

Iktatószám: KSH/1841-5/2017.

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **Központi Statisztikai Hivatal**

Székhely: 1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7.

Adószám: 15302724-2-41

Képviseli: Kópházi József

a továbbiakban, mint **Megrendelő**

másrészről a(z)

Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: 01-09-168162;

Adószám: 10777488-2-42;

Számlavezető pénzintézet megnevezése Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.;

Bankszámlaszáma: 10404027-00027195-00000006

képviseli: Rumi László István

a továbbiakban, mint **Szolgáltató** között a mai napon az alábbi feltételek szerint.

I. ELŐZMÉNYEK

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv. (továbbiakban Kbt.) HARMADIK RÉSZ 112. § (1) bekezdés b) pontban meghatározott szabályok szerint, a 113-114. § bekezdéseiben foglalt eltérésekkel közbeszerzési eljárás folytatott le az „ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra” tárgyban.
2. A közbeszerzési eljárás eredményeként - a legjobb ár-érték arány értékelési szempontja alapján - kiválasztott nyertes ajánlattevő, mint **Szolgáltató** a közbeszerzési eljárásban közölt feltételek [ajánlattételi felhívás, közbeszerzési dokumentumok], a szerződéstervezet és ajánlat tartalmának megfelelően kötött jelen szerződés szerint teljesíti kizárólag a közbeszerzés tárgya szerinti szolgáltatásokat, ajánlatkérő, mint Megrendelő pedig kizárólag ennek megfelelően köteles a szolgáltatás átvételére és díj fizetésére.

Értékelési részszerpont	Súlyszám
1. Teljes ellenszolgáltatás nettó összege (Ft) Átalánydíjas szolgáltatás (rendelkezésre állás és hibajavítás), a Műszaki leírásban foglaltak szerint, melyet ajánlatkérő korlátlan mennyiségben vehet igénybe a szerződés időtartama alatt (12 hónap)	70
2. Teljes ellenszolgáltatás nettó összege (Ft) Embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatás évi 111 embernappal (opcionális rész nélkül)	20
3. A kritikus hibaosztályba sorolt hibák tekintetében a javított verzió telepítőkészlet átadására vállalt idő (óra) (minimum 8 óra, maximum 72 óra, a műszaki leírás 2.1.2.1. Metrikák definíciója alapján)	10

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

3. Megrendelő megrendeli, **Szolgáltató** pedig elvállalja a Központi Statisztikai Hivatal által üzemeltetett **KSH-ELEKTRA elektronikus adatgyűjtési rendszer éles üzemi támogatását 1 éves időtartamra** az alábbiak szerint:

- Átalánydíjas szolgáltatás (rendelkezésre állás és hibajavítás) (12 hónapra):

CPV kód: 72261000-2 Szoftver-támogatási szolgáltatások

Feladatai:

Általános napi támogatási tevékenység

1. Kulcsfelhasználói támogatás
 - felhasználói hiba elhárításának támogatása.
2. Üzemeltetés támogatás
 - a rendszer nem megfelelő használatából adódó problémák felderítése, megoldási javaslatok kidolgozása, hibaelhárításban közreműködés, folyamatok elemzése, vizsgálata,
 - adatbázis és szoftver környezet üzemeltetési javaslatok.
3. Hibajavítás
 - Olyan rendszerműködés, funkcionalitás vagy adat állapot elhárítása, amely nem felel meg a Rendszer működésére vonatkozó korábbi elvárásoknak (pl. követelményspecifikáció, stb.).

- Elektra rendszer fejlesztési feladatai évi 111 embernappal keretben

Ajánlatkérő a fenti fejlesztési alappennyiségen felül + maximum 33 embernappal mennyiséget jogosult igénybe venni (opcionális rész).

CPV kód: 72262000-9 Szoftver-fejlesztési szolgáltatások

Feladatai:

1. Rendszerfejlesztés:
 - A Rendszer fejlesztésének minősül minden olyan új felhasználói igény, amely új funkciók kifejlesztésére irányul,
 - A szolgáltatás része a fejlesztésekhez kapcsolódóan végzett helyszíni konzultáció és kiegészítő oktatás.
2. Változáskérés:



- meglévő funkciók módosítása a Rendszerben,
- belső ügyviteli folyamat változása miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszeren,
- külső, kapcsolódó rendszerek változásai miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszeren.

A támogatás keretében történő szolgáltatás pontos definícióját a szerződés elválaszthatatlan részét képező Műszaki leírás (1. sz. melléklet) határozza meg.

III. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉBEN KÖZREMŰKÖDŐ SZEMÉLYEK, SZERVEZETEK

4. Jelen szerződést a Szolgáltatónak - mint a közbeszerzési eljárás alapján nyertes ajánlattevőként szerződő félnek - kell teljesítenie.
5. Szolgáltató a teljesítéshez alvállalkozót igénybe vesz.
6. A Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez az alkalmasságának igazolásában részt vett szervezetet a Kbt. 65. § (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, valamint köteles a teljesítésbe bevonni az alkalmasság igazolásához bemutatott szakembereket. E szervezetek vagy szakemberek bevonása akkor maradhat el, vagy helyettük akkor vonható be más (ideértve az átalakulás, egyesülés, szétválás útján történt jogutódlás eseteit is), ha a Szolgáltató e szervezet vagy szakember nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel - amennyiben a közbeszerzési eljárásban az adott alkalmassági követelmény tekintetében bemutatott adatok alapján Megrendelő szűkítette az eljárásban részt vevő gazdasági szereplők számát, az eredeti szervezetekkel vagy szakemberrel egyenértékű módon megfelel - azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek Szolgáltató a közbeszerzési eljárásban az adott szervezettel vagy szakemberrel együtt felelt meg.
7. Szolgáltató legkésőbb jelen szerződés megkötésének időpontjában köteles a Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a szerződés teljesítésében, és - ha a megelőző közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozót még nem nevezte meg - a bejelentéssel együtt nyilatkozni arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll kizáró okok hatálya alatt. Szolgáltató a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megrendelőnek minden további, a teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozót előzetesen bejelenteni, és a bejelentéssel együtt nyilatkozni arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll kizáró okok hatálya alatt.
8. A közbeszerzési eljárás során Szolgáltató által bemutatott valamely szervezet vagy szakember bevonásától nem lehet eltekinteni olyan esetben, ha az érintett szerződés sajátos tulajdonságait figyelembe véve az adott személy (szervezet) igénybevétele a közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor meghatározó körülménynek minősült. Ilyen esetben csak a jogutódlás olyan eseteiben változhat a bevont szervezet, ha az új szervezet az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény - különös tekintettel a 76. § (3) bekezdés b) pontja szerinti esetben az értékelt személyi állomány - tekintetében az eljárásban bemutatott szervezet jogutódjának tekinthető. Az értékeléskor meghatározó szakember személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra.

9. Szolgáltató alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.
10. Szolgáltató az alábbi megnevezett végzettségű/képzettségű feladatkörű, alkalmasság igazolásában részt vevő személyekkel teljesíti a szerződést:

Név	Elérhetőség Tel/fax., E-mail cím	Feladatkör
Győrfi Attila	+36-1-880-8935, gyorfi.attila@kdiv.hu	teljesítésbe bevont szakember (projektvezető munkatárs)
Csapó Beáta	+36-1-880-8925, csapo.beata@kdiv.hu	teljesítésbe bevont szakember (szoftverfejlesztő)
Erdei Szabolcs	+36-1-880-8928, erdei.szabolcs@kdiv.hu	teljesítésbe bevont szakember (szoftverfejlesztő)
Holler Sándor	+36-1-880-8974, holler.sandor@kdiv.hu	teljesítésbe bevont szakember (tesztelő)

11. A felek alább megjelölt képviselői, jogosultak Megrendelő, illetve Szolgáltató nevében nyilatkozattételre, amely azonban nem eredményezheti a jelen szerződés módosítását. Felek minden lényeges körülmény, adat és utasítás rögzítésére írásban kötelesek.

