

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **Központi Statisztikai Hivatal** (1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7.), a továbbiakban, mint **Megrendelő**, képviseli: Balázs Attila

másrészről

a **Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft.** (székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3, cégjegyzékszám: 01-09-168162, adószáma: 10777488-2-42, képviseli: **Bódi Gábor**), a továbbiakban, mint **Vállalkozó** között a mai napon az alábbi feltételek szerint.

I. Előzmények

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (továbbiakban Kbt.) HARMADIK RÉSZ 122. § (7) bekezdés a) pontja szerinti hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos eljárás a Kbt. 121. § (1) bekezdés b) pont alkalmazásával eljárást (a továbbiakban: közbeszerzési eljárás) folytatott le „ELEKTRA support szolgáltatások” tárgyban.
2. A közbeszerzési eljárás eredményeként - a legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás szempontja alapján - kiválasztott nyertes ajánlattevő, mint vállalkozó a közbeszerzési eljárásban közzétett végleges feltételek [ajánlattételi felhívás, dokumentáció, tárgyalás(ok)], 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.

II. A szerződés tárgya

3. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Központi Statisztikai Hivatal által üzemeltetett „ELEKTRA support szolgáltatások” tárgyában a feladat/szolgáltatás nyújtását, az alábbiak szerint:
 - Átalánydíjas karbantartási szolgáltatások, melyeket ajánlatkérő korlátlan mennyiségben vehet igénybe, a Műszaki leírásban foglaltak szerint és,
 - Opcionális embernapi keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások 144 embernapi vonatkozóan.

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

III. A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek:

4. Az olyan szakember helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett az ajánlattevő alkalmasságának igazolásában, csak megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben más szakember, ha a szerződéskötést követően - a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében - beállott lényeges körülmény, vagy a szakember bizonyítható hibás teljesítése miatt a szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt szakemberrel, és ha vállalkozó az új szakemberrel együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek vállalkozó/ajánlattevőként szerződő fél a közbeszerzési eljárásban az adott szakemberrel együtt felelt meg.
5. A fenti teljesítési kötelezettséget teljesítheti a vállalkozó/ajánlattevőként szerződő fél, ha mint gazdasági társaság átalakul vagy a szervezet jogutódlással megszűnik.
6. Vállalkozó alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.
7. Vállalkozó az alábbi megnevezett végzettségű/képzettségű feladatkörű, alkalmasság igazolásában részt vevő személyekkel teljesíti a szerződést:

Név	Elérhetőség Tel/fax, E-mail cím	Feladatkör
Akoshegyi Márta	+36-1-880-8912, akoshegyi@kdiv.hu	projektvezető
Csapó Beáta	+36-1-880-8900, csapob@kdiv.hu	Fejlesztő
Gyórfi Attila	+36-1-880-8935, gyorfi@kdiv.hu	Fejlesztő
Herczeg Tamás	+36-1-880-8924, herczeg@kdiv.hu	Fejlesztő
Holler Sándor	+36-1-880-8974, hollers@kdiv.hu	rendszereservező
Kiss Nóra	+36-1-880-8947, kissn@kdiv.hu	tesztelő
Nagy Krisztina	+36-1-880-8931, nagyk@kdiv.hu	tesztelő

8. A felek alább megjelölt képviselői, jogosultak Megrendelő, illetve Vállalkozó 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: Kópházi József	1/345-6072	1/212-5180	Jozsef.Kophazi@ksh.hu
Vállalkozó: Bódi Gábor	+36-1-880-8991	+36-1-880-8994	bodi.gabor@kdiv.hu

IV. Felek jogai és kötelezettségei, együttműködése

9. Vállalkozó 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 Vállalkozó számára.
10. Vállalkozó a feladat teljesítését köteles úgy megszervezni, hogy biztosítsa annak gazdaságos és gyors befejezését. Ennek megfelelően Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét vagy határidőben történő elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelősséggel tartozik.
11. Vállalkozó köteles a szolgáltatást a Műszaki leírásban meghatározottak szerint elvégezni.
12. Megrendelői bejelentések és kérdések fogadása a Műszaki leírás 4. pontjában leírtak szerint történik.
13. A szerződés teljesítése a feladat jellegétől függően Megrendelő 1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7. sz. alatti épületében, vagy Vállalkozó telephelyén történik.
14. Megrendelő térítésmentesen biztosít Vállalkozó részére
- dedikált személyi számítógépet 1 fő részére,
 - belépési lehetőséget a Megrendelő által kijelölt irodahelyiségbe Megrendelő 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.

