *kb)* alpontjában meghatározott feltétel.
- 8.11. A szerződésszegésre a jelen pontban szabályozottakon túlmenően a KM rendelkezéseit kell alkalmazni.

9.A szerződés tartalmának értelmezése, egyéb rendelkezések:

- 9.1 Jelen szerződés főszövegének és mellékleteinek ellentmondása esetén a szerződés fő szövegének rendelkezését kell alkalmazni. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
- 9.2 Vállalkozó a jelen egyedi szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról – a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül – köteles Megrendelőt írásban értesíteni. Vállalkozó tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.
- 9.3 Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.
- 9.4 Felek kijelentik, hogy nem válik a szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak.
- 9.5 Felek kijelentik, hogy jelen szerződés a közöttük lévő megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza, így az írásbeli szerződésbe nem foglalt korábbi megállapodások hatályukat veszítik.

- 9.6 Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat mindenekelőtt békés úton kísérlik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére tett tárgyalásaik nem vezettek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.
- 9.7 Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.
- 9.8 Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléletek:
1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatások leírása és árlista (Ajánlattételi lap)
 2. számú melléklet: Műszaki leírás (ajánlattételi dokumentáció közbeszerzési műszaki leírása)
 3. számú melléklet: Teljesítés Igazoló Bizonylat
 4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól
 5. számú melléklet: KM teljesülésigazolás
 6. számú melléklet: Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata (minta)
 7. számú melléklet: Havi jelentés (minta)
- 9.9 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.
- 9.10 A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt „3” eredeti példányban – melyből 2 példányt Megrendelő, 1 példányt Vállalkozó kap – jóváhagyólag írják alá.

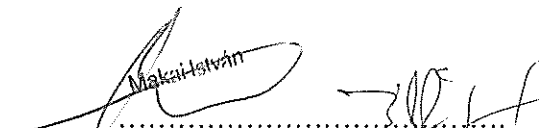
Budapest, 2020. február 10.



Bacsics Ferenc
vezérigazgató
Megrendelő

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

2020 FEBR 11
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1031 Budapest, Könyves Kálmán krt. 3.
Adószám: 10585500-2-44
51.



Lengyel Péter, Barta László
értékesítési igazgató, kompetenciaközpont
vezető
Vállalkozó

T-Systems Magyarország Zrt.
közös ajánlattevők meghatalmazott képviselője

T-Systems
T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.
Adószám: 10918001-00000058-13830003 [52]

1. számú melléklet nyilvántartási számú szerződéshez

Megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, egységára, ára

Kód (Termékazonosító)	Termék (szolgáltatás) megnevezése	Mennyiség, mennyiségi egység	Nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)
SRVT_X_SZOLG27	Terméktámogatás átalánydíjas 7/24 óra (500 fölötti kliens)	12	3 490 000	41 880 000
SRVT_X_SZOLG22	Terméktámogatás átalánydíjas 5/8 óra (100 alatti kliens)	12	1 360 000	16 320 000
SRVT_X_SZOLG29	hibaelhárítás (rendszermérnök)	120	17 500	2 100 000
SRVT_X_SZOLG32	karbantartás (rendszermérnök)	120	17 500	2 100 000
SRVT_X_SZOLG35	rendszerfelügyelet (rendszermérnök)	300	17 500	5 250 000
SRVT_X_SZOLG37	helpdesk biztosítás munkaidőben	2076	11 500	23 874 000
SRVT_X_SZOLG38	help desk biztosítás munkaidőn túl	4164	19 500	81 198 000
SRVT_X_SZOLG39	help desk biztosítás munkaszüneti napon	2496	19 500	48 672 000
SRVT_X_SZOLG62	oktatás	60	17 500	1 050 000
Szakértői támogatás (opcionális tétel 125 óra keretszám erejéig)				
SRVT_X_SZOLG05	termék szakértői konzultáció - tanácsadó	125	18 900	2 362 500
Összesen ár (nettó)[1]				224 806 500