Név	Telefon	Fax	E-mail cím
Megrendelő: Krisztik József	+36-1-345-1262	+36-1-212-5180	Jozsef.Krisztik@ksh.hu
Szolgáltató: Bálint Tamás	+36-1-880-8930	+36-1-880-8915	balint.tamas@kdiv.hu

IV. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI, EGYÜTTMŰKÖDÉSE

12. Szolgáltató a lefolytatott közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződés, illetve Megrendelő utasításai szerint köteles eljárni. Megrendelő azonban olyan utasításokat nem adhat, mely a jelen szerződéshez képest többlet feladatokat, többletmunkát, illetve többlet költséget jelent a Szolgáltató számára.
13. Szolgáltató a feladat teljesítését köteles úgy megszervezni, hogy biztosítsa annak gazdaságos és gyors befejezését. Ennek megfelelően Szolgáltató köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét vagy határidőben történő elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelősséggel tartozik.
14. Szolgáltató köteles a szolgáltatást a Műszaki leírásban meghatározottak szerint elvégezni.

15. Megrendelői bejelentések és kérdések fogadása a Műszaki leírás 4. pontjában leírtak szerint történik.
16. A szerződés teljesítése a feladat jellegétől függően Megrendelő 1024 Budapest, Buday László u. 1-3. sz. alatti épületében, vagy Szolgáltató telephelyén történik, a feladat jellege pl.: konzultáció, fejlesztés, vagy hibaelhárítás szerint.
17. Megrendelő – jelen szerződésben foglalt feladatainak teljesítése céljából – térítésmentesen biztosít a Support csoport részére:
 - a) dedikált személyi számítógépet 1 fő részére,
 - b) belépési lehetőséget a Support csoport munkatársainak a Megrendelő által kijelölt irodahelyiségbe a Support csoport hivatali óráiban,
 - c) telefon, fax, e-mail, internet, nyomtató használatot,
 - d) a Rendszer tesztkörnyezetének elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembe vételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analizálása és a patchek telepítésének tesztelése céljából.
18. Megrendelő biztosítja Szolgáltató számára - kizárólag a feladat megvalósításához - szükséges és elégséges mértékben kért információ, adat, nyilatkozat, hozzájárulás rendelkezésre bocsátását, amely Megrendelő folyamatos hivatali működését nem gátolhatja. Megrendelő biztosítja a feladat megvalósításához szükséges szakmai támogatás nyújtását, szükség szerint konzultáció formájában is.
19. Megrendelő jogosult az elvégzett feladat folyamatos, korlátozás nélküli ellenőrzésére, előzetes bejelentés alapján, munkaidőben.

V. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

20. A szerződés időtartama a szerződés aláírásától számított 12 hónap.

VI. SZOLGÁLTATÁSI DÍJ, FIZETÉSI FELTÉTELEK

21. Szolgáltató az általa elvégzett teljesítésről minden teljesített hónapot követő 5. napig a 22. pontban foglalt bontásban státusz jelentést állít össze és azt megküldi Megrendelő részére. Megrendelő a Szolgáltató által benyújtott státusz jelentést 10 napon belül elfogadja, vagy megfelelő indokokkal visszautasítja. Megrendelő részéről a státusz jelentés alapján a teljesítést az Adatgyűjtési rendszerfejlesztő osztály vezetője igazolja.
22. Szolgáltatót a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséért a szolgáltatási díj az alábbiak szerint illeti meg:
 - 22.1. Átalánydíjas szolgáltatások szerződéses díja összesen: **10.800.000,-Ft+** Áfa, mely 12 egyenlő részletben kerül kifizetésre. A fizetés havonta utólag a Megrendelő részéről történt teljesítésigazolást követően történik.

22.2. Az évi 111 embernap + maximum 33 embernap (opcionális rész) keret terhére végzett szolgáltatások (Műszaki leírás 2.2. pont) díja 1 embernapra: **93.000.-Ft + Áfa**. A fizetés havonta utólag, a ténylegesen lehívott, és teljesített embernapok elszámolásának, Megrendelő általi teljesítésigazolását követően történik.

Az embernap keret terhére végzett szolgáltatások szerződéses díja összesen (opcionális rész nélkül): **10.323.000.-Ft + Áfa**

23. Megrendelő kijelenti, hogy a fenti szerződéses összegre a szükséges pénzügyi fedezet rendelkezésére áll.

24. Szolgáltató havonta, a Megrendelő általi teljesítésigazolást követően állíthat ki egy darab számlát, a 22. pontban foglalt bontásban. A szolgáltatási díj kifizetése a Kbt. 135. § (1), (5) és (6) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül, átutalással történik Szolgáltató által megjelölt bankszámlára, figyelemmel a 2003. évi XCII. tv. (Art.) 36/A. §-ában, a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdéseiben, valamint a 6:245.§-ban foglaltakra. A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítéstől számított 15 napon belül kiállítani, majd Megrendelő részére eljuttatni. A Szolgáltató által benyújtott számla mellékletét képezi a kiállított teljesítésigazolás/ok 1 példánya. Megrendelő kizárólag a vonatkozó jogszabályokban meghatározott alaki és formai követelményeknek megfelelő számlát fogad be.

A Kbt. 135. § (6) bekezdése alapján Megrendelő a szerződésen alapuló ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egynemű és lejárt követelését számíthatja be.

Megrendelő felhívja Szolgáltató figyelmét, hogy az elszámolás és a kifizetés pénzneme a forint (HUF).

Vonatkozó jogszabályok:

- 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről;
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról;
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról;
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról;
- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről;
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- A behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvény.

25. Megrendelő előleget nem biztosít.

26. Szolgáltató által a szerződés keretében teljesített feladatra felszámított díj (ellenérték) nem térhet el Szolgáltató ajánlatban közölt ellenértéktől (díjtól) amely magában foglal minden a feladat teljesítéséhez szükséges ráfordítást, költséget, a Szolgáltató – feladata ellátásához – semminemű további költségtérítést nem igényelhet. A szolgáltatói díj a szerződés teljesítési határidejéig változatlan.

27. Megrendelő tájékoztatja Szolgáltatót, hogy a szerződés teljesítése során az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. tv. 36/A. § figyelembe vételével kell eljárni.

28. Fizetési késedelem esetén, a késedelmi kamat mértéke: Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1)-(3) bekezdése szerint késedelmi kamat fizetésére kötelezett, a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben foglaltak figyelembe vételével.
29. Az általános forgalmi adó megfizetése a hatályos jogszabályok szerint történik.

VII. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

30. Jelen szerződés megszűnik a 20. pontban foglalt időtartam leteltével.
31. Szerződő felek jelen szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg. Szerződő felek a másik félhez intézett egyoldalú, írásbeli nyilatkozatukkal szerződésszegés esetén a szerződést felmondhatják különösen az alábbi indokokra hivatkozással:
- a) Szolgáltatóval szemben a szerződés teljesítése során következnek be a Kbt. 62. §. (1) bekezdés g)-k), m) és q) pontja szerinti kizáró okok,
 - b) Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan megszegte,
 - c) Szolgáltató megszegte a titoktartásra vonatkozó rendelkezéseket, Szolgáltató méltányolható ok nélkül nem kezdte meg a szerződés teljesítését,
 - d) Szolgáltató a teljesítést felfüggesztette, és Megrendelő erre irányuló írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 3 (három) napon belül nem folytatta,
 - e) Szolgáltató jelen szerződést „A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek” című fejezetben, illetve a Kbt. 139-140. §-ban foglaltakkal összeegyeztethetetlen módon teljesíti,
 - f) Szolgáltató egymást követő 5 alkalommal késedelembe esik a Műszaki leírás 2.1.1. pontja szerinti kritikus hibák megoldási idejének tekintetében,
 - g) Szolgáltató egy alkalommal történő késedelme vagy hibás teljesítése meghaladja a 15 napot,
 - h) Szolgáltatóval szemben a Közbeszerzési Döntőbizottság vagy bármely bíróság a jelen szerződés teljesítésével összefüggő jogsértést állapít meg,
 - i) Jelen szerződés 6. pontjában foglalt kötelezettség megszegése esetében,
 - j) A Kbt. 143. §-ában szabályozott esetekben.
32. A Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés elfogadása nem jelenti a szerződésszegés esetére az igényérvényesítési jogról való lemondást. Amennyiben Szolgáltató a szerződésben foglalt feladatait nem, nem a megfelelő határidőre vagy hibásan teljesíti, a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésével összhangban kötbér fizetésére köteles a 33-35. pontokban foglaltak szerint.
33. A Műszaki leírás 2.1.2.1. Metrikák definíciója pontjában foglalt határidők késedelmes teljesítése esetén Szolgáltató a határidő lejártát követő naptól a késedelemmel érintett napokra késedelmi kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, amelynek mértéke az Átalánydíjas szolgáltatások késedelme esetén késedelmes naponként a 22.1. pontban meghatározott nettó szolgáltatói díj egy havi összegének 2%-a (azaz két százaléka), de összesen maximum 30%-a (azaz harminc százaléka). Az embernapi keret terhére végzett szolgáltatások esetén a 22.2. pontban meghatározott egy embernapi jutó díj és a késedelmes nap szorzata, de összesen legfeljebb az adott fejlesztési szolgáltatásra megállapított díj 30%-a (azaz harminc százaléka).

