

Iktatószám: KSH/2212-4/2015

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

a **Központi Statisztikai Hivatal**

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

Adószám: 15302724-2-41

Képviseli: Kópházi József főosztályvezető

a továbbiakban, mint **Megrendelő**,

másrészről a **Kopint-Datorg Informatikai és Vagyongkezelő Kft.**

Székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.,

Cégjegyzékszám: 01-09-168162,

Adószáma: 10777488-2-42,

Képviseli: Rumi László István

mint vállalkozó 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 121.§ (1) bekezdés b) pontban foglalt szabályok szerint, a Kbt. 122/A §-ban foglalt eltérésekkel közbeszerzési eljárást (a továbbiakban: közbeszerzési eljárás) folytatott le „**ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra vállalkozási szerződés keretében**” tárgyban.
2. A közbeszerzési eljárás eredményeként - a Kbt. 71.§ (2) bekezdés a) pont szerint, azaz a legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás értékelési szempontja alapján - kiválasztott nyertes ajánlattevő, mint vállalkozó a közbeszerzési eljárásban közzétett végleges feltételek [ajánlattételi felhívás, ajánlattételi dokumentáció], 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.

Központi Statisztikai Hivatal

Informatikai Főosztály

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

Telefon: (+36-1) 343-6214 | Telefax: (+36-1) 212-5180

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



II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

3. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Központi Statisztikai Hivatal által üzemeltetett *Elektra Elektronikus Adatgyűjtési Rendszer és üzemi támogatását* az alábbiak szerint:
- Átalánydíjas karbantartási szolgáltatások, melyeket ajánlatkérő a **Műszaki leírásban foglaltak szerint vehet igénybe, és**
 - Opcionális embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások 144 embernapra 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. Jelen szerződést a vállalkozónak, mint a közbeszerzési eljárás alapján nyertes ajánlattevőként szerződő félnek, illetve közösen ajánlatot tevőknek kell teljesítenie.
5. A vállalkozó, mint nyertes ajánlattevőként szerződő fél teljesítésében köteles közreműködni az olyan alvállalkozó és szakember, amely a közbeszerzési eljárásban részt vett az ajánlattevő alkalmasságának igazolásában. Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg és a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja, valamint (2) bekezdésében rögzített kizáró okok hatálya alatt.
6. 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.
7. A fenti teljesítési kötelezettséget teljesítheti a vállalkozó/ajánlattevőként szerződő fél, ha mint jogi személy átalakul, szétválik, más jogi személlyel egyesül vagy a rá vonatkozó szabályok szerint más módon jogutódlással megszűnik.
8. Vállalkozó (más személy) alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

Központi Statisztikai Hivatal

Informatikai főosztály

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

Telefon: (+36-1) 345-6214 | Telefax: (+36-1) 212-5180

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

9. Vállalkozó az alábbi megnevezett feladatkörű, alkalmasság igazolásában részt vevő személyekkel teljesíti a szerződést:

Név	Elérhetőség Tel/fax.. E-mail cím	Feladatkör
Farkas Norbert	+36-1-880-8921, farkasn@kdiv.hu	projektvezető
Csapó Beáta	+36-1-880-8925, csapob@kdiv.hu	szoftverfejlesztő
Szűcs Ferenc	+36-1-880-8918, szucs@kdiv.hu	szoftverfejlesztő
Holler Sándor	+36-1-880-8974, hollers@kdiv.hu	tesztelő

10. 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: Krisztik József	+36-1-345-1262	+36-1-212-5180	Jozsef.Krisztik@ksh.hu
Vállalkozó: dr. Balaskó Sándor	+36-1-880-8912	+36-1-880-8915	balasko.sandor@kdiv.hu

IV. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI, EGYÜTTMŰKÖDÉSE

11. 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.
12. 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.
13. Vállalkozó köteles a szolgáltatást a Műszaki leírásban meghatározottak szerint elvégezni. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy saját maga részére, valamint valamennyi, a szerződés teljesítésében résztvevő alkalmazottjára, alvállalkozójára, teljesítési segédjére is kiterjedő titoktartási nyilatkozatot tesz. A titoktartási nyilatkozat mintáját jelen szerződés 4. számú melléklete tartalmazza.



14. Megrendelői bejelentések és kérdések fogadása a Műszaki leírás 4. pontjában leírtak szerint történik.
15. A szerződés teljesítése a feladat jellegétől függően Megrendelő 1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7. sz. alatti épületében, vagy Vállalkozó telephelyén történik.
16. Megrendelő térítésmentesen biztosít Vállalkozó 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.
17. 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.
18. Megrendelő jogosult az elvégzett feladat folyamatos, korlátozás nélküli ellenőrzésére, előzetes bejelentés alapján, munkaidőben.

V. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

19. 2015. november 01. napjától számított 12 hónap.