MŰSZAKI LEÍRÁS

„Videokonferencia rendszer (VIKI) - Központi alrendszerek” support

beszerzés

Tartalom

1	A beszerzés tárgya	16
2	Meglévő VIKI rendszer	16
2.1	Rendszerkomponensek.....	16
2.1.1	VIKI meglévő komponensei.....	16
2.1.2	VIKI meglévő support tételei.....	18
3	VIKI rendszertámogatási elvárások	19
3.1	Általános elvárások	19
3.2	Jótállás, garancia, támogatási elvárások.....	20
3.3	Hibabejelentés folyamata.....	20
3.4	A hibakezelésre vonatkozó részletes elvárások.....	20
3.4.1	Elvárások a támogatást végző szakértők tekintetében	20
3.4.2	A hibák osztályzásával kapcsolatos elvárások	21
3.4.3	Elvárások a hibakezelési folyamatra	21
3.4.4	A hibakezelési eljárásrendre vonatkozó elvárások	22
3.4.5	Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások	22
3.4.6	Elvárások szoftverfrissítés esetén.....	23
3.4.7	Elvárások szoftverkorszerűsítés esetén.....	23
3.5	Fejlesztési igények kezelésével kapcsolatos elvárások.....	24
3.6	Képzéssel kapcsolatos elvárások	24
3.7	Egyedi fejlesztésekre és konzultációra vonatkozó keret.....	24

1 A beszerzés tárgya

Az Ajánlatkérő meglévő videokonferencia rendszerének (továbbiakban: VIKI) szoftver- és üzemeltetés-támogatási szolgáltatások nyújtása adott időintervallumban.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell minden olyan rendszerelem és a közöttük megvalósult integráció (szoftver és licence gyártói támogatás, integrációs támogatás) gyártói-, fejlesztői és integrációs támogatását, amely szükséges ahhoz, hogy az alábbi fejezetekben kifejtett műszaki specifikáció által meghatározott rendszer üzemeltetése zökkenőmentesen megvalósuljon.

2 Meglévő VIKI rendszer

Ajánlatkérő korábbi videokonferencia rendszere 2018-ban kibővítésre került, létrejött a NISZ új Videokonferencia Infrastruktúra nevű (továbbiakban VIKI) rendszere, mely után rendszerszinten többgyártós megoldásként működik tovább, lefedve a kormányzati intézmények igényeit.

2.1 Rendszerkomponensek

2.1.1 VIKI meglévő komponensei

Ajánlatkérő meglévő VIKI rendszerének, az ajánlat során érintett komponensei és aktuális adatai az alábbi táblázatban találhatóak.

Alrendszer	Komponens/Szerver			Licence		
	Gyártó	Megnevezés	Szoftver verzió	Éles	Teszt	Szállítói megnevezés
				Kapacitás	Kapacitás	
REC	TC&C	CARIN 365	v9.7	120db	2db	Rögzítés
				4db	2db	Streaming
DLOAD	Streamnet	DLOAD SFTP letöltési szolgáltatás	0.9	2db	2db	Custom SFTP szerver, integrált LDAP + SSH kulcs alapú 2 faktoros azonosítással
NMS	Crestron	Fusion	v11.1	1db	1db	Crestron Fusion (Roomview)
	Wozavez	CONFORG	1.2	120db	2db	MCU room
				850db	20db	Panel endpoint
T-Systems	SUBM	v1.1.6	500db	500db	SUBM-RPI SUBM-Crestron	
VPORT	Streamnet	VPORT: Videosquare videó streaming infrastruktúra és portál	v7.9.3	4db	2db	Egyidejű FullHD (1080p) stream fogadás
				2db	2db	Streaming sávszélesség támogatás (1Gbps)
				1000db	50db	Egyidejű FullHD (1080p) nézők kiszolgálása
		Wowza Streaming Engine	v4.7.7	2db	2db	Transcoder/origin streaming szerver licence
TSS	Devertio	VCX (TSS) hívásvezérlő komponens	v9.4.1	no limit (elméleti: 12.500db)	no limit (elméleti: 12.500db)	konkurrens híváskapacitás (CC)
		VCX (MCCN) menedzsment komponens	v6.16.3	600db*	60db*	végpont kezelés/menedzselés (EP)
				1db	1db	TQT-CTX-FT-SIPURI képesség
				1db	1db	TQT-CTX-FT-H323 képesség
NTG (TSS) hívásvezérlő komponens	v9.4.1	30 csatorna	10 csatorna	TQT-PSTN-VID-GW-LIC-30B-PACK képesség (ISDN B csatorna kapacitás)		