34. Hibás teljesítés esetén Szolgáltató a hiba kijavításáig köteles hibás teljesítési kötbért fizetni, amelynek mértéke a hiba kijavítására fordított napokra számítva megegyezik a késedelmi kötbér mértékével. A 33. és 34. pontok egyidejűleg (párhuzamosan) nem alkalmazhatóak.
35. Amennyiben a szerződés teljesítésének egésze hiúsul meg, mert a Szolgáltató a teljesítést megtagadja, illetve a 31. pontban foglaltak megvalósulása esetén, Megrendelő felmondhatja a szerződést és ebben az esetben Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke a teljes nettó szerződéses ellenérték 30%-a.
- Opcionális rész lehívása esetén az opcionális tételekre is értendőek a szerződést biztosító mellékkötelezettségek.
- Meghiúsulási kötbér alkalmazása esetén késedelmi vagy hibás teljesítési kötbért nem alkalmazhat Megrendelő.
36. A kötbér megfizetése nem mentesít a szerződésszegés egyéb jogkövetkezményei alól. A kötbért Megrendelő akkor is követelheti, ha kára nem merült fel, továbbá érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is. Megrendelő Szolgáltató szerződésszegésével okozott kárnak a megtérítését az erre vonatkozó szabályok szerint akkor is követelheti, ha a kötbérigényét nem érvényesítette.
37. Bármilyen szerződésszegés esetében Megrendelő kizárólagos joga, hogy a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Szolgáltatótól, kivéve, ha a teljesítés már nem áll a Megrendelő érdekében és a szolgáltatásnyújtást meghiúsultnak kell tekinteni.
38. Amennyiben a felek bármelyike a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos bármiféle szerződésszegés, vagy mulasztás vonatkozásában joglemondással él, az semmiféle későbbi szerződésszegésre vagy mulasztásra vonatkozó érvényes jogról való lemondásként nem értelmezhető.

VIII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

39. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy
- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés *k)* pont *ka)*-*kb)* alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
 - b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi, és Megrendelőt haladéktalanul értesíti, ha:
 - ba) a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés *k)* pont *kb)* alpontjában meghatározott feltétel;
 - bb) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés *k)* pont *kb)* alpontjában meghatározott feltétel.
40. Amennyiben a 39. b) pontban foglalt ügyletek bekövetkeznek, Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladat ellátásáról Szolgáltató gondoskodni tudjon, mely esetben

- Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult. [Kbt. 143. § (3) bekezdés]
41. Szerződő felek jelen szerződést a Kbt. 141. §-ra figyelemmel a Ptk. szabályai szerint módosíthatják.
 42. Minden, a jelen szerződéshez és az azt megelőző közbeszerzési eljáráshoz kapcsolódó, Megrendelő által átadott dokumentációt és egyéb okiratot Szolgáltató a teljesíthetőség szempontjából a szerződéskötést megelőzően saját felelősségére ellenőrzött. Erre tekintettel a dokumentáció, illetőleg az egyéb okiratok esetleges hibájára vagy hiányosságára való hivatkozással a későbbiek során szerződésmódosítás nem kezdeményezhető. A szolgáltatói díj nem növelhető azon az alapon, hogy a feladat meghatározás nem megfelelő, illetve valamely műszakilag szükséges vagy a tervezett feladatot a dokumentáció, illetve egyéb okiratok nem tartalmazzák, illetve a tárgyalások nem érintenek.
 43. Szerződő felek kötelezik magukat arra, hogy egymás közötti jogvitáikat megkísérlik peren kívül elintézését. A peren kívüli rendezés érdekében a felek a vitás kérdésben elfoglalt jogi és ténybeli álláspontjait ezek bizonyítékainak előadásával, szükség esetén az okirati bizonyítékok csatolásával az ügyben érintett összes féllel írásban részletesen közlik, akik arra a kézhezvételtől számított tizenöt nap alatt az összes felvetett jogkérdésre és a teljes tényállásra kiterjedő, az ellenbizonyítékok előadását is tartalmazó részletes írásbeli választ kötelesek adni, melyhez az okirati bizonyítékokat szükség esetén csatolniuk kell. Ez az eljárás mellőzhető, ha a szerződő felek a közöttük felmerült véleményeltérésről közös jegyzőkönyvet készítenek.
 44. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy jelen szerződést külön jogszabályban feljogosított szerzek – beleértve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalt és az Állami Számvevőszéket – jogosultak ellenőrizni.
 45. Felek mentesülnek a szerződésszegés következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést rajtuk kívül álló, előre nem látható, elháríthatatlan esemény, cselekmény fizikailag vagy más módon gátolja (vis maior). A felek ilyen vis maior eseménynek tekintik különösen a természeti és más katasztrófákat (pl. villámcsapás, földrengés, árvíz, tűzvész, robbanás, járvány), háborús vagy más konfliktusokat (zendülés, rendzavarás, zavargások, forradalom, államcsíny, polgárháború, terrorcselekmények), embargót stb. A vis maiorra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior eseménynek a szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.
 46. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése értelmében, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdése, illetőleg a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bek. 1. pontja szerint a Szolgáltató képviselője úgy nyilatkozik, hogy Szolgáltató átlátható szervezetnek minősül. A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő nem köthet vele érvényesen visszterhes szerződést, illetve a létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthet kifizetést, amennyiben a nyilatkozata ellenére nem minősül átlátható szervezetnek. Felek rögzítik, hogy Megrendelő jelen pont szerinti feltétel ellenőrzése céljából, a jelen szerződésből eredő követelések elévüléséig az Áht. 55. §-ban foglaltak szerint jogosult Szolgáltató átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni. Szolgáltató – képviselője útján – a jelen pont szerinti nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles Megrendelőt tájékoztatni. Valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött

szerezést Megrendelő - a jogviszony stádiumától függően - elállással vagy felmondással megszünteti.

IX. KÖZZÉTÉTEL, ÜZLETI TITOK

47. Jelen szerződés, valamint a szerződés elválaszthatatlan részét képező iratok tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősülnek, és azok nyilvánosságra hozatala üzleti titokra hivatkozással nem tagadható meg. Megrendelő jelen szerződést, valamint a szerződés teljesítésére vonatkozó adatokat (Kbt. 43. § (1) bekezdés c)-f) pontban rögzített adatok) a Kbt. 43. § (1) bekezdés alapján köteles közzétenni.
48. Szerződő felek kijelentik, hogy minden olyan információ, know-how, dokumentum, adat és rajz, amelyet a másik fél üzleti titoknak nyilvánít, a másik fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozható nyilvánosságra vagy harmadik személy tudomására. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés aláírásakor üzleti titoknak tekintett információkat átadásuk során ennek megfelelő jelzéssel látják el.
49. Felek a jelen szerződés kapcsán kapott összes olyan adatot, információt, valamint ismeretet, amelyet kifejezetten bizalmasként jelöltek meg, csak olyan célokra használják fel, amilyen célokra átadták azokat nekik, saját üzleti titokként védik azokat, megteszik a szükséges titokvédelmi intézkedéseket, és nem teszik harmadik személyek részére hozzáférhetővé, kivéve, ha az érintett információk és ismeretek közismertek, vagy
- a) a szerződő fél, aki kapja, már akkor ismerte ezeket az információkat, amikor megkapta, vagy pedig ha később harmadik személy titoktartási kötelezettség nélkül hozta tudomására azokat, vagy
 - b) annak a szerződő félnek a munkatársai vagy alkalmazottai, akik ezeket az információkat megkapták, anélkül, hogy hozzáférhettek volna az átadott információkhoz, ettől függetlenül kidolgozták azokat.
50. Nem vonatkozik a titoktartási kötelezettség az olyan információkra, amelyeket a jelen szerződés céljainak elérése érdekében szükségszerűen tovább kell adni harmadik személyeknek, amennyiben a jelen fejezetben meghatározott titoktartás rájuk is kiterjed.
51. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a vele szerződő felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.
52. Szolgáltató és Megrendelő a jelen szerződés teljesítése érdekében tudomásukra jutott adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.
53. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnésétől számított 5 évig fennáll.