15. Megrendelő biztosítja Vállalkozó 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.
16. Megrendelő jogosult az elvégzett feladat folyamatos, korlátozás nélküli ellenőrzésére, előzetes bejelentés alapján, munkaidőben.

V. Szerződés időtartama

17. A szerződés megkötése napjától számított 1 év.

VI. Vállalkozási díj, fizetési feltételek

18. Vállalkozót a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséért a vállalkozói díj az alábbiak szerint illeti meg:
 1. Átalánydíjas szolgáltatások (Műszaki leírás) havidíja: **903.000,-Ft + Áfa**. A fizetés havonta utólag a Megrendelő részéről történt teljesítésigazolást követően történik.
 2. Az opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások (Műszaki leírás) díja **93.000 Ft + Áfa**. A fizetés havonta utólag, a ténylegesen lehívott, és teljesített embernapi elszámolásának, Megrendelő általi teljesítésigazolását követően történik.Megrendelő kijelenti, hogy a fenti szerződéses összegre a szükséges pénzügyi fedezet rendelkezésére áll.
19. Vállalkozó havonta, a Megrendelő általi teljesítésigazolást követően állíthat ki egy darab számlát, a 18. pontban foglalt bontásban. Megrendelő az ellenértéket átutalás útján egyenlíti ki a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül Vállalkozó K&H 10404027-00027195-00000006 számú bankszámlájára. Megrendelő kizárólag a vonatkozó jogszabályokban meghatározott alaki és formai követelményeknek megfelelő számlát fogad be.
20. Megrendelő a Vállalkozó által benyújtott teljesítésigazolást 15 napon belül elfogadja, vagy megfelelő indokokkal visszautasítja. Megrendelő részéről a teljesítést Krisztk József igazolja, Vállalkozó részéről a teljesítésigazolás aláírására Ákoshegyi Márta jogosult.
21. Megrendelő előleget nem biztosít.
22. Vállalkozó által a szerződés keretében teljesített feladatra felszámított díj (ellenérték) nem térhet el Vállalkozó ajánlatban közölt ellenértéktől (díjtól) amely magában foglal minden a feladat teljesítéséhez szükséges ráfordítást, költséget.
23. A vállalkozó által benyújtott számla mellékletét képezi a kiállított teljesítésigazolás/ok 1 példánya.
24. Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy a szerződés teljesítése során az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. tv. 36/A. § figyelembe vételével kell eljárni.
25. A szolgáltatás ellenértékének megrendelő által történő kiegyenlítése továbbá az alább ismertetett Kbt. 130. §-ában meghatározott szabályok figyelembe vételével történik:

Megrendelő a szerződés teljesítésének elismeréséről (teljesítésigazolás) vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb a Vállalkozó teljesítésétől, vagy az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított tizenöt napon belül írásban köteles nyilatkozni [130. § (1)].

Megrendelő a Ptk. 292/B. § szerint köteles az ellenszolgáltatást teljesíteni.
26. Fizetési késedelem esetén, a késedelmi kamat mértéke: a Ptk. 301/A. §-nak késedelmi kamatra vonatkozó rendelkezése szerint.

VII. A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

27. Jelen szerződés megszűnik az V. fejezetben foglalt időtartam leteltével. Felek jelen szerződést közös megegyezéssel bármikor megszüntethetik.
28. A szerződés megszűnése, illetve közös megegyezéssel történő megszüntetése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni.

