

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (NISZ Zrt., Intézményi azonosító: 20030, székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., cégjegyzékszám: Cégjegyzékszám 01-10-041633, adószám: 10585560-2-44, bankszámlaszám: K&H Bank, 10403239-00027183-00000001, képviseli: Bancsics Ferenc vezérigazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről:

a/z **T-Systems Magyarország Zrt** (Szállítói azonosító: 100141, székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., Cégjegyzékszám: 01-10-044852, adószám: 12928099-2-44, bankszámlaszám: 1091 8001-00000068-73830003, képviseli: Lengyel Péter és Barta László) és

a/z **TRACO Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.** (Szállítói azonosító: 100192, székhely: 1095 Budapest, Máriássy utca 7., Cégjegyzékszám: 01-10-044095 adószám: 11856403-2-43, bankszámlaszám: 10102244-50796800-01000008, képviseli: T-Systems Magyarország Zrt.), 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 2018/S 025-052837 (KÉ-1571/2018) szám alatt, a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó Intézmények részére „*Hálózati aktív eszközök beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése-2018*” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen a KEF és az Eladó között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: KM0101-0109NET18

KM aláírásának dátuma: 2018. július 16.

KM időbeli hatálya: keretmegállapodás aláírásától számított 48 hónapos időtartam

KM keretösszege: 27.500.000.000 forint + Áfa.

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

A DKÜ Zrt. a DKÜ rendelet 13. § (1) bekezdés a) pontja alapján Vevő, mint Ajánlatkérő javára a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105. § (2) bekezdésének c) pontja alapján a jelen szerződés 2.1. pontjában megjelölt tárgyában folytatott le közbeszerzési eljárást (a továbbiakban: közbeszerzési eljárás) a Vevő informatikai beszerzési igényének kielégítése érdekében.

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 jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő – a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó „**Videokonferencia rendszer (VIKI) - Központi alrendszerek support kiterjesztése (2020-2022)**” tárgyú közbeszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a **Megrendelőnél működő Videokonferencia Infrastruktúra (továbbiakban VIKI) rendszerének központi eszközeire vonatkozó teljes körű támogatási (gyártói, garanciakiterjesztés, jótállás) szolgáltatás (a továbbiakban: support) biztosítását** továbbá a jelen szerződés 2.3 pontjában meghatározott opcionális szolgáltatásokat a jelen szerződésben és annak mellékleteiben részletezettek szerint. A támogatásban érintett rendszerkomponenseket, azok supportjának lejártát, jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza.
- 2.2 Jelen szerződés alapján Megrendelő a 3.1 pontban megjelölt határidőig opcionálisan az alábbi szolgáltatásokat jogosult igénybe venni:
- képzés (jelen szerződés 2. számú mellékletének 4.1 pontja szerint): naptári évenként egy alkalommal,
  - szakértői konzultáció (jelen szerződés 2. számú mellékletének 4.2 pontja szerint): havonta 25 óra időtartamban, azaz a szerződés időtartama alatt összesen 600 óra időtartamban. Adott hónapban fel nem használt keret továbbvihető a 3.1 pontban meghatározott határidő lejártáig. A fejlesztési feladat elvégzése nem része a jelen szerződésnek.
- 2.3 A jelen szerződés 2.2 pontjában rögzített keretek opcionális mennyiségek, melynek egyedi megrendelésére a Megrendelő a szerződés hatálya alatt bármikor jogosult. Az opció lehívására egyedi megrendelés kibocsátásával kerül sor a jelen szerződés 7.2 pontjában szabályozottak szerint. 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 a 2.2 pontban meghatározott határidőig.

## 3. A szerződés időtartama, a teljesítés határideje:

- 3.1 Felek jelen szerződést, annak hatályba lépésétől számított 24 hónap határozott időre kötik, azzal, hogy a szerződés teljesítési határideje nem haladhatja meg a keretmegállapodás időbeli hatályát.
- 3.2 Jelen szerződés a mindkét Fél által történő aláírás napján lép hatályba és mindkét Fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.
- 3.3 Vállalkozó jelen szerződés 2.1. pontja szerinti szolgáltatást a szerződés hatályba lépésétől számított 24 hónapig köteles biztosítani azzal, hogy a szerződés teljesítési határideje nem haladhatja meg a keretmegállapodás időbeli hatályát. Vállalkozónak a 2.1. pontban meghatározott support szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot hitelt érdemlően

igazolóló dokumentumot a szerződés hatályba lépését követő 8 munkanapon belül kell átadnia Megrendelő jelen szerződés 4.2 a) pontjában meghatározott kapcsolattartójának.