X. NYILATKOZATOK

54. Felek kijelentik, hogy kellő felhatalmazással és jogkörrel rendelkeznek jelen szerződés aláírására és teljesítésére, és nincs olyan függőben levő kötelezettségük vagy érdekkörükben

lévő más körülmény, amely kedvezőtlenül hathat a jelen szerződésben foglaltak érvényességére, teljesítésére vagy saját teljesítési készségükre, illetve képességükre.

55. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármilyen kérdésben a felek írásban tesznek nyilatkozatot egymásnak, ideértve a fax és elektronikus formát is.
56. Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar jog és a magyar szabványok előírásai vonatkoznak.
57. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv., a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. tv., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni
58. Jelen, 58 pontból álló szerződést felek képviselői elolvasás, és közös értelmezés után, mint kinyilvánított akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag 3 eredeti példányban aláírják, melyből 1 példány Szolgáltatót, 2 példány Megrendelőt illeti meg.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Műszaki Leírás
2. sz. melléklet: Titoktartási nyilatkozat
3. sz. melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

Dátum: Budapest, 2017. 11. 24.

Dátum: Budapest, 2017. 12. 01.

Központi Statisztikai Hivatal

Kopint-Datorg Kft.

Képviseli: Kópházi József

Képviseli: Rumi László István

főosztályvezető

ügyvezető

Megrendelő

Szolgáltató

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) neve:
Rabatin Rita

Jogi ellenjegyző (KSH) neve:

Örömy Zoltán

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) aláírása:

Jogi ellenjegyző (KSH) aláírása:

Pénzügyi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

Dátum: 2017. 11. 23.

Jogi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

Dátum: 2017. 11/21



Balint Tamás

Műszaki leírás

1. számú melléklet

1. Élesítési támogatás

1.1. Az élesítési támogatás definíciója: a Szolgáltató a Megrendelő által üzemeltetett KSH-ELEKTRA rendszerhez (továbbiakban Rendszerhez) élesítési támogatást nyújt.

Az élesítési támogatás az éles üzemben működő Rendszerrel kapcsolatos, a 2. pontban leírt tevékenységek terjedelmébe tartozó, megrendelői bejelentések alapján végzett folyamatos szolgáltatás.

A megrendelői bejelentések kezeléséhez a Szolgáltatónak működtetni kell egy olyan webes bejelentéskezelő (Helpdesk) rendszert (biztosítva a Megrendelő hozzáférését), amely folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és audítható dokumentálására. Egy **bejelentés** a Megrendelő által hivatalosan, a bejelentéskezelő (Helpdesk) rendszerben jelzett feladat.

1.2. A KSH ELEKTRA rendszer ismertetése

A rendszert úgy fejlesztette ki a KSH, hogy egy átlagos személyi számítógépen (amely alkalmas a ma legelterjedtebb operációs rendszerek és böngésző programok futtatására) használható legyen. Az Elektra kérdőívkitöltő program a nyílt forráskódú Apache Flex fejlesztői környezetben készült.

Az ELEKTRA rendszer alkalmas a lehető legtöbb KSH adatgyűjtés elektronizálására, szerkesztésére, amely a felhasználók számára vonzó, lehetővé teszi az adatimportálást és megfelel az adatminőség elvárásainak.

Az ELEKTRA használatának feltétele, hogy az adatszolgáltató az ELEKTRA rendszerben elektronikus úton regisztráljon.

Az ELEKTRA rendszeren keresztül történő adatszolgáltatás részletes feltételeit a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvény végrehajtásáról szóló 170/1993. (XII. 3.) Korm. rendelet 7/A-7/B §-ai határozzák meg.

A KSH-ELEKTRA rendszer internetes összeköttetéssel, hitelesített és titkosított módon, papír nélkül teszi lehetővé az adatszolgáltatások teljesítését. Az adatszolgáltatók számára a

Központi Statisztikai Hivatal, Informatikai szolgáltató (főszerző)

Cím: 1024 Budapest, Keleni Károly utca 5-7. | Postacím: 1525 Budapest, Pf. 51.

Telefon: (+36-1) 345-6072 | Telefax: (+36-1) 212-5180

E-mail: informatika@ksh.hu | Honlap: www.ksh.hu

2

MŰSZAKI LEÍRÁS

„ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra” tárgyú közbeszerzési eljáráshoz

Központi Statisztikai Hivatal, Informatikai szolgáltató (főszerző)

Cím: 1024 Budapest, Keleni Károly utca 5-7. | Postacím: 1525 Budapest, Pf. 51.

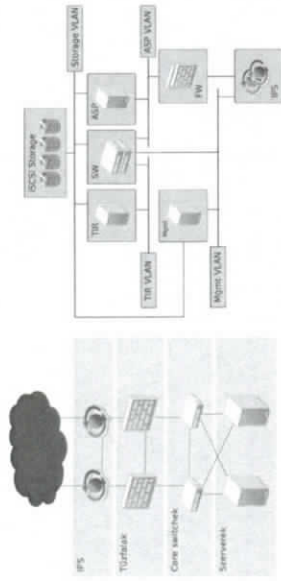
Telefon: (+36-1) 345-6072 | Telefax: (+36-1) 212-5180

E-mail: informatika@ksh.hu | Honlap: www.ksh.hu

programba történő belépés egyszeri regisztrációt követően a KSH-tól kapott azonosítóval/jelszóval, vagy az Ügyfélkapu-s azonosításra használt felhasználónév/jelszóval lehetséges. Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programban megjelölt egyes adatgyűjtéseket 2013. január 1.-től már kötelezően a KSH-ELEKTRA rendszeren keresztül kell teljesíteni.

1.2.1. A KSH ELEKTRA rendszer - Architektúra koncepció

A hálózat magas szintű áttekintését a következő ábra szemlélteti:



A szerverek dupláztottak a TIR rendszer kivételével. Az ASP front-end négy egyforma szerveren futó alkalmazásból áll. Az ASP front-end szerverek fűrtözve vannak. A szervereken futó operációs rendszer egységese SUSE LINUX Enterprise.

Az ASP Frontend szervereken virtuális gépben került az IBM WebSphere MQ telepítésre. Az ASP alkalmazás adatbázis hátterét egy Oracle RAC szerverpár adja. Az Oracle a nagyméretű adatbázisok kiszolgálásának területén ipari szabvány. Az Oracle adatbázisok kiválóan skálázható, megbízható, robusztus platformot jelentenek relációs adatbázist igénylő alkalmazások számára. A szolgáltatás magas rendelkezésre állását Oracle RAC fűrttel biztosítjuk. Az Oracle RAC az iparág egyik legelterjedtebb magas rendelkezésre állású megoldása. A RAC fűrt két node-ból áll, melyek mindegyike képes a teljes terhelést elvinni, így kiesése esetén a munka zavartalanul folytatódhat.

1.2.2. A KSH ELEKTRA rendszer - Szóftver architektúra koncepció

Az alkalmazások fejlesztése a KSH-ELEKTRA tekintetében Java platformon, Java programozási nyelven történik. Az itt felsorolt technológiák mindegyike szabvány, melyeket a Java Community Process (JCP) tart karban. Az implementáció során a Java Platform, Standard Edition technológia kerül felhasználásra, mely megfelel vastag kliens alkalmazások, és egyszerűbb szerver alkalmazások implementációjára. A Java Platform, Standard Edition-t egészíti ki plusz szabványok által definiált szolgáltatásokkal a Java Platform, Enterprise Edition. Ezek részét képező következő technológiák kerülnek felhasználásra: Java Naming and Directory Interface (JNDI): cím-társzolgáltatásokhoz való gyártó független hozzáférést valósít meg. Segítségével lehet különböző erőforrás objektumokra (pl. adatbázis kapcsolatot, stb.) hivatkozni, így azok tulajdonságai nem az alkalmazásban szerepelnek, hanem központi tárolva, üzemeltető által megadandó, és módosítható módon.

1. Servlet: kérés-válasz típusú protokollok (pl. http) kezelésére alkalmas programozói felület. Elsősorban a prezentációs rétegben van szerepük. A webes felületek controller rétegéhez kerül felhasználásra.