* Jelenleg bővítés alatt

2.1.2 VIKI meglévő support tételei

Ajánlatkérő meglévő VIKI rendszerének, az ajánlat során érintett főbb komponenseinek Support elemei.

Termék kód	Megnevezés	Rendszer	db	Gyártó/Szállító	Support jelenlegi vége	Support kiterjesztés
CARIN-365-SUPP-1	CARIN software support	Prod	1	Carin	2019.03.03	2020.02.29
CARIN-365-TEST-SUPP-1	CARIN software support	Test	1	Carin	2019.03.03	2020.02.29
CARIN-365-SUPP-1	CARIN software support (VIKI-2)	Prod	1	Carin	2019.12.31	2020.02.29
VSQ-CLD-SUPP-1	Videosquare Cloud support	Prod	1	Videsquare	2019.02.28	2020.02.29
VSQ-CLD-TEST-SUPP-1	Videosquare Cloud support	Test	1	Videsquare	2019.02.28	2020.02.29
CRES-SUPP-1	Crestron vezérlőközpont support	Prod	1	Crestron	2019.03.03	2020.02.29
CRES-SUPP-1-TEST	Crestron vezérlőközpont support	Test	1	Crestron	2019.03.03	2020.02.29
CRES-SUPP-1	Crestron vezérlőközpont support (VIKI-2)	Prod	1	Crestron	2019.12.31	2020.02.29
TSM-KFF	VIKI központ kiemelt support	Prod	1	T-Systems	2019.10.05	2020.02.29
CON-ECMU-TEST	VIKI központ kiemelt support	Test	1	T-Systems	2019.10.05	2020.02.29
	VIKI központ – támogatási szerződés (VPORT, SysUPD, SUBM, DLOAD)	Prod/Test	1	T-Systems	2019.08.31	2020.02.29
TSM-KFF	VCX rendszer support	Prod/Test	1	Deverto	2019.03.07	2020.02.29
TSM-KFF	Conforg support	Prod/Test	1	Wozavez	2019.03.06	2020.02.29
TSM-KFF	Conforg support (VIKI-2)	Prod/Test	1	Wozavez	2019.12.31	2020.02.29

3 VIKI rendszertámogatási elvárások

3.1 Általános elvárások

Az Ajánlattevőnek vállalnia kell az Ajánlatkérőnél működő VIKI rendszer központi eszközeire vonatkozó teljes körű támogatási (gyártói, garancia kiterjesztés, jótállás) szolgáltatás (továbbiakban: Support szolgáltatás) nyújtást, mely a „2. Meglévő VIKI rendszer” fejezetben rögzített elemekre terjed ki.

Az Ajánlattevőnek hibajegy kezelő rendszert kell biztosítania a hibák, hibajegyek fogadására (a gyártói hibajegy kezelő rendszer mellett).