#### 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: osztályvezető

Telefon szám: +3617957408

Mobiltelefon szám: +36305386642

E-mail cím: [Abonyi.Zoltan@nisz.hu](mailto:Abonyi.Zoltan@nisz.hu)

###### b) Vállalkozó részéről:

Név: Béres László

Beosztás: vezető értékesítési menedzser

Telefon szám: -

Mobiltelefon szám: +36 30 248 8656

E-mail cím: [Beres.Laszlo@t-systems.hu](mailto:Beres.Laszlo@t-systems.hu)

##### 4.3 Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek együttesen:

Név: Nagy Róbert Tibor

Beosztás: Üzemeltetési vezérigazgató-helyettes

Telefon szám: +3617952699

Mobiltelefon szám: +36703377148

E-mail cím: [nagy.robert@nisz.hu](mailto:nagy.robert@nisz.hu)

Név: Varga Dezső

Beosztás: Gazdasági vezérigazgató-helyettes

Telefon szám: +3618964155

Mobiltelefon szám: +36301821688

E-mail cím: [varga.dezso@nisz.hu](mailto:varga.dezso@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 munkavállalóik 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 kapcsolattartók 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 postai kézbesítés második megkísérlésének 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 2.1 pontja szerinti support feladatok ellenértéke, (a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott árak alapján) nettó **584.712.000,- Ft ÁFA**, azaz nettó **ötszáznyolcvannégymillió-hétszázitzenkettőezer** forint + általános forgalmi adó.

Megrendelő a support díját havonta, egyenlő részletekben nettó **24.363.000,- Ft/hó+ÁFA**, azaz nettó **huszonnégymillió- háromszázhatvanháromezer** forint/hó + általános forgalmi adó díjat fizeti meg a vállalkozónak. Törthónap esetén a fizetendő díj az előzőek szerinti havi díj naptári napokra számolt, arányosított része.

- 5.2 A jelen szerződés 2.2 pontjában meghatározott opcionális szakértői konzultáció óradíja nettó **27.000,- Ft + Áfa**, azaz nettó **huszonhétzer** forint + általános forgalmi adó. A szakértői támogatás keretösszege a szerződés időtartama alatt (600 óra keretmennyiséggel számolva) **16.200.000 Ft + ÁFA**, azaz **tizenhatmillió-kétszázezer** forint + általános forgalmi adó.

- 5.3 A jelen szerződés 2.2 pontjában meghatározott opcionális képzés díja nettó: **1.425.000,- Ft**/ évente 1 alkalom + Áfa, azaz nettó **egymillió-négyszázhuszonezer** forint + általános forgalmi adó. A képzés keretösszege a szerződés időtartama alatt (2 alkalommal számolva) nettó **2.850.000,- Ft** + ÁFA, azaz nettó **kettőmillió nyolcszázötvenezer** forint + általános forgalmi adó.
- 5.4 A szerződés értéke (fix (5.1 pont) + opcionális (5.2 és 5.3 pont) rész) összesen: nettó **603.762.000 Ft** + ÁFA, azaz nettó **hatszázhárommillió hétszázhatvankettőezer** forint + általános forgalmi adó
- 5.5 Az 5.1 és 5.2 és 5.3 és 5.4 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.
- 5.6 A közbeszerzési díjat Megrendelő a DKÜ rendelet 14. § (6) bekezdése alapján közvetlenül az eljárást lefolytató DKÜ Zrt. részére fizeti meg. A DKÜ rendelet 14. § (2) bekezdés d) pontja alapján a közbeszerzési díj alapja a keretmegállapodás alapján lefolytatott közbeszerzési eljárás esetén a létrejövő visszerhes szerződés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + áfa.
- 5.7 Felek rögzítik, hogy az Áfa mértékére a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadók.
- 5.8 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 pontjában meghatározott ellenértéket havonta, az 5.2 és 5.3 pontban meghatározott opcionális feladatokat egyedi megrendelésenként az adott tárgyhavi teljesítéshez tartozó Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását követően benyújtott számla ellenében, a Kbt. 135. § (1) és (6) bekezdése rendelkezéseinek megfelelően, a számla kézhezvételét követő 30 napon belül banki 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 az adott számlához tartozó, az előírásnak megfelelően kiállított és mindkét Fél által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (3. sz. melléklet).
- 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. § -a és elektronikus számla esetén a 175. §-a szerinti előírásoknak.
- 6.6 Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelő számla és mellékletei központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133.) történő kézhezvételétől vagy a Megrendelő elektronikus számla befogadó [e\\_invoice@nisz.hu](mailto:e_invoice@nisz.hu) e-mail cím beérkezésétől 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 (központi iktató vagy e-mail) 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](mailto: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 foglalt alkalmazását.
- 7.1.5 Vállalkozó a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig köteles Megrendelőnek a tárgyhavi szolgáltatásokról jelen szerződés 6. számú mellékletében meghatározott tartalmú havi jelentést (továbbiakban: Jelentés) átadni, mely a Teljesítést igazoló bizonylat kötelező melléklete. A Jelentés kötelező melléklete továbbá 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 szerződésszerűen 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 szerződészerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényéről, amelyek Megrendelőt a szerződészegés 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:

Fax szám: 06-1-4328290

E-mail cím: servicedesk@t-systems.hu

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

- **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.
- **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.
- **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.

7.2.4 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.





7.2.5 Vállalkozónak a hibakezelés során tett intézkedései egy adott hiba jellemzőit olyan mértékben változtathatják, hogy az indokoltá teheti a hiba más osztályba sorolását.

7.2.6 Vállalkozónak a hiba javítását az alábbi határidők figyelembe vételével kell elvégeznie:

Hibaosztály	Nyugtázási idő	Szakértői válaszidő	Átmeneti megoldás	Végleges megoldás	Rendelkezésre 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

7.2.7 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.

7.2.8 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.

7.2.9 Amennyiben a hiba javítása távoli eléréssel történt, Vállalkozónak a hiba elhárítását követően haladéktalanul meg kell küldenie a 7.2.7 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.

7.2.10A hibajavítással kapcsolatban felmerülő logisztikai feladatok megoldása (pl.: helyszíni megjelenés, cserealkatrész kiszállítása, hibás alkatrész elszállítása) Vállalkozó feladata.

7.2.11 Vállalkozó az általa elvégzett munkára 12 hónap jótállást vállal a jelen szerződés 2. számú mellékletének 3.2 pontjában meghatározott tartalommal, a jótállási idő kezdete a hiba munkalapjának Megrendelő általi aláírása.

## SZAKÉRTŐI KONZULTÁCIÓRA VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

7.2.12 Vállalkozó a jelen szerződés 2.3 pontjában meghatározott órakeret terhére a jelen szerződés 2.2 pontjában meghatározott szolgáltatásokat nyújtja Megrendelőnek jelen pontban szabályozottak szerint.

7.2.13 Megrendelő a szakértői konzultáció igénybe vételére vonatkozó igényét Vállalkozó jelen szerződés 4.2.b) pontjában meghatározott elérhetőségein jelentheti be. Megrendelőnek szakértői támogatásra vonatkozó igénybejelentésében legalább az alábbiakat kell megadnia:

- Vállalkozó által elvégzendő feladat meghatározása,
- a feladat teljesítéséhez, az ajánlatadáshoz szükséges információk,
- a feladat teljesítésének határideje,
- a feladat teljesítésének helye,

- a teljesítéssel kapcsolatos megrendelői elvárások (mennyiségi- és minőségi elvárások, eredménytermékek)
  - az ajánlat adásának határideje,
  - a teljesítés elfogadásának a feltételei.
- 7.2.14 Vállalkozó az igénybejelentésre 5 munkanapon belül köteles ajánlatot adni, melyben ismertetnie kell a feladat elvégzésének módját és feltételeit, valamint a feladat elvégzésének időráfordítását (óraszám).
- 7.2.15 Megrendelő Vállalkozó ajánlatának kézhezvételét követő 7 munkanapon belül írásban köteles nyilatkozni arról, hogy azt elfogadja-e vagy sem. Amennyiben Vállalkozó ajánlatát Megrendelő elfogadja, az elfogadó nyilatkozat egyben megrendelésnek is minősül.
- 7.2.16 Amennyiben Megrendelő Vállalkozó ajánlatát valamely okból nem fogadja el, Felek a vitás kérdés(ek)ről 3 munkanapon belül egyeztetést tartanak. Az egyeztetésről Felek jegyzőkönyvet vesznek fel. Az egyeztetést követően Megrendelő 7 munkanapon belül nyilatkozik az ajánlat elfogadásáról (mely egyben megrendelésnek is minősül) vagy annak elutasításáról.
- 7.2.17 A szolgáltatás ellenértéke (a jóváhagyott ajánlat szerinti összeg) fix összeg, amelyen felül Vállalkozó adott feladat teljesítéséért további díjazásra nem tarthat igényt.
- 7.2.18 A Vállalkozót megillető díj (a szolgáltatás ellenértéke) a jelen szerződés 5.2 pontjában meghatározott óradíj, valamint a feladat teljesítésére az ajánlatában megjelölt és Megrendelő által elfogadott órák számának szorzata.
- 7.2.19 A megrendelés alapján teljesített szakértői konzultációt Megrendelő elfogadó nyilatkozat aláírásával fogadja el, a teljesítés elfogadását alátámasztó egyéb dokumentumot is csatolni kell. A tárgyhónapban nyújtott szakértői támogatások teljesítésének igazolása a tárgyhónapot követően, a jelen szerződés 7.3 pontjában szabályozottak szerint történik.