2. JavaServer Pages (JSP), Expression Language: webes felületek view rétegéhez

3. Standard Tag Library for JavaServer Pages (JSTL): webes felületek view rétegéhez

4. Java Message Service API 1.1 (JMS): IBM WebSphere MQ-val való kommunikációhoz

5. Streaming API for XML (StAX): XML dokumentumok hatékony feldolgozásához

6. Java Architecture for XML Binding (JAXB): Java objektumok és XML dokumentumok közötti megfeleltetésre

7. Java API for RESTful Web Services: RESTful web szolgáltatások implementálására és meghívására

8. Java Database Connectivity (JDBC): relációs adatbázisokon képes alacsony szintű műveleteket elvégezni, pl. lekérdezés, felvitel, módosítás, törlés, stb. Ezen műveletek SQL alapúak.

9. Java Transaction API (JTA): (elosztott) tranzakciókezeléshez

10. Java Persistence API (JPA): adatbázisban tároláshoz

11. JavaMail: elektronikus levelek küldésére

12. Java API for XML Processing (JAXP): XML dokumentumok feldolgozásához

13. Java Management Extensions (JMX): menedzsment felület kialakításához

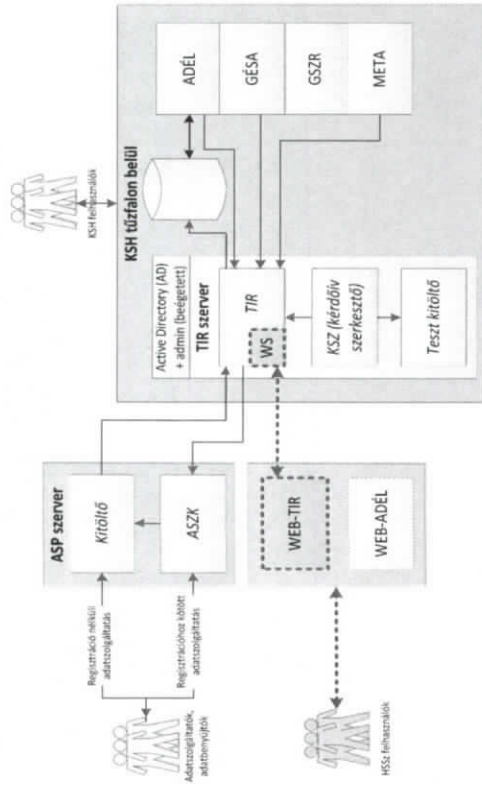
14. A nézetek és riportok megvalósításának eszköze a JasperReports, mely Java platformon alapuló nyílt forráskódú riportoló könyvtár. Képes adatbázisból, valamint Java nyelven előfeldolgozott adatokból különböző formátumú nézeteket és riportokat generálni, pl. HTML, PDF, Excel, OpenOffice és Word formátumokban.

15. A modulok adatbázis rétegét Oracle 11g Standard Edition relációs adatbázis-kezelő biztosítja.

A KSH-ELEKTRA Adatszolgáltatói Kliens a végfelhasználók felé egy webes, böngészőben futó, Adobe Flash technológián alapuló felület.

1.2.3. A KSH ELEKTRA rendszer - Logikai koncepció

Az alábbi ábra a KSH-ELEKTRA releváns felhasználóit, külső és belső rendszerkapcsolatait, logikai rendszerelemeket és azok kapcsolatát szemlélteti:



2. Az élesítési támogatás keretében nyújtott szolgáltatások

2.1. Átálánydíjas karbantartási szolgáltatások

A Szerződés az alábbiakban részletezett szolgáltatások ellenértékéért havi átalánydíjat határoz meg. Az átalánydíj fejében nyújtott szolgáltatás meghatározott tartalmú tevékenységekre terjed ki, melyeket – a vonatkozó feladatok felmerülése esetén – korlátlan mennyiségben vehet igénybe a Megrendelő.

Az átalánydíjas szolgáltatások felsorolása:

Rendelkezésre állás

Szolgáltató az élesítési támogatás helpdesk rendszerének üzemeltetését, a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt. A szolgáltatás keretén belül reaktív (hibaelhárítási) és proaktív (hiba-megelőzési) tevékenységeket is el kell végezni.

Az átalánydíjas szolgáltatások körébe tartoznak az alábbi feladatok is:

Hibajavítás

Olyan rendszerműködés, funkcionális vagy adat állapot elhárítása, amely nem felel meg a Rendszer működésére vonatkozó korábbi elvárásoknak (pl. követelményspecifikáció, stb.). Hibának tekintendő (jellemzően, de nem kizárólagosan):

- korábbi, specifikáció szerinti működés megváltozása erre vonatkozó igény nélkül;
- az alkalmazás hibája által okozott utólag javítható adathiba;
- felek megállapodása szerint hibának tekintett működés.
- üzemeltetés közben felderített biztonsági sérülékenységek (A sérülékenység vizsgálatnál feltárt OWASP sérülékenységeknél a piros és sárga besorolású kritikus hibák javítása az elvárt.)

Támogatási tevékenység

1. Kulcsfelhasználói támogatás

a. felhasználói hiba elhárításának támogatása,

2. Üzemeltetés támogatás

- a. a rendszer nem megfelelő használatából adódó problémák felderítése, megoldási javaslatok kidolgozása, hibaelhárításban közreműködés, folyamatok elemzése, vizsgálata
- b. adatbázis- és szoftverkörnyezet üzemeltetési javaslatok

2.1.1. Hibaosztályok meghatározása:

A rendszerben a bejegyzett hibák prioritás szerint az alábbi csoportokba sorolandók

- **Kritikus / 1. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működéskeptelemné tevő, illetve a beküldési határidő teljesítését lehetetlenné tevő probléma, amelyhez megkerülő megoldás nincs és a problémát az előző verzióra történő visszalepéssel sem lehet megoldani.
- **Sürgős / 2. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működéskeptelemné tevő, illetve a beküldési határidő teljesítését lehetetlenné tevő probléma, melyhez megkerülő megoldás található, vagy a probléma az előző verzióra történő visszaállással ideiglenesen orvosolható; továbbá minden, kulcsfontosságú munkafolyamat végrehajtását megakadályozó probléma és adathiba, adatbázis inkonzisztenciát generáló funkcionális hiba.
- **Normál / 3. prioritású:** Minden olyan hiba, ami nem sorolható a sürgős és az alacsony prioritású osztályba.
- **Alacsony / 4. prioritású:** kényelmi funkciókkal kapcsolatos probléma, esztétikai, ergonómiai hiba.

2.1.2. Szolgáltatási szint megállapodás

2.1.2.1. Metrikák definíciója

I.	II.
Hibaosztály	Bejelentés megnyitása és a javított telepitőkészlet átadása (Válaszidő)**
Kritikus	1 óra 8-72 óra, pontos értéke az ajánlattétel során megadott óra
Sürgős	4 óra 5 munkanap
Normál	8 óra 10 munkanap
Alacsony	12 óra 15 munkanap

**A megoldási idő kötelezettsége csak abban az esetben kötelező érvényű Szolgáltatóra nézve, ha Szolgáltató által egyedileg fejlesztett szoftver eszközök hibás működésére vonatkozik a hibajavítás.

A fenti metrikák a központi webes hibabejelentő (Helpdesk) rendszerbe történő bejegyzés időpontjától számítódnak.

Javítási időtartamba nem számítandó bele:

- Megrendelő és Szolgáltató közös hibafeltérési munkája
- Üzemeltetési beállítások módosításából adódó hibák.

A fenti időadatok a Support csoport munkaidején belül számíthatóknak. Kritikus prioritású hibák megoldása a Szolgáltató oldalán munkaidőn kívül is folytatódik. A fenti metrika érvényesítésének feltétele, hogy Megrendelő biztosítsa a munkaidőn kívül végzett javítás idejére is a javításhoz szükséges tárgyi és személyi feltételeket.

2.1.2.2. A szolgáltatási szint monitorozása

A szolgáltatási szintet alapvetően statisztikák segítségével lehet monitorozni, melyek a Helpdesk rendszer historikus adatai alapján képezhetők. Szolgáltató feladata a tárgyév során bejelentett, megoldott, illetve folyamatban lévő hibákról kimutatás készítése. A fent leírt metrikák teljesülését adott havi időszakról a Szolgáltató által készített kimutatás alapján kell értékelni. A kritikus hibákra vonatkozó metrika teljesülése egyenként is kiértékelhető a folyamatban

- tömeges rendszerművelet, adatrögzítés vagy lekérdezés elvégzése;
- hibásan felvitt adatok tömeges korrekciója, egyedi szoftverrel végzett adattisztítás, adatkarbantartás;
- a Rendszer fogalmába nem tartozó rendszerelemek hibás működése által a Rendszerben generálódott hibák és adathibák kijavítása (pl. ha felhasználói hiba, vagy más Szolgáltató által szállított / támogatott Rendszerem hibája okozza az adathibát a KSH-ELEKTRA rendszerben).