A támogatási szolgáltatás a következő VIKI rendszerelemekre értendő:

- CARIN - Rögzítő almodul
- VPORT & SysUPD & VideoSquare – Streaming almodul
- Crestron – Végpont és Touchpad vezérlés, menedzselés almodul
- DLOAD – Átmenti tár almodul
- SUBM – Feliratozó almodul
- Devertó VCX – Végpont regisztráció, hívásirányító almodul
- Wozavez Conforg – Foglalási rendszer almodul

Támogatási szolgáltatás kiterjesztése: **2020. február 29-ig**

A beszerzés az alábbi tételeket foglalja magába:

Tétel	Termék név	Rendszer	Gyártó	Mennyiség
1	CARIN software support	Prod/Test	Carin	1 db
2	Videosquare support	Prod/Test	Videosquare	1 db
3	VPORT support	Prod/Test	StreamNet	1 db
4	SysUPD	Prod/Test	StreamNet	1 db
5	DLOAD support	Prod/Test	StreamNet	1 db
6	SUBM	Prod/Test	TSM	1 db
7	Crestron vezérlőközpont support	Prod/Test	Crestron	1 db
8	VCX rendszer support	Prod/Test	Devertó	1 db
9	Cisco kiemelt support	Prod/Test	TSM	1 db
10	Conforg support	Prod/Test	Wozavez	1 db

3.2 Jótállás, garancia, támogatási elvárások

Az Ajánlattevő a megajánlott szolgáltatásokat a következő feltételekkel kell, hogy biztosítsa:

- A bemutatott VIKI rendszer eszközeire normál jótállást és gyártói támogatást (továbbiakban: támogatást) biztosít.
- A gyártói támogatás közvetlen, vagy Ajánlattevőn keresztül igénybevételének lehetősége.
- A szoftver elemekre gyártói szoftverkövetést az összes időközben megjelenő új fő verzióra, és patchek elérésének biztosítására.
- Az **éles** rendszer esetén **7x24** órás (a hét minden napján, napi 24 órában) rendelkezésre állás.
- A **teszt** rendszer esetén minimum **5x8xNBD** (Next Business Day) rendelkezésre állás (5x8xNBD = reagálás a hibabejelentést követő munkanapon, heti 5 munkanapot és 8 munkaórás munkanapot figyelembe véve)
- Az Ajánlattevőnek a biztosítania kell a megajánlott szolgáltatásokra a bekerülési érték részét képező teljes körű (szoftver, licence, fejlesztés elemekre is kiterjedő), a 2.1.2 VIKI meglévő support tételei fejezetben szereplő időtartamú támogatást.
- Az Ajánlatkérő a hibabejelentését a hét minden napján 0-24 óra között teheti meg.
- A meghibásodott eszközöket Ajánlattevőnek kell elszállítania az Ajánlatkérő budapesti telephelyéről (a szerződés szerinti helyszínről).
- A javított eszközöket Ajánlattevőnek kell visszaszállítania az Ajánlatkérő budapesti telephelyére (a szerződés szerinti helyszínre).
- A rendeltetésszerű használat során bekövetkezett mindennemű hibára érvényesnek kell lennie a szervizszolgáltatásnak úgy, hogy a szerződés hatálya alatt semmilyen díj nem számítható fel.

3.3 Hibabejelentés folyamata

Az Ajánlattevő a hibakezelés során a következő feltételeknek kell, hogy eleget tegyen:

- rendelkezzen a hét minden napján, folyamatosan (7x24) működő help desk szervezettel, amely a hibajelzést bármikor fogadni képes, és a szerződésnek megfelelő szolgáltatások igényelte tevékenységeket el tudja indítani;
- rendelkezzen olyan, az ITIL követelményeinek megfelelő help desk szoftver megoldással, amely az egyes bejelentéseket, incidenseket, javítási tevékenységeket időpontokkal rögzíti;
- rendelkezzen a hibakezelés (incidenskezelés) tekintetében kidolgozott ITIL folyamattal;
- a bejelentéseket emailben és telefonon is fogadjak;
- a bejelentések fogadásáról visszajelzést küld a bejelentőnek.

A bejelentési folyamat annak bevezetése előtt pontosítandó az Ajánlatkérő üzemeltető szervezetével.

3.4 A hibakezelésre vonatkozó részletes elvárások

3.4.1 Elvárások a támogatást végző szakértők tekintetében

Az Ajánlattételi felhívás 21.q. pontjában foglaltak szerint.