## KÉPZÉSRE VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK

- 7.2.20 Vállalkozónak évente egy alkalommal, 2 turnusban, turnusonként 5\*6 óra keretében Megrendelő üzemeltetést végző szakemberei (turnusonként maximum 12 fő) számára képzést kell biztosítani. A képzés igénybe vétele egyedi megrendelés kibocsátásával történik.

## 7.3 Teljesítésigazolás

### SUPPORT FELADATOK

- 7.3.1 A Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállításának feltétele a jelen szerződés 3.2 pontja szerinti gyártói nyilatkozatnak Megrendelő jelen szerződés 4.2.a) 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 kötelező mellékletét képezi a 7.1.5. pont szerinti havi jelentés és a tárgyhónapban teljesített feladatok munkalapjai. A Teljesítést Igazoló Bizonylat a 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.

## SZAKÉRTŐI KONZULTÁCIÓ

- 7.3.3 Vállalkozó a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítása érdekében köteles Megrendelőnek átadni az alábbiakat:
- szakértői konzultáció teljesítésének elfogadásáról kiállított nyilatkozatok egy-egy példányát, továbbá a teljesítettnek elfogadott szakértői konzultáció felsorolását és az azokra a megrendelés szerinti szakértői óraszám megjelölését.
- 7.3.4 Megrendelő a 7.3.3 pont szerinti dokumentumok átvételét követő 5 munkanapon belül köteles a kiállítani a tárgyhavi Teljesítést Igazoló Bizonylatot (3. számú melléklet), amely tartalmazza a tárgyhónapban a jelen szerződés 2.3 pontja szerinti órakeret terhére tárgyhónapban nyújtott szakértői konzultáció teljesítésének igazolását.

## KÉPZÉS

7.3.5 A képzési feladatok elvégzését a jelenléti ív tanúsítja. Megrendelő 5 munkanapon belül köteles az képzési feladatok elvégzését igazoló Teljesítést Igazoló Bizonylatot (továbbiakban:TIB) kiállítani (3. számú melléklet).

## 8.Szerződésszegés, felmondás

- 8.1. Amennyiben a Vállalkozó, olyan okból, amelyért felelős a szerződés 2.1. pontjában meghatározott support 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. Amennyiben Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős a szerződés 2.2. pontban meghatározott opcionális feladatokat nem teljesíti az egyedi megrendelésben meghatározott határidőben akkor ez késedelmes teljesítésnek minősül. Ebben az esetben Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér alapja az egyedi megrendelés nettó díja. A késedelmi kötbér mértéke a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20 %.
- 8.3. Amennyiben Vállalkozó jelen szerződés 7.2.6. pontjában meghatározott hibajavítási kötelezettségét olyan okból, amelyért felelős késedelmesen teljesíti, úgy késedelmi kötbér fizetésére köteles. A késedelmi kötbér alapja a havi nettó vállalkozói díj. A késedelmi kötbér mértéke amely eseményenként és a késedelem „szakértői válaszdíó” esetében az alábbi időszakokra vetítve kerül felszámításra:
- kritikus hiba esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 2 %-a,
  - súlyos hiba esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 1,5 %-a
  - nem súlyos hiba esetén a késedelem minden megkezdett napjára a kötbéralap 0,1 %-a.
- A késedelmi kötbér maximális mértéke havonta nem haladhatja meg a havi nettó vállalkozói díj 20 %-át.
- 8.4. Vállalkozó jelen szerződés megíúsulása esetén a nettó vállalkozási díj 25 %-ának megfelelő mértékű megíúsulási kötbért köteles Megrendelőnek fizetni. Jelen szerződés megíusultnak tekintendő, amennyiben Megrendelő Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja (8.6 pont), vagy Megrendelő jelen szerződéstől Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatt eláll.
- 8.5. 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.
- 8.6. Megrendelő jelen szerződést Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén, azonnali hatállyal felmondhatja. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:
- Vállalkozó jelen szerződés 3.2 pontjában meghatározott határidő tekintetében 15 napot meghaladó késedelembe esik,
  - a késedelmi kötbér eléri a maximumot,
  - a jelen szerződés 10.2 pontjában meghatározott esetben