VI. VÁLLALKOZÁSI DÍJ, FIZETÉSI FELTÉTELEK

20. Vállalkozót a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséért a vállalkozói díj az alábbiak szerint illeti meg:

1. Átalánydíjas szolgáltatások (Műszaki leírás) havidíja: **900.000,-Ft + Áfa**. A fizetés havonta utólag a Megrendelő részéről történt teljesítésigazolást követően történik.

Átalánydíjas szolgáltatások szerződéses díja összesen: **10.800.000,-Ft + Áfa**

2. A 144 opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások (Műszaki leírás) díja **13.392.000,-Ft + Áfa**. A fizetés havonta utólag, a ténylegesen lehívott, és teljesített embernapi elszámolásának, Megrendelő általi teljesítésigazolását követően történik.

Az opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások díja: **93.000,-Ft + Áfa/embernapi**

AI

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

21. Vállalkozó havonta, a Megrendelő általi teljesítésigazolást követően állíthat ki egy darab számlát, a 20. 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.
22. Megrendelő a Vállalkozó által benyújtott teljesítésigazolást 15 napon belül elfogadja, vagy megfelelő indokokkal visszautasítja. Megrendelő részéről a teljesítést Krisztik József igazolja, Vállalkozó részéről a teljesítésigazolás aláírására dr. Balaskó Sándor jogosult.
23. Megrendelő előleget nem biztosít.
24. 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.
25. A vállalkozó által benyújtott számla mellékletét képezi a kiállított teljesítésigazolás/ok 1 példánya.
26. Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy a szerződés teljesítése során az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. tv. 36/A. § figyelembe vételével kell eljárni.
27. A szolgáltatás ellenértékének megrendelő által történő kiegyenlítése a Ptk. 6:130. § és 6:245. § paragrafusaiban 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 [Kbt. 130. § (1)]. Megrendelő az ellenértéket az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 130. § (1) és az (5)-(6) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, havonta, a kiállított számla kézhezvételét követő 30 napon belül átutalással teljesíti, figyelemmel a 2003. évi XCII. tv. 36/A §-ra.

28. Fizetési késedelem esetén, a késedelmi kamat mértéke: a Ptk. 6:155. § szerint.

VII. A SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

29. Jelen szerződés megszűnik az V. fejezetben foglalt időtartam leteltével. A szerződés megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni a jogviszony megszűnését követő 30 (harminc) napon belül.

30. Szerződő felek jelen szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg.
31. Megrendelő az alábbi esetekben jogosult a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, illetve a szerződéstől elállni, vagy a szerződést felmondással megszüntetni különösen, 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 szerződés teljesítését megtagadta,
 - 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.
- Ezekben az esetekben Megrendelő követelhet megfiúsulási kötbért Vállalkozótól.
32. A Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés elfogadása nem jelenti a szerződésszegés esetére az igényérvényesítési jogról való lemondást.
33. Vállalkozó késedelme, nem szerződésszerű teljesítése vagy a teljesítés megfiúsulása esetén a Ptk. 6:186 (1) bekezdése alapján kötbér fizetésére köteles az alábbiak szerint.
34. A Műszaki leírás 2.1.2.1., pont II. oszlopában foglalt határidők és 2.2. pontjaiban meghatározott feladat tekintetében a felek által közösen meghatározott határidők késedelmes teljesítése esetén Vállalkozó 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 20.1. pontban meghatározott nettó 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 késedelmes naponként a műszaki leírás 2.2.3. és jelen szerződés 20.2. pontjában meghatározottak alapján az adott feladatra eső nettó díj 2 %-a.
35. Az Opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások tekintetében hibás teljesítés esetén Vállalkozó a hiba kijavításáig köteles hibás teljesítési kötbért fizetni, a határidő lejártát követő naptól Megrendelő részére, amelynek mértéke megegyezik a késedelmi

kötbér esetén meghatározott összeggel. A 33. és 34. pontok egyidejűleg (párhuzamosan) nem alkalmazhatóak.

36. Vállalkozó amennyiben a teljesítést megtagadja, vagy a szerződést nem teljesíti, illetve a Vállalkozó késedelme meghaladja a 15 napot, illetve a 31. pontban foglalt esetekben továbbá Vállalkozó szerződésszegése esetén, Megrendelő jogosult elállni a szerződéstől vagy a szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni és ebben az esetben Vállalkozó meghíúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke a nettó Vállalkozói díj 30%-a. Meghíúsulási kötbér fizetése kizárja a 33. és 34. pont egyidejű alkalmazását.
37. 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.
38. Bármilyen szerződésszegés esetében Megrendelő kizárólagos joga, hogy a megfelelő teljesítést követeljen Vállalkozótól, kivéve, ha a szerződést meghíúsultnak kell tekinteni.
39. 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

40. 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 személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel,
 - ha a vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel.