3.4.2 A hibák osztályzásával kapcsolatos elvárások

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

- I. **kritikus hiba** a rendszer alapvető felhasználói vagy üzemeltetői szolgáltatásainak elérhetőségét a felhasználók vagy üzemeltetők jelentős csoportja számára lehetetlenné tevő vagy a teljes rendszer leállítását okozó hiba (pl.: számlázás leállása, cluster tag vagy hálózati elem kiesése, forgalom legalább 30%-nak kiesése, adatkommunikáció elvesztése stb.). Kritikus hiba valamely fontos funkció elvesztése vagy a rendszer instabilitása. Kritikus hiba minden olyan hiba, mely a rendszer leállításához, a forgalomkezelés jelentős (30%-ot meghaladó) kieséséhez vezethet.
- II. 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.
- III. 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.

Felek haladéktalanul egyeztetést tartanak, amennyiben valamely hiba osztályba sorolásáról nem tudnak megegyezni. Az egyeztetésről jegyzőkönyvet kell felvenni és az aktív jegyen Felek jegyzőkönyvben rögzített megállapodása szerint kell szerepeltetni az adott hiba osztályát.

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

3.4.3 Elvárások a hibakezelési folyamatra

Az Ajánlattevő a hibakezelés során a következő feladatokat kell, hogy elvégezze:

- a bejelentés fogadása;
- a bejelentés adminisztrálása a help deszk rendszerében;
- a bejelentő azonosítása és a bejelentés tárgyának ellenőrzése után a bejelentés megoldónak való diszpécseleése;
- a bejelentett hiba vizsgálata, a NISZ telephelyén történő megjelenéssel, távhozzáférés nem engedélyezett;
- ha szükséges, a gyártók, szállítók bevonása a hibakezelési folyamatba;
- a hibakezelés állásáról rendszeres riport biztosítása a bejelentő irányában;
- a megoldási idő követése, szükség szerint eskalációja;
- amennyiben a bejelentett hiba megoldásához olyan beavatkozás szükséges, amely az éles üzemelő rendszert érinti, a megoldónak ehhez a megfelelő engedélyező személytől engedélyt kell kérnie - a bejelentés megoldása csak az engedély birtokában kezdhető meg;
- a bejelentés megoldásakor visszajelzés a bejelentő felé a megoldásról, és az elvégzett munkáról.

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. Kritikus hiba kezelése esetén a kritikus hiba mielőbbi elhárítása érdekében a bejelentés először Ajánlattevő ügyeleti telefonszámán történik, amely a hét minden napján 24 órában elérhető. Amint a kritikus hiba elhárítása ezt lehetővé teszi, Ajánlatkérő a hibát az elektronikus hibajegy kezelő rendszerben is bejelenti. A nyitott jegyeket a Felek folyamatosan frissítik a hibakezelés folyamata során.
- A hibaelhárítás során Ajánlattevő a „3.4.5 Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások” fejezetben 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 megkísérel a hibaelhárítást, amennyiben ez lehetséges.
- Kritikus hiba kezelése során, amennyiben a hiba kijavítása helyszíni kiszállást igényel, ha Ajánlatkérő ezt kéri, Ajánlattevő köteles az Ajánlatkérő telephelyén a hibát elhárítani.

3.4.4 A hibakezelési eljárásrendre vonatkozó elvárások

- A hibabejelentését követően Ajánlattevő – a hiba osztályba sorolásától függően – a „3.4.5 Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások” fejezetben 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 „3.4.5 Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások” fejezet 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 határidejébe 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.

3.4.5 Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások

Hibaosztály	Nyugtázá	Szakértői	Átmeneti	Végleges	Rendelkezésre
-------------	----------	-----------	----------	----------	---------------

	si idő	válaszidő	megoldás	megoldás	állás
Kritikus hiba	30 perc	2 óra	24 óra	30 nap	Folyamatos
Súlyos hiba	1 nap	10 nap	30 nap	60 nap	Munkaidőben
Nem súlyos hiba	1 nap	30 nap	-	Új verzió	Munkaidőben

A tesztrendszer tekintetében csak a „Súlyos hiba” és „Nem súlyos hiba” hibaszoltály értelmezhető.