- d) Vállalkozó jelen szerződésben foglalt valamely – az a)-c) pontban nem nevesített kötelezettségét – saját érdekkörében felmerült okból, ismételten, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.
- 8.7. 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.
- 8.8. 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 határidőig nem tesz eleget.
- 8.9. Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.
- 8.10. Az azonnali hatályú felmondás a jótállás hatályát nem érinti.
- 8.11. 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.
- 8.12. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
- a) 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;
  - 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 62. § (1) bekezdés *k)* pont *kb)* alpontjában meghatározott feltétel.
- 8.13. A szerződésszegésre a jelen pontban szabályozottakon túlmenően a KM rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 9. Vis maior

- 9.1. A Vállalkozó nem felel azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy megghiúsulás vis maior eredménye.
- 9.2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior”-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek Vállalkozó érdekkörén kívül, Vállalkozó részéről elháríthatatlanul olyan okból következnek be, amelyért Vállalkozó nem felelős és amely Vállalkozó szerződésszerű teljesítését akadályozzák. Ilyen esetek lehetnek különösen sztrájk, háború vagy forradalom, tűzeset, árvíz, járvány, karantén korlátozások a teljesítés helyén. A vis maiorok közvetlen összefüggésben kell állnia Vállalkozó tevékenységével, mely összefüggést Vállalkozónak írásban igazolnia szükséges.
- 9.3. Amennyiben vis maior miatt a szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetőek, erről Vállalkozó köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján Felek kötelesek egyeztetni egymással a szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú

írásos utasítást nem ad, a Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.

- 9.4. A vis maiorra hivatkozó felet terheli a 9.2. pontban szereplő feltételek kétséget kizáró és teljes körű bizonyítása.
- 9.5. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 15 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – a jelen szerződéstől elállni vagy a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

## **10. A szerződés tartalmának értelmezése, egyéb rendelkezések:**

- 10.1 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.
- 10.2 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 bekövetkeztétől 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.
- 10.3 Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.
- 10.4 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.
- 10.5 Felek kijelentik, hogy jelen szerződés a közöttük lévő megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza, így az írásbeli szerződésbe nem foglalt korábbi megállapodások hatályukat veszítik.
- 10.6 Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére tett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.
- 10.7 Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.
- 10.8 Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi mellékletek:
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 (minta)
  4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól
  5. számú melléklet: Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata
  6. számú melléklet: Havi jelentés (minta)

10.9 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.

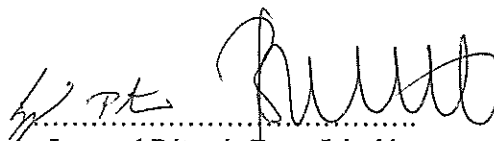
10.10 A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt „3” eredeti példányban – melyből 2 példányt Megrendelő, 1 példányt Vállalkozó kap – jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2020.....07.14.....

2020.07.14.....



.....  
Bancsics Ferenc  
vezérigazgató  
NISZ Nemzeti Infokommunikációs  
Szolgáltató Zrt.  
Megrendelő



.....  
Lengyel Péter és Barta László  
üzletág igazgató, projekt és szolgáltatás igazgató  
T-Systems Magyarország Zrt.  
közös ajánlattevők meghatalmazott képviselője  
Vállalkozó

**T-Systems**

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.  
Csofolyó: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
Adószám: 12928096-2-44  
Bankszámlaszám: 10918001-60000068-73830003