91

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. § (6)]

41. Szerződő felek jelen szerződést a Kbt. 132. §-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 vállalkozó a teljesíthetőség szempontjából a szerződéskötést megelőzően saját felelősségére ellenőrizte. Erre tekintettel a dokumentáció, illetve 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.
43. Szerződő felek kötelezik magukat arra, hogy egymás közötti jogvitáikat megkísérlik peren kívül elintézni. A peren kívüli rendezés érdekében a felek a vitás kérdésben elfoglalt jogi és ténybeli álláspontjaikat 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 szervek – 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.

IX. KÖZZÉTÉTEL, ÜZLETI TITOK

46. 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 a Közbiztonsági Adatbázisban köteles közzétenni a Kbt. 31. § (1) bekezdés d)-e) pontja alapján.
47. 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.
48. Felek a jelen szerződés kapcsán kapott összes olyan adatot, információt, valamint ismereteket, 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.
49. 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.
50. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a vele szerződő felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.
51. Vállalkozó és Megrendelő a jelen szerződés teljesítése érdekében tudomásukra jutott adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.
52. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnésétől számított 5 évig fennáll.

21

X. SZERZŐI JOGI RÉSZ

53. A szerződés teljesítés során, különösen az opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatások eredményeként létrejött szellemi alkotásokkal, szerzői művekkel kapcsolatos szerzői jogok Megrendelőt illetik meg. Megrendelő teljes körű és kizárólagos, földrajzilag és időben korlátlan felhasználási jogot szerez a jelen szerződés keretében létrejött szerzői művek egészének, vagy azonosítható valamely részének anyagi formában és nem anyagi formában történő szabad és korlátlan hasznosítására, a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szt.) 17. § valamennyi pontjaira kiterjedően, ideértve, de nem kizárólagosan valamennyi ismert felhasználási módjára, beleértve azok módosítását, többszörözését, átdolgozását, továbbfejlesztését, nyilvánossághoz való közvetítésének jogát, valamint harmadik személyek részére történő felhasználási jog engedélyezését. A KSH ezen joga azon alkotások tekintetében is fennáll, amelyek valamely korábbi mű egészének vagy valamely azonosítható részének megváltoztatásával jönnek létre, és amelynek eredményeképpen az eredeti műből származó más (önálló jogvédelemben részesíthető) mű keletkezik.

XI. 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. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése értelmében, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdés a) pontja, illetőleg a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bek. 1. pontja szerint a Vállalkozó képviselője úgy nyilatkozik, hogy Vállalkozó átlátható szervezetnek minősül. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő nem köthet vele érvényesen visszatérő 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 Vállalkozó átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni. Megrendelő – képviselője útján – a jelen pont szerinti nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles Vállalkozót tájékoztatni. Valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződést Megrendelő - a jogviszony stádiumától függően - elállással vagy felmondással megszünteti.



58. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. tv., a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. tv., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

59. Jelen, 59. pontból álló szerződést felek képviselői elolvasás, és közös értelmezés után, mint kinyilvánított akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag „4” eredeti példányban aláírják, melyből 1 (egy) példány Vállalkozót, 3 (három) példány Megrendelőt illeti meg.

Mellékletek:

1. Műszaki leírás
2. Nyertes ajánlattevő szakmai ajánlata
3. Átláthatósági nyilatkozat
4. Titoktartási kötelezvény

Dátum: Budapest, 2015. október 26.



Központi Statisztikai Hivatal

Képviseli: Kópházi József

főosztályvezető

Megrendelő

Dátum: Budapest, 2015. október 26.

KOPINT-DATORG
Informatikai és Vagyongazdálkodási Kft.
1081 Budapest, Csákonai u. 3.

Kopint-Datorg Informatikai és Vagyongazdálkodási Kft.

Képviseli: Rumi László István

ügyvezető

Vállalkozó

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) neve:

Tusor-Bolya Anna

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) aláírása:

Tusor-Bolya Anna

Jogi ellenjegyző (KSH) neve:

dr. Láng-Dóra

Jogi ellenjegyző (KSH) aláírása:

dr. Láng-Dóra

Pénzügyi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

2015. október 26.

Jogi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

2015. október 26.

KSH-ELEKTRA Elektronikus Adatgyűjtési Rendszer élesüzemi támogatása

1. Élesüzemi támogatás

1.1. Az élesüzemi támogatás definíciója A Vállalkozó a Megrendelő által üzemeltetett KSH-ELEKTRA rendszerhez (továbbiakban Rendszer-hez,) 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.

A megrendelői bejelentések kezeléséhez a Vállalkozónak 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 auditálható 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.