29. Szerződő felek jelen szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg. Szerződő felek a másik félhez intézett egyoldalú, írásbeli nyilatkozatukkal súlyos szerződésszegés esetén a szerződést azonnali hatállyal felmondhatják (rendkívüli felmondás).
30. Megrendelő azonnali hatályú, rendkívüli felmondásra jogosult az alábbi esetekben is, ha:
- Vállalkozóval szemben a szerződés teljesítése során következnek be a Kbt. 56. §-ban foglalt kizáró okok,
 - Vállalkozó a tájékoztatási kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan megszegte,
 - Vállalkozó megszegte a titoktartásra vonatkozó rendelkezéseket,
 - Vállalkozó méltányolható ok nélkül nem kezdte meg a szerződés teljesítését,
 - Vállalkozó a teljesítést felfüggesztette, és megrendelő erre irányuló írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 3 (három) napon belül nem folytatta,
 - Vállalkozó jelen szerződést „A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek” című fejezetben, illetve a Kbt. 128. §-ban foglaltakkal összeegyeztethetetlen módon teljesíti,
 - Vállalkozó 15 napot meghaladóan késedelmesen vagy hibásan teljesít;
 - Vállalkozó egymást követő 5 alkalommal késedelembe esik a kritikus hibák megoldási idejének tekintetében,
 - Vállalkozóval szemben a Közbeszerzési Döntőbizottság vagy bármely bíróság a jelen szerződés teljesítésével összefüggő jogsértést állapít meg,
31. A Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés elfogadása nem jelenti a szerződésszegés esetére az igényérvényesítési jogról való lemondást.
32. A Műszaki leírás 2.1.2.1., és 2.2. pontjaiban foglalt határidők késedelmes teljesítése esetén Vállalkozó a határidő lejártát követő naptól a késedellel érintett napokra *késedelmi kötbért* köteles fizetni Megrendelő részére, amelynek mértéke az Átalánydíjas szolgáltatások késedelme esetén késedelmes naponként a 18.1. pontban meghatározott bruttó Vállalkozói díj egy havi összegének 2%-a (azaz két százaléka), de összesen maximum 30%-a (azaz harminc százaléka). Az Opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások esetén a 18.2. pontban meghatározott díj és a késedelmes nap szorzata, de összesen maximum 30%-a (azaz harminc százaléka).
33. Hibás teljesítés esetén Vállalkozó a hiba kijavításáig köteles *hibás teljesítési kötbért* fizetni, amelynek mértéke a hiba kijavítására fordított napokra számítva megegyezik a késedelmi kötbér mértékével, de összesen a 18. pontban meghatározott bruttó Vállalkozói díj maximum 30%-a (azaz harminc százaléka). A 32. és 33. pontok egyidejűleg (párhuzamosan) nem alkalmazhatóak.
34. Vállalkozó amennyiben a teljesítést megtagadja, vagy a szerződést nem teljesíti, illetve ebből következően a szerződés teljesítése Megrendelőnek már nem áll érdekében, így különösen abban az esetben, ha a Vállalkozó késedelme meghaladja a 15 napot, illetve Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén, Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést és ebben az esetben Vállalkozó *meghiúsulási kötbér* fizetésére köteles, melynek mértéke a bruttó Vállalkozói díj 30%-a. Meghiúsulási kötbér fizetése kizárja a 32. és a 33. pontok egyidejű alkalmazását.
35. 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 Vállalkozó szerződésszegésével okozott kárnak a megtérítését az erre vonatkozó szabályok szerint akkor is követelheti, ha a kötbérigényét nem érvényesítette.
36. Bármilyen szerződésszegés esetében Megrendelő kizárólagos joga, hogy a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Vállalkozótól, kivéve, ha a teljesítés már nem áll a Megrendelő érdekében és a szolgáltatásnyújtást meghiúsultnak kell tekinteni.
37. 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

38. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy

- nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és az alábbiak szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti:
- ha a vállalkozónál közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.
- ha a vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

Amennyiben a fenti ügyletek bekövetkeznek, Megrendelő köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladat ellátásáról Vállalkozó gondoskodni tudjon, mely esetben Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult. [Kbt. 125. § (4)-(5)]

39. Szerződő felek jelen szerződést a Kbt. 132. §-ra figyelemmel a Ptk. szabályai szerint módosíthatják.

40. Minden, a jelen szerződéshez és az azt megelőző közbeszerzési eljáráshoz kapcsolódó, megrendelő által átadott dokumentációt és egyéb okiratot vállalkozó a teljesíthetőség szempontjából a szerződéskötést megelőzően saját felelősségére ellenőrizte. Erre tekintettel a dokumentáció, illetőleg az egyéb okiratok esetleges hibájára vagy hiányosságára való hivatkozással a későbbiek során szerződésmódosítás nem kezdeményezhető. A vállalkozói 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.

41. 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.

42. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy jelen szerződést külön jogszabályban feljogosított szervek – beleértve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalt és az Állami Számvevőszéket – jogosultak ellenőrizni.

43. 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.