52

1. számú melléklet 1018281. nyilvántartási számú szerződéshez

**Megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, egységára, ára**

Cikkszám (Termékazonosító)	Termék (szolgáltatás) megnevezése	Mennyiség	Mennyiségi egység	Nettó egységár (Ft)	Nettó összeg (Ft)
<b>NISZ Zrt-nél működő VIKI rendszer központi eszközeire vonatkozó teljes körű támogatási (gyártói, garancia kiterjesztés, jótálás) szolgáltatás (továbbiakban: Support szolgáltatás) nyújtása</b>					
NET_SZOLG29	Terméktámogatás - átalánydíjas 7/24 óra (500 fölötti kliens)	720	db	27 000	19 440 000
NET_SZOLG24	Terméktámogatás - átalánydíjas 5/8 óra (100 alatti kliens)	744	db	24 000	17 856 000
NET_SZOLG31	Üzemeltetés - hibaelhárítás (rendszermérnök)	5256	óra	27 000	141 912 000
NET_SZOLG34	Üzemeltetés - karbantartás (rendszermérnök)	5256	óra	27 000	141 912 000
NET_SZOLG40	Üzemeltetés - rendszerfelügyelet (rendszermérnök)	6648	óra	27 000	179 496 000
NET_SZOLG42	Üzemeltetés - help desk/ügyfélszolgálat	24	hónap	54 000	1 296 000
NET_SZOLG118	Garancia kiterjesztése (hónap)	600	hónap	138 000	82 800 000
<b>Szakértői támogatás (opcionális tétel 600 óra keretmennyiség mértékéig)</b>					
NET_SZOLG108	Termék szakértői konzultáció (munkaidőben, távoli, rendszermérnök)	600	óra	27 000	16 200 000
<b>Képzés (opcionális tétel 2 alkalom, turnusonként 5*6 óra, turnusonként max. 12 fő)</b>					
NET_SZOLG70	Eladó által tartott oktatás – betanítás	10	db	285 000	2 850 000
<b>Összesen ár (nettó)</b>					<b>603 762 000</b>

2. számú melléklet 101.8281.. nyilvántartási számú szerződéshez

## MŰSZAKI LEÍRÁS

---



## **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.

## **Meglévő VIKI rendszer**

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

## **Rendszerkomponensek**

### **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 (620 channels) +50db*	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 +90db*	2db	MCU room
				850db	20db	Panel endpoint
T-Systems	SUBM	v1.2.1	1000db	500db	SUBM-RPI SUBM-Crestron	
VPORT	Streamnet	VPORT: Videosquare videó streaming infrastruktúra és portál	v7.11.2	4db	2db	Egyidejű FullHD (1080p) stream fogadás
				2db	2db	Streaming sávszélesség támogatás (1Gbps)
				1000db	50db	Egyidejű FullHD (1080p) nézők kiszolgálása
		Wowza Streaming Engine	v4.7.6	2db	2db	Transcoder/origin streaming szerver licence
TSS	Deverto	VCX (TSS) hívásvezérlő komponens	v9.4.1	no limit (elméleti: 12.500db)	no limit (elméleti: 12.500db)	konkurrens híváskapacitás (CC)
		VCX (MCCN) menedzsment komponens	v7.0.1	1200db	20db	végpont kezelés/menedzselés (EP)
				1db	1db	TQT-CTX-FT-SIPURI képesség
				1db	1db	TQT-CTX-FT-H323 képesség

\* licence kapacitás bővítés folyamatban

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
CARIN-365-SUPP-1	CARIN software support	Prod	1	Carin	2020.02.29
CARIN-365-SUPP-1	CARIN software support (+50 lic bővítés)*	Prod	1	Carin	2020.12.31
CARIN-365-TEST-SUPP-1	CARIN software support	Test	1	Carin	2020.02.29
VSQ-CLD-SUPP-1	Videosquare Cloud support	Prod	1	Videsquare	2020.02.29
VSQ-CLD-TEST-SUPP-1	Videosquare Cloud support	Test	1	Videsquare	2020.02.29
CRES-SUPP-1	Crestron vezérlőközpont support	Prod	1	Crestron	2020.02.29
CRES-SUPP-1-TEST	Crestron vezérlőközpont support	Test	1	Crestron	2020.02.29
TSM-KFF	VIKI központ kiemelt support	Prod	1	T-Systems	2020.02.29
CON-ECMU-TEST	VIKI központ kiemelt support	Test	1	T-Systems	2020.02.29
	VIKI központ – támogatási szerződés (VPORT, SysUPD, SUBM, DLOAD)	Prod/Test	1	T-Systems	2020.02.29
TSM-KFF	VCX rendszer support	Prod/Test	1	Deverto	2020.02.29
TSM-KFF	Conforg support	Prod/Test	1	Wozavez	2020.02.29
TSM-KFF	Conforg support (+90 lic bővítés)*	Prod	1	Wozavez	2020.12.31

\* Licence kapacitás bővítés folyamatban, 1 éves supporttal.