2.2. Opcionális embernep keret terhére végzett szolgáltatások

A Szerződés az alábbi tevékenységekhez fix mennyiségű, igény szerinti ütemezésben megrendelt, a feladat megkezdése előtt megigényelt, opcionálisan leihívható embernepot rendel.

2.2.1. Rendszerfejlesztés

A Rendszer fejlesztésének minősül minden olyan új felhasználói igény, amely új funkciók kifejezésére irányul.

A szolgáltatás része a fejlesztésekhez kapcsolódóan végzett helyszíni konzultáció és kiegészítő oktatás.

2.2.2. Változáskérés

A Rendszerben meglévő funkciók módosítása. Változáskérésnek minősülnek különösképpen az alábbiak:

- meglévő funkciók módosítása a Rendszerben;
- belső ügyviteli folyamat változása miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszerben;
- külső, kapcsolódó rendszerek változásai miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszerben;

2.2.3. A szolgáltatásba tartozó (fejlesztési és változáskérési) feladatok meghatározása és elfogadása

Szolgáltató az egyes bejelentéseknél a munka megkezdése előtt ajánlatot készít amely tartalmazza a fejlesztés erőforrás igényét embernepban kifejezve (a fejlesztés költségét), valamint a határidőt Az ajánlat alapján a Megrendelő megrendeli a feladat elvégzését. Több feladat egyidejű jelentkezésekor a Megrendelő prioritálja a fejlesztéseket. Szolgáltató haladéktalanul jelzi, amennyiben a feladat megoldása a Rendszer üzemeltethetőségét kritikusán érinti. Ebben az esetben Szolgáltató előállhat az ajánlatadási, valamint fejlesztési kötelezettségétől. Az embernepban kifejezett ár részletes bontásban tartalmazza a feladat elvégzéséhez szükséges alfeladatok időigényét. Az egyes bejelentésekhez felhasználható embernepokról Szolgáltató az erre a célra kialakított Helpdesk rendszerben nyilvántartást vezet. Adott bejelentés kapcsán leihívott embernepok csak a bejelentés lezárása után az adott időszakban esedékes számlával számíthatók ki. A szolgáltatásba tartozó (fejlesztési és változáskérési) feladatok meghatározása és elfogadása valamint a szükséges egyeztetés nem része a szolgáltatásnak, így fejlesztési erőforrás nem számítható el erre.

3. Az élesítései támogatás szervezete

3.1. Szolgáltatói oldal: Support csoport

- **Support vezető:** Szolgáltatói oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - befogadott bejelentések kiosztása (allokálása) support munkatársaknak (felelősöknek)
 - bejelentések életútajának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix embernap keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, optimalizálása
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
 - felhasználói elégedettséget növelő továbbfejlesztési lehetőségek feltárása
- **Support munkatársak:** Szolgáltatói support szakemberei. Feladataik / hatáskörüik:
 - a hozzájuk rendelt bejelentések megoldása, vagy a fejlesztési feladatok kiadása és a megoldás nyomon követése
 - tájékoztatás a bejelentésekről, kommunikáció az alkalmazás üzemeltetési munkatársakkal
 - jogosultak a bejelentés Szolgáltatói oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

3.2. Megrendelői oldal: Alkalmazás üzemeltető csoport

- **Alkalmazás üzemeltetés vezető:** Megrendelői oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - bejelentések életútajának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix embernap keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - bejelentések lezárása, igazolása
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, számonkérése

- beszámolási és értekezleti rend működtetése
- teljesítésigazolás kiállítása
- **Alkalmazás üzemeltetési munkatársak:** Megrendelői oldali rendszer-, vagy kulesfelhasználók. Feladataik / hatáskörüik:
 - a felhasználói problémák összegyűjtése és a bejelentések megtétele a Helpdesk rendszerbe.
 - az ügyviteli szakmai szempontok képviselése a rendszer üzemeltetése, továbbfejlesztése során
 - a bejelentések megoldásához információk biztosítása, kommunikáció a support munkatársakkal
 - az átadott megoldások tesztelése és elfogadása

Megjegyzések:

Egy bejelentésnek 2 felelőse van: egy support ill. egy alkalmazás üzemeltetési munkatárs. Ők kötelesek a bejelentés kezeléséről a Szerződés és a jelen dokumentum alapján együttműködve gondoskodni, egyszersmind jogosultak a bejelentések prioritását és státuszát módosítani. Vitás esetben jogosultak a problémát a support vezető ill. az alkalmazás üzemeltetés vezető felé jelezni

A support vezető ill. az alkalmazás üzemeltetés vezető minden bejelentés esetében a saját oldalán levő felelőssel azonos jogokkal bír, továbbá azok döntéseit felülbíráhatja. Vitatott esetekben közösen döntést hozhatnak. Ha egy vitatott esetet a Szerződés és a jelen dokumentum alapján eldönteni nem lehet, jogosultak a problémát a Megrendelői ill. a Szolgáltatói vállalati vezetése felé jelezni.

4. Az élesítési támogatás folyamata

4.1. Bejelentések fogadása

- Bejelentéseket a Megrendelő Alkalmazás üzemeltető csoportja csak a bejelentések fogadására szolgáló a Szolgáltató által üzemeltetett, webes **Helpdesk rendszerben** jelenthet be. Csak az számít bejelentésnek, amit a Helpdesk rendszerbe jelentettek be.
- A Helpdesk rendszer elérhetősége:
- Bejelentések fogadása a Helpdesk rendszerben állandóan történik (7x24).
- Bejelentésekkel kapcsolatos frásos kommunikáció (visszajelzés, megoldási javaslatok, megjegyzések hozzáfűzése) csak a Helpdesk rendszerben folyhat. Nyitott bejelentésekről munka közben telefonon is kommunikálhatnak a felek, de a lényeges információkat, megállapodásokat be kell jegyezni a Helpdesk rendszerbe.
- A Rendszer működésével kapcsolatos **felhasználói kérdéseket** közvetlenül telefonon is fel lehet tenni a support munkatársaknak. Amennyiben azonban a kérdés további feladatvégzésre vezet, a felvetőnek be kell jelentenie azt a Helpdesk rendszerbe.
- A Helpdesk rendszer elérhetettségét a support vezető felé kell telefonon vagy e-mailben jelezni. A Helpdesk rendszer elérhetetlensége esetén a sürgős bejelentéseket más csatornákon keresztül is meg lehet tenni (telefon, fax, e-mail). A Helpdesk rendszer helyreállítása után az időközben más csatornán lebonyolított kommunikációt át kell vezetni a Helpdesk rendszerbe.

4.2. Support csoport munkarendje

- Bejelentések feldolgozása, azaz a Support csoport rendelkezésre állása: **munkanapokon 8:00 - 18:00 óra között** történik.
- A feladatvégzés vagy a Szolgáltató telephelyén, vagy a Megrendelő telephelyén (helyszími kiszállással) történik. Hogy hol, azt a feladat jellege pl. konzultáció, fejlesztés vagy hibaelhárítás határozza meg.

- Helyszíni kiszállásra mindig előre egyeztetett időpontban kerül sor. Amennyiben sürgős hiba miatt hibafeltáró tevékenységre van szükség, a helyszíni kiszállásra a bejelentés visszafogadását követően azonnal lehetőséget kell biztosítani a support munkatársaknak.

4.3. Az átalánydíjas szolgáltatások folyamata

Az átalánydíjas szolgáltatási feladatok folyamatábrája a 1. sz. mellékletben található.

4.3.1. Az átalánydíjas szolgáltatások bejelentés kategóriái

- **Hiba (Bug):** a Rendszer rendeltetészerű használata során előállt hibás rendszerműködés, funkcionálitás vagy adat állapot.

4.4. Az opcionális embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások folyamata

Az Opcionális embernap keret terhére végzett szolgáltatási feladatok folyamatábrája a 2. sz. mellékletben található.