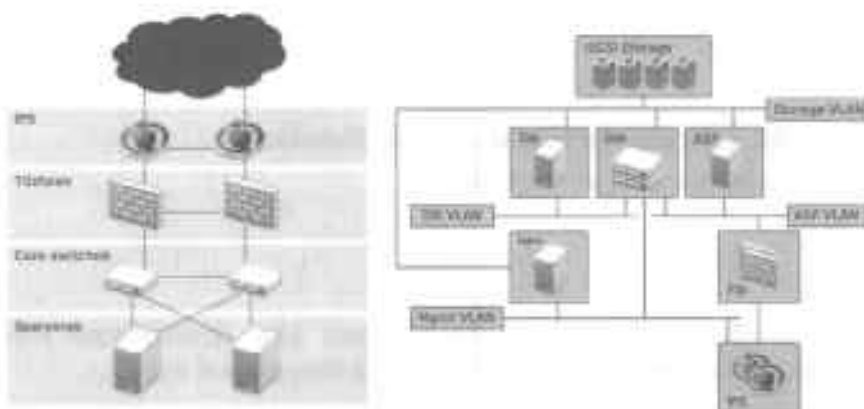
Az ELEKTRA használatának feltétele, hogy az adatszolgáltató az ELEKTRA rendszerben elektronikus úton regisztráljon.

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

Az ASP Frontend szervereken virtuális gépben került az IBM WebSphere MQ telepítésre.

Az ASP alkalmazás adatbázis háttérét 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 fürttel biztosítjuk. Az Oracle RAC az iparág egyik legelterjedtebb magas rendelkezésre állású megoldása. A RAC fürt 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 - Szoftver 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 kapcsolat, stb.) hivatkozni, így azok tulajdonságai nem az alkalmazásban szerepelnek, hanem központilag tárolva, üzemeltető által meg-adandó, és módosítható módon.

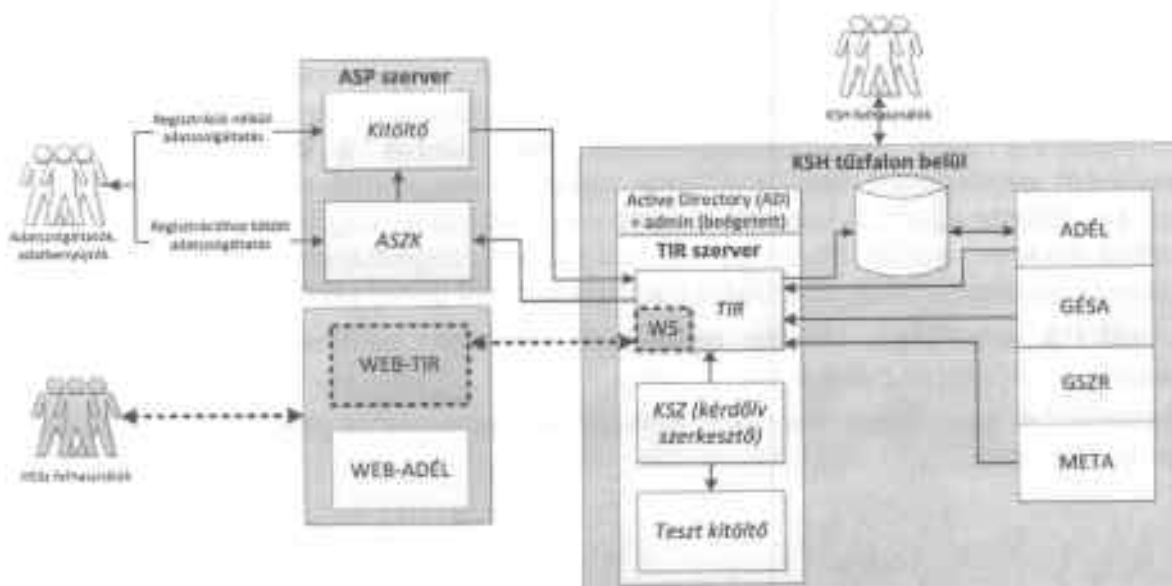
1. • Servlet: kérés-válasz típusú protokollok (pl. http) kezelésére alkalmas programozói felület. Elsősorban a prezentációs rétegben van szerepük. A webes felületek controller rétegéhez kerül felhasználásra.
2. • JavaServer Pages (JSP), Expression Language: webes felületek view rétegéhez
3. • Standard 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 kapcsolatait szemlélteti:



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 felmerülése esetén – korlátlan mennyiségben vehet igénybe a Megrendelő.

Az átalánydíjas szolgáltatások felsorolása:

Rendelkezésre állás

Vállalkozó az élesüzemi 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 (hibamegelőzési) tevékenységeket is el kell végezni.

Hibajavítás

Olyan rendszerműködés, funkcionalitás 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.)

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

	I.	II.
Hibaosztály	Bejelentés megnyitása és a javítás megkezdése (Válaszidő)	Javított verzió telepítőkészlet átadása (Javítási 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 számíthatók. 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 megbeszélésén 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 szolgáltatások

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

2.2.1. 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.

2.2.2. 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 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 a KSH-ELEKTRA rendszerben).