## VIKI rendszertámogatási elvárások

### Általános elvárások

Az Ajánlattevőnek vállalnia kell a NISZ Zrt-nél működő VIKI rendszer központi eszközeire vonatkozó teljes körű támogatási (gyártói, garancia kiterjesztés, jótálás) szolgáltatás (továbbiakban: Support szolgáltatás) nyújtása, mely a „0. 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 – Átmentési tár almodul
- SUBM – Feliratozó almodul
- Deverto VCX – Végpont regisztráció, hívásirányító almodul
- Wozavez Conforg – Foglalási rendszer almodul

Támogatási szolgáltatás kiterjesztése: **24 hónap**

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	Deverto	1 db
9	Conforg support	Prod/Test	Wozavez	1 db

### 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 igénybevételeének 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 0

Alrendszer	Komponens/Szerver			Éles	
	Gyártó	Megnevezés	Szoftver verzió	Kapacitás	K
REC	TC&C	CARIN 365	v9.7	120db (620 channels) +50db* 4db	
DLOAD	Streamnet	DLOAD SFTP letöltési szolgáltatás	0.9	2db	
NMS	Crestron	Fusion	v11.1	1db	
	Wozavez	CONFORG	1.2	120db +90db* 850db	
	T-Systems	SUBM	v1.2.1	1000db	
VPORT	Streamnet	VPORT: Videosquare videó streaming infrastruktúra és portál	v7.11.2	4db 2db 1000db	
		Wowza Streaming Engine	v4.7.6	2db	
TSS	Deverto	VCX (TSS) hívásvezérlő komponens	v9.4.1	no limit (elméleti: 12.500db)	( 1
		VCX (MCCN) menedzsment komponens	v7.0.1	1200db	
				1db 1db	

\* licence kapacitás bővítés f

- 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 helyszínről).
- A rendeltetésszerű használat során bekövetkezett mindennemű hibára érvényesnek kell lennie a szervizszolgáltatásnak úgy, hogy a szerződés hatálya alatt semmilyen díj nem számítható fel.

### 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.

### A hibakezelésre vonatkozó részletes elvárások

#### Elvárások a támogatást végző szakértők tekintetében

Az Ajánlattevőnek és hibák végző műszaki szakértőinek a következő feltételeknek kell eleget tenniük:

- az Ajánlattevő rendelkezzen az érintett alrendszer (MCU, REC, DLOAD, VPOR, NMS, Crestron Fusion, SUBM, TS, AD) támogatásához és azok üzemeltetésére képes, gyakorlott szakértőkkel;
- az Ajánlattevő rendelkezzen Cisco Gold partnerséggel;
- az Ajánlattevő rendelkezzen Crestron Elit partnerséggel;
- Az ajánlattevő műszaki szakértői közül legalább 1 fő rendelkezzen legalább 2 éves Cisco VCS/Expressway, CUCM, TMS és vTS/CMS tapasztalattal;
- Az ajánlattevő műszaki szakértői közül legalább 1 fő rendelkezzen legalább 2 éves Crestron Fusion adminisztrátori tapasztalattal.

#### A hibák osztályozásával 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 indokoltá teheti a hiba más osztályba sorolását. Erről Ajánlatkérő Ajánlattevővel történt egyeztetést követően dönt.

#### 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 „0 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.

A hibakezelési eljárásrendre vonatkozó elvárások

- A hibabejelentését követően Ajánlattevő – a hiba osztályba sorolásától függően – a „0 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 „0 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.

#### Határidőre és rendelkezésre állásra vonatkozó elvárások

Hibaosztály	Nyugtázási idő	Szakértői válaszütem	Átmeneti megoldás	Végleges megoldás	Rendelkezésre állás
<b>Kritikus hiba</b>	30 perc	2 óra	24 óra	30 nap	Folyamatos
<b>Súlyos hiba</b>	1 nap	10 nap	30 nap	60 nap	Munkaidőben
<b>Nem súlyos hiba</b>	1 nap	30 nap	-	Új verzió	Munkaidőben

A tesztrendszer tekintetében csak a „Súlyos hiba” és „Nem súlyos hiba” hibaszintek értelmezhetők.

#### 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 jegyzőkönyve 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.

#### 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 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 tesztorozat leírását és a tesztjegyzőkönyvet. A módosított üzemeltetési dokumentációt honlapján elérhetővé és letölthetővé teszi.
- Ajánlattevő segítséget nyújt Ajánlatkérőnek az új szoftver implementálásához (a „0 Elvárások szoftverfrissítés esetén” fejezet alapján).

#### Áttekintő értekezlettel kapcsolatos elvárások

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

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

Az értekezlet helyét és idejét a felek közösen állapítják meg.

Az értekezletről közösen jóváhagyott emlékeztetőt kell készíteni.

#### 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-mailen és telefaxon.

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 auditálással kapcsolatos elvárások

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

Ajánlatkérő évente kétszer kérheti Ajánlattevőtől az Adatbázis auditálás szolgáltatást.