IX. KÖZZÉTÉTEL, ÜZLETI TITOK

44. Jelen szerződés, valamint a szerződés elválaszthatatlan részét képező iratok tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősülnek, és azok nyilvánosságra hozatala üzleti titokra

hivatkozással nem tagadhatók meg. Megrendelő jelen szerződést, valamint a szerződés teljesítésére vonatkozó adatokat honlapján köteles közzétenni a Kbt. 31. § (1) bekezdés d)-e) pontja alapján.

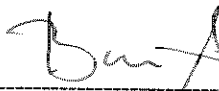
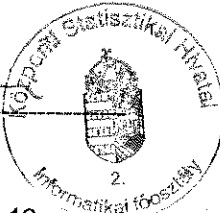

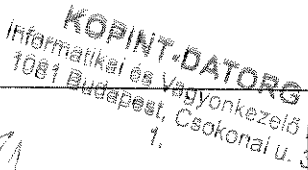
45. Szerződő felek kijelentik, hogy minden olyan információ, know-how, dokumentum, adat és rajz, amelyet a másik fél bizalmasnak, üzleti titoknak nyilvánít, titkosnak tekintendő, és a másik fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozható nyilvánosságra vagy harmadik személy tudomására. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés aláírásakor bizalmasnak tekintett információkat átadásuk során ennek megfelelő jelzéssel látják el.
46. 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 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
 - annak a szerződő félnek a munkatársai vagy alkalmazottai, akik ezeket az információkat megkapták, anélkül, hogy hozzáférhetek volna az átadott információkhoz, ettől függetlenül kidolgozták azokat.
47. 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.
48. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a vele szerződő felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.
49. Vállalkozó és Megrendelő a jelen szerződés teljesítése érdekében tudomásukra jutott adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.
50. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnésétől számított 5 évig fennáll.


XI. NYILATKOZATOK

51. 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.
52. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármilyen kérdésben a felek írásban tesznek nyilatkozatot egymásnak, ideértve a fax és elektronikus formát is.
53. Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar jog és a magyar szabványok előírásai vonatkoznak.
54. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. tv., a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. tv., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
55. Jelen, 55 pontból álló szerződést felek képviselői elolvasás, és közös értelmezés után, mint kinyilvánított akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag „4 + 2” eredeti példányban aláírják.


Mellékletek:

1. Műszaki leírás

<p>Megrendelő: Központi Statisztikai Hivatal képviseli: Balázs Attila főosztályvezető- helyettes</p>	<p>Vállalkozó: Kopint-Datorg Informatikai és Vagyonkezelő Kft. képviseli: Bódi Gábor ügyvezető</p>
<p> aláírás</p> <p></p> <p>Budapest: 2013. szeptember 16.</p>	<p> aláírás</p> <p></p> <p>Budapest: 2013. szeptember 16.</p>

Pénzügyi ellenjegyző neve: **Szénásiné Matúz Ágnes**Pénzügyi ellenjegyző aláírása: 

Pénzügyi ellenjegyzés dátuma: 2013. 09. 13.

Jogi ellenjegyző neve: **dr. Nagy Eszter**Jogi ellenjegyző aláírása: 

Jogi ellenjegyzés dátuma: 2013. 09. 13.



MŰSZAKI LEÍRÁS

ELEKTRA Elektronikus Adatgyűjtési Rendszer élesüzemi támogatása

1. Az élesüzemi támogatás definíciója

A Vállalkozó a Megrendelő által üzemeltetett Rendszerhez élesüzemi támogatást nyújt.

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

Egy **bejelentés** a Megrendelő által hivatalosan, a bejelentéskezelő (helpdesk) rendszerben jelzett feladat. A bejelentésekről és a hozzáfűzött megjegyzésekről Vállalkozó nyilvántartást vezet egy auditálható bejelentéskezelő (helpdesk) rendszerben.

2. Az élesüzemi támogatás keretében nyújtott szolgáltatások

2.1. Átalánydíjas karbantartási szolgáltatások

A Szerződés az alábbiakban részletezett szolgáltatások ellenértékéeként havi átalánydíjat határoz meg. Az átalánydíj fejében nyújtott szolgáltatás meghatározott tartalmú tevékenységekre terjed ki, melyeket – a vonatkozó feladatok (pl. hibák) felmerülése esetén – korlátlan mennyiségben vehet igénybe a Megrendelő. Ugyanakkor az elvégzett tevékenységeknek jól körülhatárolt tartalmi korlátai vannak, melyeken túl a Vállalkozó nem köteles az átalánydíj fejében szolgáltatást nyújtani, csak egyedi megrendelés esetén.