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

Vállalkozó az egyes bejelentéseknél a munka megkezdése előtt ajánlatot készít amely tartalmazza a fejlesztés erőforrás igényét embernapi kifejezéssel (a fejlesztés költségét), valamint a határidőt. Az ajánlat alapján a Megrendelő megrendeli a feladat elvégzését. Több feladat egyidejű jelentkezésekor a Megrendelő prioritizálja a fejlesztéseket. Vállalkozó haladéktalanul jelzi, amennyiben a feladat megoldása a Rendszer üzemeltethetőségét kritikusan érinti. Ebben az esetben Vállalkozó elállhat az ajánlatadási, valamint fejlesztési kötelezettségétől. Az embernapi kifejezett ár részletes bontásban tartalmazza a feladat elvégzéséhez szükséges alfeladatok időigényét. 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.

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 felülbírálhatja. 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. Bejelentések fogadása

- Bejelentéseket a Megrendelő Alkalmazás üzemeltető csoportja csak a bejelentések fogadására szolgáló a vállalkozó 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 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 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 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.

4.3. Az átalánydíjas szolgáltatások folyamata

Az átalánydíjas szolgáltatási feladatok folyamatábrája a 2. sz. mellékletben található.

4.3.1. Az átalánydíjas szolgáltatások bejelentés kategóriái

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

4.4. Az opcionális embernapi keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások folyamata

Az Opcionális embernapi keret terhére végzett szolgáltatási feladatok folyamatábrája a 3. sz. mellékletben található.

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

- **Változás kérés (Improvement):** meglevő 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. A Vállalkozónak a változásról a felelőst e-mailben is értesíteni kell (aHelpdesk 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 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 hó végi 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 feladatok esetén;
 - várakozás megrendelői visszajelzésre már folyamatban levő bejelentések esetén. Eszerint a hó végi statisztikák esetében megkülönböztetünk Megrendelői, illetve Vállalkozói 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. 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.

6. Élesüzemi támogatás - Követelmények

Kérjük Ajánlattevőket, hogy szakmai ajánlatukban ismertessék/fejtsék ki, hogy fenti szolgáltatásokat miként, milyen módon fogják ellátni.

6.1 Követelményjegyzék:

- Elvégzendő tevékenységekkel és szolgáltatással szemben támasztott követelmények: A Nyertes ajánlattevő által a rendszer élesüzemi támogatása során elvégzendő tevékenységekkel, a szolgáltatással szemben támasztott követelmények valamint a Nyertes ajánlattevő rendszerfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységével szemben támasztott követelmények bemutatása

A követelménytáblázatokban szereplő egyes részletes követelményekhez a táblázatok Teljesítés oszlopában hozzárendelt jelölések függvényében az Ajánlattevőknek az ajánlatadás során az alábbiak szerint kell eljárnia:

Jelölés	Jelentés	Feladat
---------	----------	---------

RI	Részletes információ	Ajánlattevőnek nyilatkoznia kell a jelölt követelmény elfogadásáról és részletesen be kell mutatnia a vállalt követelmény teljesítési módját.
----	----------------------	---

Ny	Nyilatkozat	Ajánlattevőnek nyilatkoznia kell a jelölt követelmény elfogadásáról.
----	-------------	--

6.1 Általános követelmények

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
1.	A nyertes Vállalkozónak működtetni kell egy Support csoportot, amely ellátja az évesüzemi támogatás szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat.	RI	
2.	A szolgáltatás részeként a Vállalkozónak központi webes hiba bejelentő (Help desk) funkciót kell biztosítani. A bejelentett hibák minden esetben a Help Desk rendszerben kerülnek rögzítésre, amelynek kötelező jellemzői: folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és auditálható dokumentálására (teljes incidens életút tárolásával).	RI	
3.	A Help desk rendszer használatához a belépni kívánó személyeknek azonosító kóddal és jelszóval kelljen rendelkezniük, amelyet a Help desk rendszer üzemeltetőjétől lehessen igényelni.	NY	
4.	A szolgáltatás részeként a Vállalkozó dedikált telefonos, fax illetve e-mail elérhetőséget biztosít a hibabejelentések fogadására, amennyiben a központi webes hiba bejelentő (Help desk) rendszer nem működik.	NY	
5.	Vállalkozó az évesüzemi támogatás 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 Vállalkozó helyszíni jelenlétét.	NY	

kritikus hibákat, aminek azon túl is). Ezen szolgáltatás keretében hibának azok a hiba kategóriájú bejelentések minősülnek, amelyek a rendszer szerződéskötéskor érvényes állapotának megfelelő műszaki tartalommal kerülnek a későbbiekben feltárássra, megtalálásra. Ezen részek javítása az adott területet illetően nem keletkezteti Ajánlattevő számára más szerződésből származó garanciális kötelezettségeinek a meghosszabbítását. Az opcionális embernapok terhére készülő fejlesztéseket ettől elkülönítetten kezelik, és új fejlesztésnek tekintik a Felek.

Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás keretében KDIV olyan válogatott szakemberekből álló support csoportot biztosít a Megrendelő számára, mellyel biztosítja, hogy az Elektra rendszer egészén alkalmazott informatikai és technológiai megoldásokat a legmagasabb szakmai tudás birtokában képes kezelni, javítani, fejleszteni, illetve adott esetben tanácsot és egyéb támogatást adni. Az általános reaktív, hibaelhárítás mellett végzünk proaktív, hiba-megelőzési tevékenységeket is.

Hibajavítás

Hiba meghatározása: Olyan rendszerműködés, funkcionalitás vagy adat állapot elhárítása, amely nem felel meg a Rendszer működésére vonatkozó korábbi elvárásoknak (pl. követelményspecifikáció, stb.).

Hibának tekintjük:

- 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.)

17.2.1.1. Hibaosztályok meghatározása

A KDIV által használt Atlassian JIRA[®] bejelentéskezelő rendszer tökéletesen alkalmazkodik a Megrendelő által meghatározott hibaosztályok kezeléséhez. Ez a tulajdonság prioritás néven van jelen a rendszerben és a legfőbb paraméterek egyikeként kezeljük. Esetlegesen tévesen meghatározott hibaosztály (prioritás) az Atlassian JIRA[®] bejelentéskezelő rendszerben bármikor módosítható. A hibaosztály (prioritás) utólagos módosításához kizárólag a KDIV Support vezetőnek van jogosultsága. Az érték módosítása történhet a Megrendelő kérésére vagy KDIV által kezdeményezve. A Megrendelő általi kérés és a KDIV általi kezdeményezést is az adott bejelentésen belüli megjegyzésben lehet megtenni.

17.2.1.2. Szolgáltatási szint megállapodás

Metrikák definíciója

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

A Vállalkozó részéről a Megrendelő által meghatározott válasz- és reakcióidők betartása teljes mértékben teljesíthető. A KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer a bejelentések teljes életútjának minden állapotáról vizsgázható, beszédnaplót vezet, így könnyen meghatározhatók a teljes munkára fordított időtartamok mellett a javítási időbe nem tartozó időtartamok is. Az Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer minden eseményről, így a hozzászólásokról és állapotváltozásokról email üzenetet küld az érintetteknek, ezzel is meggyorsítva az információáramlást, hiszen így az illetékesek azonnal értesülhetnek a bejelentést érintő változásokról, azonnal reagálhatnak egy kérdésre, vagy olvashatják a hozzájuk érkezett választ. Az Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer naplózza a bejelentés létrehozásának, a munka elkezdésének, felfüggesztésének és megoldásának időpontját, így ezekből az időpontokból, valamint a hibát feltáró hozzászólások időtartamai alapján könnyen kiszámítható a Megrendelő által megkövetelt válaszidő és a megoldási idő.

A szolgáltatási szint monitorozása

A KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer széleskörű riportkészítési és szűrési lehetőségeket nyújt. Az előre definiált riportok eredményei jellemzően különböző típusú diagramok. A szűrőket önmagukban is lehet alkalmazni, melyek tulajdonképpen a bejelentések közötti keresésnek felelnek meg. Szűrési művelet során szűrhetünk a bejelentés bármely paraméterére, amelyet szabad szavas kereséssel is pontosíthatunk. A bejelentés állapotváltozásaira utaló dátum paraméterek megadásához intervallum beviteli mezők állnak rendelkezésre, ahol akár relatív időtartamokat is beállíthatunk. A szűrés eredményeképpen megkapott listából megnyithatóak a bejelentések adataival, ahol az adott bejelentéshez kapcsolódó naplóban teljes részletességgel láthatjuk a vonatkozó változásokat. Minden eredmény listát és bejelentés adatlapot van lehetőség xls és doc formátumba exportálni, akár további szerkesztés céljából.

A negyedéves kimutatás tartalmazhatja az adott időszakban tett bejelentések listáját, a bejelentés megtétele, munka megkezdése és megoldás dátuma adatokkal. A kimu-

tatást előre, közösen meghatározott szempontok szerint KDIV készíti el és adja át a Megrendelő számára.

17.2.2. Opcionális embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatások

KDIV, mint az Elektra rendszer fejlesztője, a lehető legnagyobb rálátással bír a rendszer egészét illetően. Ezzel a tudással és tapasztalattal tudjuk biztosítani, hogy a rendszerfejlesztésre irányuló igényeket a leghatékonyabban mérjük fel, - és ismervén az alkalmazott technológia és az alkalmazások működési elvének sajátosságait, - a legmegfelelőbb és a legbiztosabb megoldási javaslatot tudunk adni a Megrendelőnek.