4.4.1. Az opcionális embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások bejelentés kategóriái

- **Változás kérés (Improvement):** meglévő funkciók módosítása.
- **Új igény (New Feature):** új funkciók kifejlesztése

4.5. Bejelentés kezelés folyamata, státuszai

A bejelentésekkel kapcsolatos kötelezettségeket és tevékenységeket a státuszuk pillanatnyi értéke határozza meg. Adott státuszban a bejelentésről a bejelentéshez fűzött megjegyzések formájában kommunikálhatnak a résztvevők. Ilyenkor változhat az ügy rendszerbeli felelőse is. A Szolgáltatónak a változásról a felelőst e-mailben is értesíteni kell (a Helpdesk rendszer ezt automatikusan is biztosíthatja). A bejelentés végrehajtásával kapcsolatos aktuális felelősség szempontjából azonban nem az számít, hogy kinek a nevében van a feladat, hanem hogy melyik oldalhoz tartozik az adott státusz.

A státuszok ismertetése

- **Nyitott:** új bejegyzés esetén ez az alapértelmezett státusz. A support vezető (vagy megbízója) fogadja a bejelentést és meghatározza a további teendőket:
 - amennyiben a bejelentés leírása egyértelmű, support vezető hozzárendel egy support munkatársat (felelős), így a feladat végrehajtása azonnal megkezdhető;
 - amennyiben a bejelentés hiányos, nem értelmezhető, vagy ha a ráfordítás becslés részletes igényfelmérést, megoldástervezést tesz szükségessé, akkor ezt comment-ben jelzi a bejegyzés összes érintettjének, illetve átruhazza a feladatmegoldás következő lépését Megrendelői oldalra. Eszerint a hó végi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Szolgáltatói oldali „nyitott” státuszt.
- **Folyamatban:** ebben a státuszban történik
 - az új bejelentés megvitatása, pontosítása a felek között;
 - részletes igényfelmérés és megoldástervezés a jelentősebb ráfordítást igénylő feladatok esetén;
 - várakozás megrendelői visszajelzésre már folyamatban lévő bejelentések esetén. Eszerint a hó végi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Szolgáltatói oldali „folyamatban lévő” státuszt.
 - a bejelentés megoldása.
- **Megoldott:** ebben az állapotban a feladatot a support késznek tekinti.
- **Lezárt:** ebben az állapotban a feladat késznek tekinthető; illetve a duplikált bejelentések, a nem megoldható vagy időközben aktualitását veszített bejegyzések megkapják ezt a státuszt. Lehetőség van azonban innen a bejelentés visszanyitására, ha később kétségek merülnek fel a feladatvégzés sikerességét illetően.
- **Újra megnyitott:** ebben a státuszban történik meg egy korábban már lezárt bejegyzés ismételt megnyitása.

5. Élesítési támogatás infrastruktúrája

- A Support csoport feladatvégzése során időnként szükség van a Megrendelő telephelyén végzett a munkára.
- A Megrendelőnek a Szerződésben meghatározott telephelyén biztosítania kell a Support csoport részére:
- dedikált személyi számítógépet I fő részére,
 - belépési lehetőséget a Support csoport munkatársainak az irodába legalább a Support csoport hivatali óráiban,
 - telefon, fax, e-mail, internet, nyomtató használatot,
 - a Rendszer tesztkörnyezetének elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembe vételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analizálása és a patchek telepítésének tesztelése céljából.

6. Élesítési támogatás - Követelmények

Ajánlatok szakmai tartalmával szemben támasztott követelmények

Nyertes ajánlattevő által a rendszer éles üzemi támogatása során elvégzendő tevékenységekkel, a szolgáltatással szemben támasztott követelmények valamint a Nyertes ajánlattevő rendszer fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységével szemben támasztott követelmények bemutatása

Általános követelmények

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
1.	Szolgáltatónak működtetni kell egy Support csoportot, amely ellátja az éles üzemi támogatás szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat.	RI	

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
2.	A szolgáltatás részeként a Szolgáltatóknak központi webes hibabejelentő (HelpDesk) funkciót kell biztosítani. A bejelentett hibák minden esetben a HelpDesk rendszerben kerülnek rögzítésre, amelynek kötelező jellemzői: folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és audítható dokumentálására (teljes incidens életút tárolásával).	RI	
3.	A HelpDesk rendszer használatához a belépni kívánó személyeknek azonosító kóddal és jelszóval kelljen rendelkezniük, amelyet a HelpDesk rendszer üzemeltetőjétől lehessen igényelni.	NY	
4.	A szolgáltatás részeként a Szolgáltató dedikált telefonos, fax illetve e-mail elérhetőséget biztosít a hibabejelentések fogadására, amennyiben a központi webes hiba-bejelentő (HelpDesk) rendszer nem működik.	NY	

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
5.	Szolgáltató az éles üzemi támogatás NY szolgáltatás keretében a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt.	NY	
6.	A szolgáltatás keretén belül reaktív (hibaelhárítási) és proaktív (hiba-megelőzési) tevékenységeket is el kell végezni.	NY	
7.	Az Ajánlatkérő a szolgáltatás keretén belül elvárja szükség esetén a Szolgáltató helyszíni jelenlétét.	NY	

Az opcionális fejlesztési igényekhez kapcsolódó követelmények

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
8.	Az új funkciók fejlesztésének követnie kell az alkalmazás meglévő funkcióinál alkalmazott szabványos megoldásokat, biztonsági, jogszabályi szabályokat, követelményeket.	NY	
9.	Az új funkciók fejlesztése nem korlátozhatja az eredeti rendszer felhasználási lehetőségét.	NY	

1. számú melléklet

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
10.	Az új funkciók fejlesztésének fenn kell tartani a rendszer integritását, alkalmazni kell a rendszer verzió, változás, eseménykezelésre, szinkronizálásra vonatkozó eljárásait, szabályait.	NY	

Kitöltési útmutató:

Követelmény oszlop:

Nyertes ajánlattevő által a rendszer éles üzemi támogatása során elvégzendő tevékenységekkel, a szolgáltatással szemben támasztott követelmények valamint a Nyertes ajánlattevő rendszer fejlesztéssel kapcsolatos tevékenységével szemben támasztott követelmények bemutatása

Teljesítés oszlop:

NY jelölés: amennyiben Ajánlattevő a követelmény teljesítését vállalja, az Elfogadás/hivatkozás oszlopba kérjük, írja be: „Elfogadás”

RJ jelölés: amennyiben Ajánlattevő a követelmény teljesítését vállalja, az Elfogadás/hivatkozás oszlopba kérjük, írja be: „Elfogadás”, illetve szövegesen fejtsse ki, mutassa be részletesen, hogy a vállalt követelményt milyen módon, milyen képzettségű, szakmai tapasztalatú személyekkel, létszámmal, projektbe dedikált feladatkörének megjelölésével kívánja a szerződést teljesítését biztosítani.

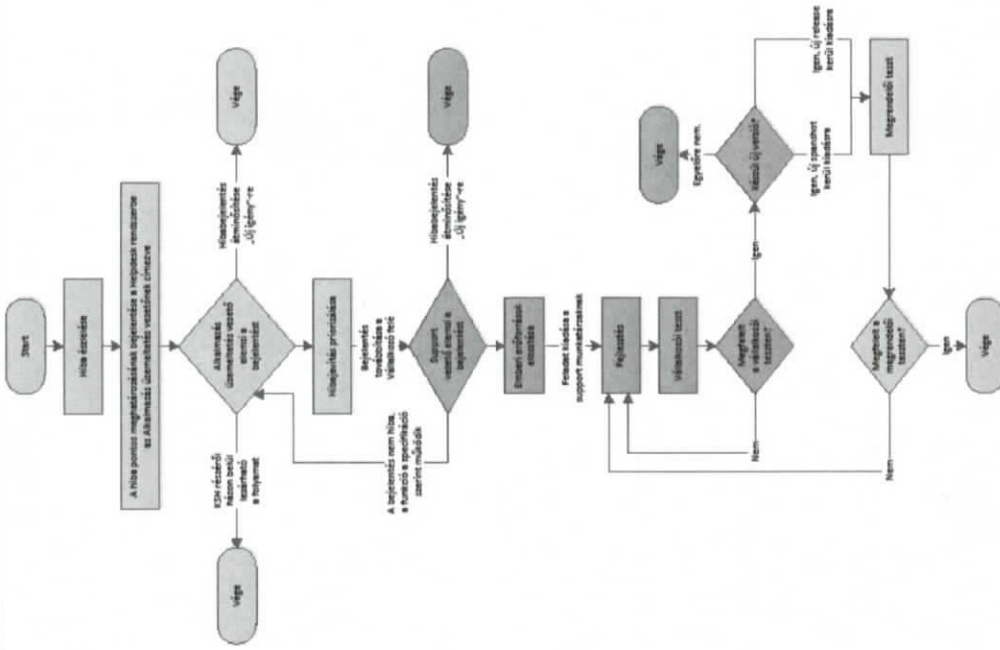
A kitöltött Követelményjegyzéket az ajánlatban szerepeltetni szükséges.