Rendelkezésre állás

Vállalkozó az élesüzemi támogatás helpdesk rendszerének üzemeltetését, a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt.

Hibajavítás

Olyan rendszerműködés, funkcionalitás vagy adat állapot elhárítása, amely nem felel meg a Rendszer elvárt működésére vonatkozó korábbi megállapodásoknak (pl. szerződés, 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.

2.1.1. Hibaosztályok meghatározása:

- **Kritikus / 1. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működésképtelenné tevő, illetve a beküldési határidő teljesítését lehetetlenné tevő probléma, amelyhez megkerülő megoldás nincs és a problémát az előző verzióra történő visszalépéssel sem lehet megoldani.
- **Sürgős / 2. prioritású:** olyan, a Rendszer egészét, vagy annak a munkafolyamat szempontjából kritikus funkcióját (kérdőívszerkesztő, kérdőívkitöltő, ASZK) elérhetetlenné vagy működésképtelenné 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 adathibákat, 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

Hibaosztály	Bejelentés megnyitása és a javítás megkezdése (Válaszidő)	Javított verzió telepítőkészlet átadása (Megoldási idő)**
Kritikus	1 óra	1 munkanap
Sürgős	4 óra	5 munkanap
Normál	8 óra	10 munkanap
Alacsony	12 óra	1 naptári hónap

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

Javítási időtartamba nem számítandó bele:

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

A fenti időadatok a Support csoport munkaidején belül számíthatóknak. Kritikus prioritású hibák megoldása a Vállalkozó 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. A fent leírt metrikák teljesülését negyedéves időszakról készített kimutatással kell értékelni. A súlyos hibákra vonatkozó metrika teljesülése egyenként is kiértékelhető a rendszeres státusz beszámolás folyamatában.

A negyedéves kimutatást a státusz megbeszélésen közösen kell kiértékelni. A kiértékelés alapján meghozott intézkedések az alábbiak lehetnek:

- metrikák módosítását, pontosítását célzó intézkedések,
- együttműködést, kommunikációt, eszközöket fejlesztő intézkedések,
- a szolgáltatás minőségének, kapacitásának növelését célzó korrekciós intézkedések,
- javaslat a szolgáltatási szerződés felbontására a Felek felső vezetése felé,
- a teljesítés elfogadása.

2.2. Opcionális embernapi keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások

A Szerződés az alábbi tevékenységekhez fix mennyiségű, igény szerinti ütemezésben megrendelt, a feladat igényelt megkezdése előtt megigényelt, opcionálisan lehívható embernapi rendel. A fix mennyiségű, szabadon lehívható embernapi, az aktuális hónapban fel nem használt része továbbvihető a következő hónapra. A szabadon felhasználható

embernapiok száma negyedéven belül bármikor felhasználhatóak. Vállalkozó az egyes bejelentéseknél a munka megkezdése előtt embernapiokban kifejezett árat, valamint határidőt tartalmazó ajánlatot készít, melynek alapján a Megrendelő megrendeli a feladat elvégzését. Vállalkozó haladéktalanul jelzi, amennyiben a feladat megoldása a Rendszer üzemeltethetőségét kritikusan érinti. Ebben az esetben Vállalkozó elállhat az ajánlatadási, valamint fejlesztési kötelezettségétől. Az embernapiokban kifejezett ár részletes bontásban tartalmazza a feladat elvégzéséhez szükséges alfeladatok időigényét. A ráfordítási idő minimuma 4 óra, azaz 0,5 embernapi. Az egyes bejelentésekhez felhasznált embernapiokról Vállalkozó az erre a célra kialakított Helpdesk rendszerben nyilvántartást vezet. Adott bejelentés kapcsán lehívott embernapiok csak a bejelentés lezárása után az adott hónapban esedékes számlával számlázhatók ki. A teljes opcionális embernapi keret felhasználása után Vállalkozó további szolgáltatást csak egyedi megrendelés alapján végez.

Az opcionális embernapi keret 144 embernapi / év.

Az opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatásokra a Vállalkozó 1 éves garanciát vállal.