A rendszerfejlesztési igényeket – épp úgy, mint a hibabejelentéseket – minden esetben a KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszerbe kell bejelenteni. A fejlesztés specifikálása és az esetleges további szakmai egyeztetés is itt folyik, valamint a munka megkezdése után a fejlesztés további életútja egész a megoldási, átadási és lezárási szakaszig szintén vezetve van.

Rendszerfejlesztési igényeket illetően a Megrendelő által használt 2 kategóriát (Improvement, New Feature) képes a bejelentéskövető rendszer kiszolgálni. A rendszerfejlesztési igények bejelentésének és a fejlesztés életútjának kezeléséhez a KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer teljes mértékben megfelel.

17.2.2.1. Rendszerfejlesztés

Opcionális embernap keret terhére végzett rendszerfejlesztési szolgáltatásként a Vállalkozó adott esetben vállalja olyan felhasználói igény megvalósítását is, amely új funkciók kifejlesztésére irányul. Megrendelői igény esetén, amennyiben bizonyos esetekben a bejelentéskezelő rendszer, telefon vagy email útján történő kommunikáció kevésnek bizonyul, úgy előre egyeztetett helyszínen és időpontban KDIV lehetőséget biztosít helyszíni konzultációk és kiegészítő oktatások megtartására.

17.2.2.2. Változáskérés

Opcionális embernap keret terhére végzett változáskérési szolgáltatásként a Vállalkozó adott esetben vállalja a Rendszerben meglévő funkciók módosítását. Az ilyen típusú igények minden esetben egyeztetést igényelnek.

Változáskérésnek minősülnek különösképpen az alábbiak:

- 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;
- 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 a KSH-ELEKTRA rendszerben).

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

A KDIV által kijelölt Support csoport teljes mértékben tud alkalmazkodni a szolgáltatások azon menetével, folyamatával, amit a Megrendelő a pályázati kiírás ezen pontjában meghatározott.

17.3. AZ ÉLESÜZEMI TÁMOGATÁS SZERVEZETE

KDIV úgy állítja fel a megfelelő szakemberekből álló support csoportot, hogy az teljes mértékben megfeleljen a Megrendelő által meghatározott szervezeti felépítésnek és a szolgáltatásnyújtás folyamatának.

17.4. AZ ÉLESÜZEMI TÁMOGATÁS FOLYAMATA

17.4.1. Bejelentések fogadása

KDIV a helpdesk folyamatok kezeléséhez, hibakezelési és egyéb fejlesztési folyamatok nyomon követéséhez az Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszert használja, mely ebben a kategóriában a legfejlettebb és legszélesebb körben használt alkalmazásnak számít. A bejelentéskezelő rendszer a KDIV szerverén fut, az üzemeltetés és rendelkezésre állás nem függ egyéb külső szolgáltatótól, viszont az általános rendelkezésre állása 9x,x%-os. Az élesüzemi támogatás keretében minden illetékes felhasználó hozzáférést kap a rendszer használatához. A rendszerbe bármikor (7x24) lehet bejelentést tenni, a sikeres rögzítésről minden érintett (bejelentő, kijelölt személy, projektvezető, további meghívott személyek) azonnali email értesítést kapnak, így KDIV által kijelölt support vezető a meghatározott support rendelkezésre állási idő alatt azonnal értesülhet a bejelentésről. A hibajavítások megkezdésére, valamint a munkaidőkre vonatkozóan megfogalmazott ajánlati elvárások közötti összefüggés kapcsán Ajánlattevő ezúton rögzíti, hogy ajánlata értelmében Felek az ajánlati kiírás 2.1.2.1 és 4.2 pontjait együttesen úgy értelmezik, hogy a 2.1.2.1 pontban megszabott Válaszidők a 4.2 pontban foglalt Support csoport munkarendjén belül értelmezettek. A 7x24 órás bejelentési lehetőség az Ajánlatkérő oldalán esetleg rugalmasan kezelt munkaidő támogatása érdekében vállalt bővítés, ami nem terjed ki Support csoport munkarendjén kívül bejelentett hibák javításának elkezdésére.

17.4.2. Support csoport munkarendje

A KDIV által kijelölt Support csoport teljes mértékben tud alkalmazkodni a Megrendelő által meghatározott munkaidőhöz, beleértve a kritikus prioritású hiba elhárításának esetét, amikor is a meghatározott munkaidőn túl is folyik a megkezdett javítások befejezése.

17.4.3. Bejelentés kategóriák

A KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer teljes mértékben tud alkalmazkodni a Megrendelő által meghatározott bejelentés kategóriákhoz (Hiba – Bug, Változás kérés – Improvement, Új igény – New Feature). A riportokban és szűrésekben a bejelentés kategóriák külön paraméterként beállíthatók, így külön-külön is lehet velük kapcsolatos lekérdezéseket indítani vagy valamilyen szempont szerint diagramba rendezni.