3.4.6 Elvárások szoftverfrissítés esetén

Az Ajánlattevő, amennyiben az egyes rendszerkomponensekből új verziót kíván telepíteni, úgy a következő feltételeknek kell megfelelni:

- 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;
- függőségek vizsgálata és dokumentálása, vagyis a frissítendő alrendszer milyen más alrendszerekkel kapcsolódik, melyek érintettek lehetnek a szoftver változása esetén;
- a szoftverfrissítés kis funkcionális javításokat is tartalmazhat;
- az egyes rendszerkomponensek új verzióinak telepítése előtt el kell végezni annak tesztelését az éles rendszertől elkülönített teszt rendszeren;
- a teszt rendszeren történő tesztelés az Ajánlatkérő illetékes szervezetének engedélye után lehetséges;
- a tesztelés folyamatáról, annak sikerességéről jegyzőkönyvet kell felvenni;
- a tesztnek ki kell terjednie érintett funkciókhoz kapcsolódó más alrendszerek „fogadó oldali” tesztelésére is, vagyis két oldalról is validálni kell a működést
- az éles rendszerbe csak akkor telepíthető egy új verziójú rendszerkomponens, ha az a teszt rendszerben már tesztelésre került, a tesztek sikeresek voltak, és jegyzőkönyvezve van az Ajánlatkérő illetékes szervezetének jóváhagyásával;
- az éles rendszerben történő telepítésnél az Ajánlattevőnek közre kell működnie az Ajánlatkérő által meghatározott mértékig;
- az éles rendszerben történő telepítés csak előre tervezetten, ún. karbantartási ablakokban történhet;
- a karbantartási ablakokban elvégezhető telepítéseket előzetesen jelezni szükséges, és az egyes telepítési modulok csak akkor végezhetőek el, ha azt az Ajánlatkérő illetékes szervezete jóváhagyta;
- karbantartási ablakok tipikusan havonta 1 alkalommal engedélyezettek - sürgős esetben egyedi kivételkezelési eljárás lehetséges;
- ha egy felajánlott frissítést az Ajánlatkérő nem kér és későbbiekben ez hibás működéshez vezet, akkor a hiba kezelése nem tartozik jelen szerződés keretébe.

3.4.7 Elvárások szoftverkorszerűsítés esetén

- 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 licenccsillag 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 tesztsorozat leírását és a tesztjegyzőkönyvet. A módosított üzemeltetési dokumentációt honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi.
- Ajánlattevő segítséget nyújt Ajánlatkérőnek az új szoftver implementálásához (a „3.4.6 Elvárások szoftverfrissítés esetén” fejezet alapján).

3.5 Fejlesztési igények kezelésével kapcsolatos elvárások

Ajánlatkérő a VIKI rendszerrel kapcsolatos fejlesztési elképzeléseit az Ajánlattevő jegykezelő rendszerén „fejlesztési igény” típusú jegyként rögzíti.

Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy Ajánlatkérő által jelzett fejlesztési igényeket 20 munkanapon belül elbírálja, és tájékoztatja Ajánlatkérőt arról, hogy a fejlesztési igény milyen műszaki tartalommal, mennyi időn belül, milyen ráfordítással teljesíthető.

3.6 Képzéssel kapcsolatos elvárások

Ajánlattevőnek évente egy alkalommal, 2 turnusban, turnusonként 5*6 óra keretében Ajánlatkérő üzemeltetést végző szakemberei (turnusonként maximum 12 fő) számára képzést kell biztosítani. A képzés helyét, időpontjait, menetét, témáját Felek közösen állítják össze.