2.2.1. Alkalmazás üzemeltetés támogatása

A felhasználók, valamint az alkalmazás üzemeltető személyzet támogatása az üzemeltetés során felmerülő feladatok elvégzésében, pl.:

- helyszíni konzultáció,
- kiegészítő oktatás,
- adatbázis- és alkalmazásüzemeltetési feladatok.

2.2.2. Változások kezelése

Olyan felhasználói igény megvalósítása, amely nem szerepel a résztvevő felek által korábban elfogadott megállapodásokban (pl. szerződés, követelményspecifikáció, stb.). Változásokérésnek tekinthető (jellemzően, de nem kizárólagosan):

- új funkciók üzembe helyezése a Rendszerben;
- belső ügyviteli folyamat változása miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszeren;
- külső, kapcsolódó rendszerek változásai miatt szükséges módosítások átvezetése a Rendszeren;
- 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 vállalkozó által szállított / támogatott Rendszerelem hibája okozza az adathibát).

3. Az élesüzemi támogatás szervezete

3.1. Vállalkozói oldal: Support csoport

- **Support vezető:** Vállalkozó oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - befogadott bejelentések kiosztása (allokálása) support munkatársaknak (felelősöknek)
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix embernapi keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, optimalizálása
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
 - felhasználói elégedettséget növelő továbbfejlesztési lehetőségek feltárása
- **Support munkatársak:** Vállalkozó support szakemberei. Feladataik / hatáskörük:
 - 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 Vállalkozó oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

3.2. Megrendelői oldal: Alkalmazás üzemeltető csoport

- **Alkalmazás üzemeltetés vezető:** Megrendelő oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - fix embernapi keret terhére történő bejelentések egyeztetése
 - bejelentések lezárása, igazolása
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, számonkérése
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
 - teljesítésigazolás kiállítása
- **Alkalmazás üzemeltetési munkatársak:** Megrendelő oldali rendszer-, vagy kulcsfelhasználók. Feladataik / hatáskörük:
 - 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
 - jogosultak a bejelentés Megrendelő oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

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 Megrendelő ill. a Vállalkozó vállalati vezetése felé jelezni.

4. Az élesüzemi támogatás folyamata

4.1. Az élesüzemi támogatás folyamatábrája

Az élesüzemi támogatási feladatok folyamatábrája az I. sz. mellékletben találhatóak.

4.2. Bejelentések fogadása

- Bejelentéseket a Megrendelő Alkalmazás üzemeltető csoportja csak a bejelentések fogadására szolgáló, **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 írásos 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 elérhetetlenségét 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 csatormán lebonyolított kommunikációt át kell vezetni a Helpdesk rendszerbe.

4.3. Support csoport munkarendje

- Bejelentések feldolgozása, azaz a Support csoport rendelkezésre állása a Support csoport munkaidejében történik: **munkanapokon 8:00 - 18:00 óra között.**
- A feladatvégzés vagy a Vállalkozó telephelyén, vagy a Megrendelő telephelyén (helyszíni 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 visszaigazolását követően azonnal lehetőséget kell biztosítani a support munkatársaknak.

4.4. Bejelentés kategóriák

- **Hiba (Bug):** a Rendszer rendeltetésszerű használata során előállt hibás rendszerműködés, funkcionalitás vagy adat állapot.
- **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 kommunikálnak a résztvevők. Ilyenkor változhat az ügy rendszerbeli felelőse is, akinek a Helpdesk rendszer e-mailben értesítést küld. A bejelentés végrehajtásával kapcsolatos aktuális felelősség szempontjából azonban nem az számít, hogy kinek a nevéen 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 megbízottja) 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 hóvégi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Vállalkozói oldali „nyitott” státuszt.
- **Folyamatban:** ebben a státuszban történik
 - az új bejelentés megvitatása, pontosítása a felek között;
 - részletes igényfelmérés és megoldástervezés a jelentősebb ráfordítást igénylő, embernap keret terhére vagy egyedi megrendelésre elvégzett szolgáltatások esetén;
 - várakozás megrendelői visszajelzésre már folyamatban levő bejelentések esetén. Eszerint a hóvégi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Vállalkozói oldali „folyamatban lévő” státuszt.
 - a bejelentés megoldása.
- **Megoldott:** ebben az állapotban a feladatot a support késznek tekinti.