17.4.4. Bejelentés kezelés folyamata, státuszai

A KDIV által használt Atlassian JIRA® bejelentéskezelő rendszer teljes mértékben tud alkalmazkodni a Megrendelő által meghatározott bejelentési státuszokhoz (Nyitott, Folyamatban, Megoldott). A Megoldott státusz használata során Ajánlattevő a Kritikus osztályú hibáktól eltekintve nem ad ki automatikusan hibaként új release-t, hanem Ajánlatkérővel egyeztetett ütemezésben az éppen még futó hibajavításokat is figyelembe vevő egyedileg megállapított időpontban adja át Ajánlatkérő számára, míg a bejelentés kezelő rendszerben a javítás elkészültét követően Megoldottra állítja.

17.5. ÉLESÜZEMI RENDSZER INFRASTRUKTÚRÁJA

Megrendelői igény esetén, amennyiben bizonyos esetekben a bejelentéskezelő rendszer, telefon vagy email útján történő kommunikáció kevésnek bizonyul, úgy előre egyeztetett helyszínen és időpontban KDIV lehetőséget biztosít helyszíni konzultációk és kiegészítő oktatások megtartására, illetve adatbázis- és alkalmazásüzemeltetési feladatok elvégzésére. A konzultációkon szükség esetén az illetékes szakemberek is részt vehetnek. A KDIV által delegált kollégák számára a szükséges eszközöket a Megrendelőnek kell biztosítania. Adott helyzettől függően szükség lehet többek között internet kapcsolatra, adott rendszerekhez való közvetlen hozzáférésre, számítógépes munkaállomásra USB csatlakozási lehetőséggel, illetve projektorra.

17.6. ÉLESÜZEMI TÁMOGATÁS – KÖVETELMÉNYEK

Azonosító	Követelmény	Teljesítés	Elfogadás/hivatkozás
1.	A nyertes Vállalkozónak működtetni kell egy Support csoportot, amely ellátja az élesüzemi támogatás szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatokat.	RI	Elfogadva. 1. Hivatkozás: 17.2.1. fejezet Átálánydíjas karbantartási szolgáltatások / Rendelkezésre állás 2. Hivatkozás: 17.3. fejezet Az élesüzemi támogatás szervezete 3. Hivatkozás: 17.4. fejezet Az élesüzemi támogatás folyamata
2.	A szolgáltatás részeként a Vállalkozónak központi webes hiba bejelentő (Help desk) funkciót kell biztosítani. A bejelentett hibák minden esetben a Help Desk rendszerben kerülnek rögzítésre, amelynek kötelező jellemzői: folyamatos (7X24) rendelkezésre állás mellett alkalmas a bejelentések rögzítésére, folyamatok és státuszok nyilvántartására és auditálható dokumentálására (teljes incidens életút tárolásával)..	RI	Elfogadva. 1. Hivatkozás: 17.3. fejezet Az élesüzemi támogatás szervezete / 17.4.1. fejezet Bejelentések fogadása

3.	A Help desk rendszer használatahoz a belépni kívánó személyeknek azonosító kóddal és jelszóval kelljen rendelkezniük, amelyet a Help desk rendszer üzemeltetőjétől lehessen igényelni.	NY	Elfogadva.
4.	A szolgáltatás részeként a Vállalkozó dedikált telefonos, fax illetve e-mail elérhetőséget biztosít a hibabejelentések fogadására, amennyiben a központi webes hibabejelentő (Help desk) rendszer nem működik.	NY	Elfogadva.
5.	Vállalkozó az éves üzemi támogatás szolgáltatás keretében a megfelelő szakembergárda és tudásbázis Megrendelő rendelkezésére állását biztosítja a Szerződés időtartama alatt.	NY	Elfogadva.
6.	A szolgáltatás keretén belül reaktív (hibaelhárítási) és proaktív (hiba-megelőzési) tevékenységeket is el kell végezni.	NY	Elfogadva.
7.	Az Ajánlatkérő a szolgáltatás keretén belül elvárja szükség esetén a Vállalkozó helyszíni jelenlétét.	NY	Elfogadva.

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
Statistikai 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 visszerthes 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 visszerthes 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 visszerthes szerződések megkötésének, vagy azok alapján történő kifizetések feltételeként.

Kelt: Budapest, 2015. október 19.



Rumi László István
Ügyvezető
Kopint-Datorg Kft.

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

TITOKTARTÁSI KÖTELEZVÉNY

Alulírott Rumi László István, mint a **Kopint-Datorg Informatikai és Vagyongkezelő Kft.** (székhelye: 1081 Budapest, Csokonai u. 3., cégjegyzékszáma: 01-09-168162) nevében eljáró személy a Központi Statisztikai Hivatallal **„ELEKTRA support szolgáltatások beszerzése 1 éves időtartamra vállalkozási szerződés keretében”** 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, 2015. október 19.



Rumi László István

Ügyvezető

Kopint-Datorg Kft.

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