Előzetes, szabályozás nélküli tájékoztató

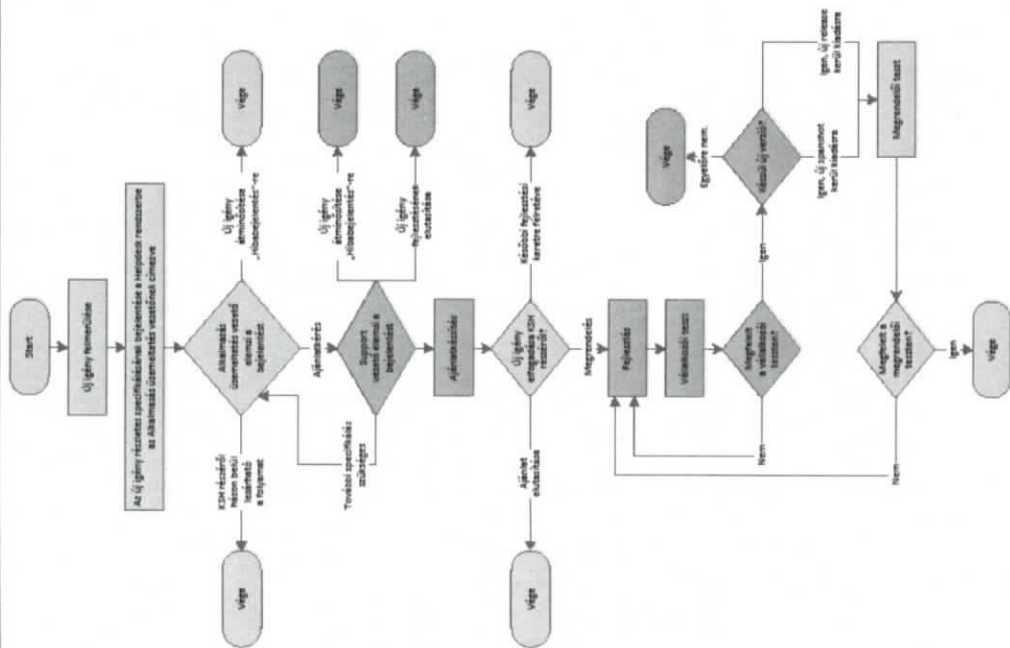
Előzetes / végső: Előzetes Végső

Értékelési időtartam: 2014.08.26. 11

Vissza



Eldelés - opcionális eseményt követően végzett rendelkezéscsoportok végrehajtásának közzétele	
Létrehozás időpontja: 2014.05.26.	Készlet: <input type="checkbox"/> KSH <input type="checkbox"/> Védjegyzés <input type="checkbox"/>
Verzió: 1.1	Fejezet: <input type="text"/> Oldal: <input type="text"/>



Titoktartási nyilatkozat

TITOKTARTÁSI KÖTELEZVÉNY

Alulírott **Rumi László István**, mint a **Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.** (székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., cégjegyzékszám: 01-09-168162) nevében eljáró személy a Központi Statisztikai Hivatallal „**ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra**” tárgyában megkötött szerződésben rögzített feladatok elvégzése során magamra nézve kötelezően elfogadom az adatvédelemmel, adat- és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagokat.

Tudomásul veszem, hogy azok megszegése esetén szabálysértési, polgári jogi és büntető jogi felelősséggel tartozom. Tanúsítom, hogy megismertem az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. törvény, a 170/1993. (XII.3.) Korm. rendelet, és az adatvédelemmel, adat és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagok vonatkozó rendelkezéseit.

Tudomásul veszem, hogy a tudomásomra, birtokomba jutott adatokat a hivatkozott szerződésben megjelölt feladatok ellátásán kívül tilos bármiféle egyéb módon feldolgozni, terjeszteni, vagy másként mások rendelkezésére bocsátani vagy felhasználni. Ezek a kötelezettségek a szerződés megszűnése után is hatályban maradnak.

Budapest, 2017. november 20.

KOPINT-DATORG
Informatikai és Vagyonkezelő Kft.
1081 Budapest, Csokonai u. 3.
1.

Rumi László István

ügyvezető

Kopint-Datorg Kft.

Átláthatósági nyilatkozat

ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

NYILATKOZAT

nemzeti vagyon hasznosítására, vagy tulajdonjogának megszerzésére irányuló szerződés megkötéséhez a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezetek részére

1.) A nyilatkozattételre kötelezett szervezet adatai a cégkivonat és az aláírási címpéldány alapján:

Szervezet neve:	Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.
Székhelye:	1081 Budapest, Csokonai u. 3.
Adóilletősége (ha az nem Magyarország):	--
Cégjegyzékszám:	01-09-168162
Adószáma:	10777488-2-42
Statisztikai számjele:	10777488-6209-113-01
Cégjegyzésre jogosult képviselő neve:	Rumi László István
Cégjegyzés módja:	ÖNÁLLÓ

2.) Alulírott az 1.) pontban meghatározott szervezet cégjegyzésre jogosult képviselője nyilatkozom, hogy az általam jegyzett **gazdálkodó szervezet** megfelel a következő feltételeknek, ennek alapján a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. tv. 3. § (1) bek. 1. b) pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül:

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

- a szervezet **tulajdonosi szerkezete**, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott **tényleges tulajdonosa megismerhető**;
- a szervezet **nem minősül** a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott **ellenőrzött külföldi társaságnak**;
- a szervezetben **közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében az a-b) pont szerinti feltételek fennállnak**, továbbá ezen gazdálkodó szervezet 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.**

- 3.) A nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződést a hasznosításba adó kártalanítás nélkül és azonnali hatállyal felmondhatja, ha a nemzeti vagyon hasznosításában részt vevő bármely - a hasznosítóval közvetlen vagy közvetett módon jogviszonyban álló harmadik fél - szervezet a nemzeti vagyon hasznosítására vonatkozó szerződés megkötését követően beállott körülmény folytán már nem minősül átlátható szervezetnek. A 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezet tulajdonosi szerkezetében a 3. § (1) bekezdés 1. pontjától eltérő változást a nemzeti vagyon hasznosítására a hasznosítóval közvetlenül megkötött szerződésben a hasznosításba adót megillető, valamint a 11. § (11) bekezdés c) pontjában meghatározott személyekkel kötött szerződésekben a hasznosításba adóval közvetlen jogviszonyban álló személyt megillető rendkívüli felmondási okként rögzíteni kell. [Nvtv. 11. § (12)]
- 4.) Tudomásul veszem, hogy az Áht. 41. § (6) bekezdése értelmében az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek.
- 5.) Kijelentem, és aláírással igazolom, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok a KSH-t tájékoztatni. A nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok a KSH-t, mint kötelezettségvállalót tájékoztatni. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló a 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésében foglaltak szerint a **valótlan tartalmú nyilatkozat** alapján kötött visszterhes szerződést a kötelezettségvállaló felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.
- 6.) Kijelentem, és aláírással igazolom, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Tudomásul veszem, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI törvény 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.
- 7.) Aláírással tudomásul veszem, hogy az Ajánlatkérő/a Központi Statisztikai Hivatal a nyilatkozatban hivatkozott feltételek ellenőrzése céljából, a szerződésből eredő követelések elévüléséig az Államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.) 55. §-ban foglaltak szerint jogosult a jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni, azzal, hogy ahol az Áht. 55. § kedvezményezetttről rendelkezik, azon a jogi személyt, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezetet kell érteni. Jogszabály más feltételeket is megállapíthat a visszterhes szerződések megkötésének, vagy azok alapján történő kifizetések feltételeként.

Kelt: Budapest, 2017. november 20.

KÖPINT-DATORG
Informatikai és Vagyongkezelő Kft.
1081 Budapest, Csokonai u. 3.
1.

Rumi László István
ügyvezető