Ajánlatkérő Ajánlattevő rendelkezésére bocsátja mindazon adatokat, melyek a teljes körű elemzéshez szükségesek.

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

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

Az elemzés határideje a műszaki tanácsadásra vállalt határidőkkel azonos.

### **Konfigurációelemzéssel kapcsolatos elvárások**

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

Ajánlatkérő évente kétszer kérheti Ajánlattevőtől a konfigurációelemzés szolgáltatást.

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

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

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

Az elemzés határideje a műszaki tanácsadásra vállalt határidőkkel azonos.

### **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.

### **Dokumentációfrissítéssel kapcsolatos elvárások**

Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy a „0. Meglévő VIKI rendszer” fejezetben leírt rendszer műszaki dokumentációit rendszeresen frissíti, illetve a dokumentáció hibáit javítja.

Ajánlattevő honlapján Ajánlatkérő számára elérhetővé, letölthetővé teszi a rendszer dokumentációit.

### **VIKI rendszertámogatási elvárások: opciós tételek**

#### **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 biztosítania. A képzés helyét, időpontjait, menetét, témáját Felek az Áttekintő értekezleten közösen állítják össze.

#### **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, azaz a szerződés időtartama alatt összesen 600 óra időtartam használható fel, amely viszont a szerződés lejártakor megszűnik.



3. számú melléklet. 4. Q1.8.2.81.  
nyilvántartási számú szerződéshez  
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



**NYILATKOZAT PARTNER ADATAIRÓL**

<b>Azonosító adatok:</b>		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): T-Systems Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): T-Systems Magyarország Zrt.
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzó): Cg. 01-10-044852		
Adószám: 12928099-2-44		Uniós adószám: HU 12928099
<b>Kapcsolattartó adatai</b>		
Név: Béres László		Beosztás: Értékesítési menedzser
Telefonszám: 06 1 452 1400		E-mail cím: beres.laszlo@t-systems.hu
<b>Cím</b>		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
<i>Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns</i>		
Számmla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám): 1438 Budapest, Pf. 380		
Cégnév: Magyar Telekom Nyrt., Számviteli és Adózási Igazgatóság		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
<b>Számlavezető bank</b>		
Neve: Unicredit Bank Hungary Zrt.		
Bankszámla száma: 10918001-00000068-73830003		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)]: NEM	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q.)]: NEM	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]: NEM
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: NEM Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]: NEM	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: NEM Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]: NEM	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]: NEM	EVA [2002. évi XLIII. törvény]: NEM

Kelt 2020.07.14. ....

Péter és Berta László  
 T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.  
 Cím: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.  
 Adószám: 12928099-2-44  
 Számlaszám: 10918001-00000068-73830003

5. számú melléklet. 10918281. nyilvántartási számú szerződéshez

### Vállalkozó átláthatósági nyilatkozata

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

Nyilatkozattevő:

**T-Systems Magyarország Zrt.**

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-044852

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003 (Unicredit Bank)

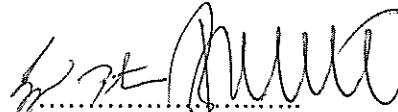
Képviselő: Lengyel Péter és Barta László

Jelen okirat aláírásával nyilatkozom, hogy az általam képviselt T-Systems Magyarország Zrt. a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezet.

Tudomásul veszem, hogy a nyilatkozatban foglaltak változásáról köteles vagyok a DKÜ Zrt.-t haladéktalanul írásban értesíteni.

Tudomásul veszem, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést a DKÜ Zrt. jogosult felmondani, vagy attól elállni.

Budapest, 2020. *Ok. 11.*.....



.....  
Lengyel Péter és Barta László

**T-Systems**

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36.

Cégjegyzékszám: 01-10-044852

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003

| 52



6.számú melléklet 1018281... nyilvántartási számú szerződéshez

### Jelentés

Vállalkozó neve:

Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Tárgy időszak: 202.....

Szolgáltatás típus:

Szerződés tárgya:

Szerződés száma:.....

- elvégzett support feladatok típusok szerint, mennyisége, SLA prioritásonként
- szakértői konzultációs órakeret száma, hónapban elvégzett, konzultáció körébe eső feladat óraszám, fennmaradó órakeret száma
- oktatási alkalomkeret száma, oktatás dátuma, oktatási napok száma és a tematikája, fennmaradó alkalom keret száma

SLA sértés történt: igen/nem

- munkalap száma, SLA sértés időtartama

Egyéb megjegyzés:.....

Kelt:

---

Megrendelő

---

Vállalkozó