3.7 Egyedi fejlesztésekre és konzultációra vonatkozó keret

Ajánlatkérő havonta 25 óra műszaki szakértői támogatást vár el Ajánlattevőtől, mely felhasználható a kisebb fejlesztésekre, az esetlegesen felmerülő továbbfejlesztések konzultációjára. A havi keret görgethető a szerződés végéig, viszont a szerződés lejártakor megszűnik.

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)

KM teljesülésigazolás

Keretmegállapodás megtekintése

Keretmegállapodás adatai	Teljesülési összegek	Szerződések	Devizák	Termékkategóriák	Excel export
Szerverek és tárolók, valamint ezekhez kapcsolódó szolgáltatások beszerzése (x86) - KM01SRVT17					
KM keretösszege	Eljárás teljesülése (Visszaigazolt megrendelések) (nettó Ft)		Eljárás teljesülése (%)		
60 000 000 000	44 183 006 954.75		73.64		

Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata

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

Nyilatkozattevő:

T-Systems Magyarország Zrt. (Azonosító: 100141, székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 36., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-044852, adószám: 12928099-2-44, bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003, képviseli: Lengyel Péter értékesítési igazgató, Barta László kompetenciaközpont vezető)

Nyilatkozattevő:

Answare Kft. (Azonosító: 100177, székhely: 1036 Budapest, Lajos u. 74-76., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-268531, adószám: 10900963-2-41, bankszámlaszám: 10100840-59883800-01000000, képviseli: Ghymes Balázs György)

Nyilatkozattevő:

Grepton Informatikai Zrt. (Azonosító: 100231, székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 48-52., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-044561, adószám: 12613056-2-42, bankszámlaszám: 10800007-50000000-14200002, képviseli: Madár Zoltán)

Nyilatkozattevő:

Szinva Net Zrt. (Azonosító: 100102, székhely: 3518 Miskolc, Erenyő utca 1., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Miskolci Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 05-10-000527, adószám: 24962106-2-05, bankszámlaszám: 10300002-25500174-00003285, képviseli: Bánszki Attila)

Nyilatkozattevő:

VRS Magyarország Kft. (Azonosító: 200814, székhely: 1023 Budapest, Lajos utca 26., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-09-204257, adószám: 25176670-2-41, bankszámlaszám: 12100011-17649418, képviseli: Kárpáti Péter György)

Jelen okirat aláírásával nyilatkozom, hogy az általam képviselt T-Systems Magyarország Zrt., Answare Kft., Grepton Informatikai Zrt., Szinva Net Zrt., VRS Magyarország Kft. a *nemzeti vagyronról* szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja¹ szerinti átlátható szervezet.

¹ 3. § (1) E törvény alkalmazásában

1. *átlátható szervezet:*

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

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

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

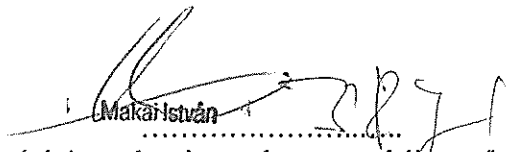
bb) az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van.

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

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

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

Budapest, 2020.22.....10.....


Makai István
.....
(cégjegyzésre jogosult vagy szabályszerűen
meghatalmazott képviselő aláírása)
Balkó János

T · · Systems ·

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.
Sokkhegy, 1037 Budapest, Újveles utca 36.
Adószám: 12321024-1-22
Bank számlaszám: 10315001-00000666-73330003

52

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

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

ca) vezető tisztségviselői megismerhetők.

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

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



7.számú melléklet

Jelentés

Vállalkozó neve:

Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Tárgy időszak: 2020.....

Szolgáltatás típus:

Szerződés tárgya:

Szerződés száma:.....

- elvégzett feladatok mennyisége, SLA prioritásonként

SLA sértés történt: igen/nem

- munkalap száma, SLA sértés időtartama

Egyéb megjegyzés:.....

Kelt:

Megrendelő

Vállalkozó