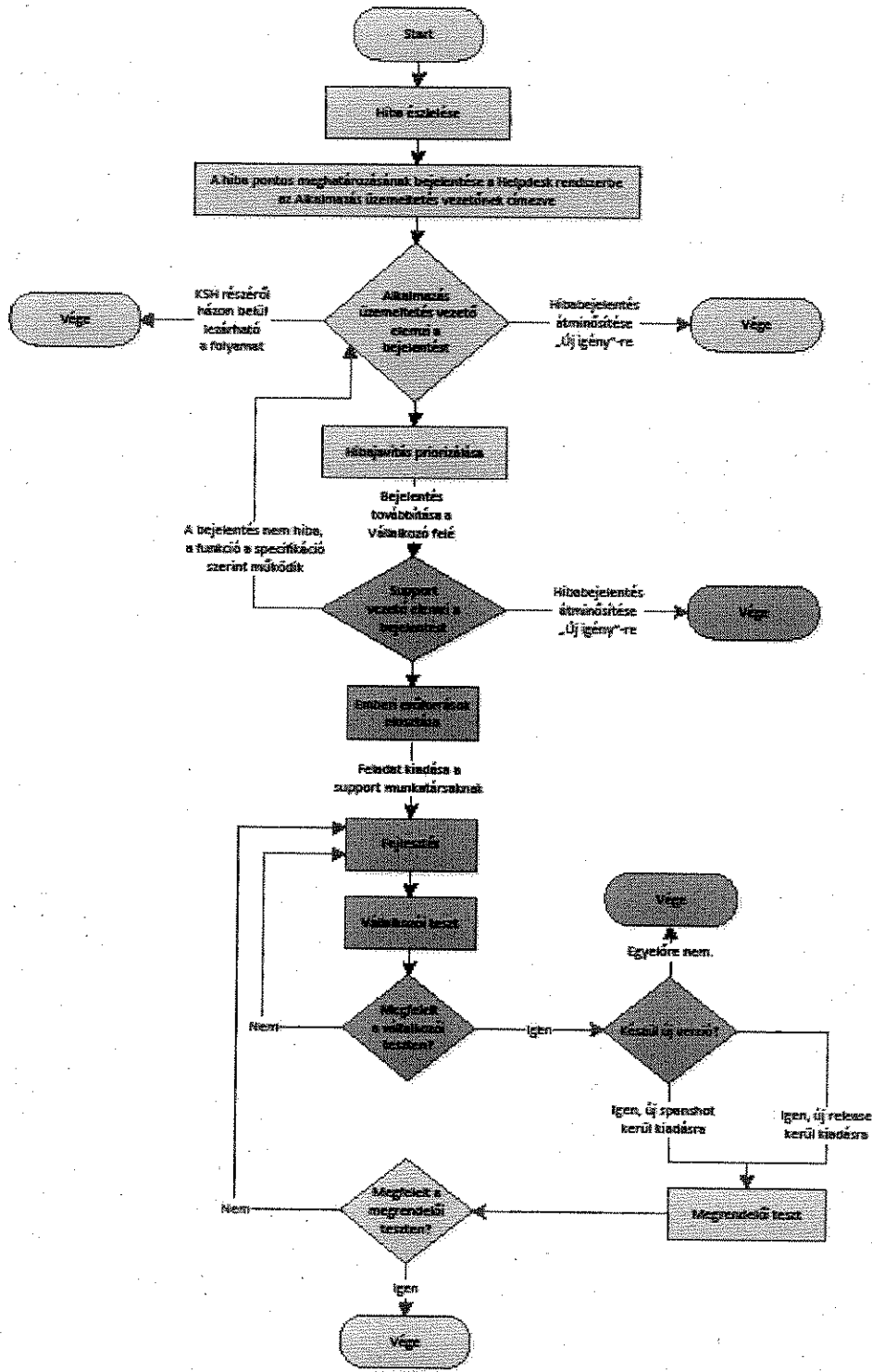
- 5. Élesüzemi támogatás infrastruktúrája

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:

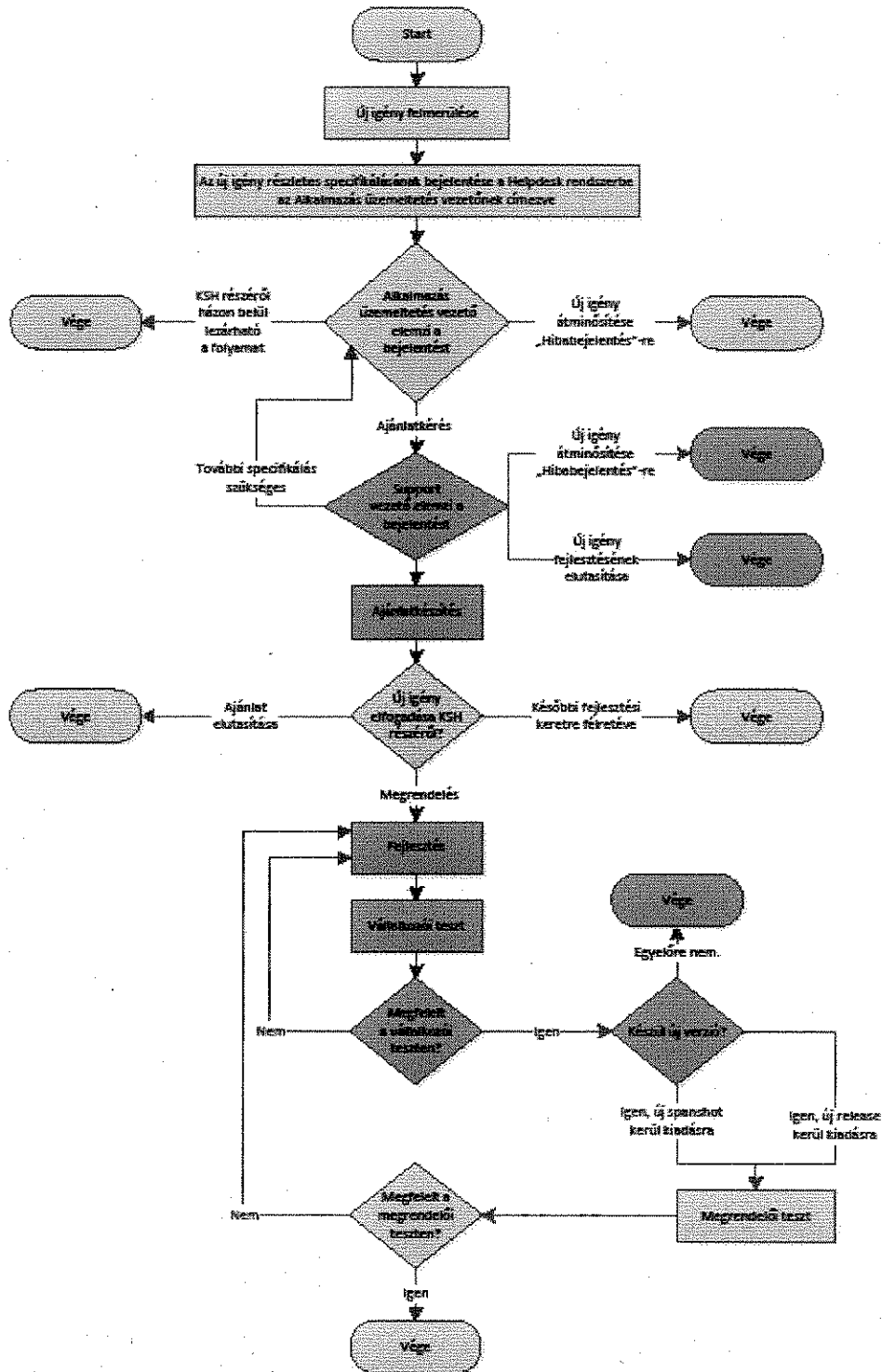
- dedikált személyi számítógépet 1 fő részére,
- belépési lehetőséget a Support csoport munkatársainak az irodába legalább a Support csoport hivatali óráiban,
- telefon, fax, e-mail, internet, nyomtató használatot,
- a Rendszer tesztkörnyezetének elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembe vételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analizálása és a patchek telepítésének tesztelése céljából.

Elektra - Hiba bejelentésének menete				
Létrehozás dátuma:	2013.04.18.	Kezdet / vége:	Folyamat:	Döntés:
Verzió:	1.1			



[Handwritten signature]

Elektro - Új igény bejelentésének menete					
Létrehozás dátuma:	2013.04.18.	Kezdetre / vége:	Folyamat:	Döntés:	<input type="checkbox"/> KSH <input type="checkbox"/> Vételkész
Verzió:	1.1				



WM