



VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Központi Statisztikai Hivatal

KEF azonosító: 10535

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

Törzsszám vagy Cg.: 302722 (PIR-törzsszám)

Adószám: 15302724-2-41

Számlavezető pénzügyintézet: Magyar Államkincstár

Bankszámlaszám: 10032000-01456363

Képviseli: Kópházi József

a továbbiakban, mint **Megrendelő**

másrészről a

RacioNet Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.

Székhely: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos u 3/A.

Cégjegyzékszám: 01-10-045565

Adószám: 13846606-2-44

Számlavezető pénzügyintézet megnevezése Budapest Bank Zrt.

Bankszámlaszám: 10102093-56990600-01000008

képviseli: Schmidt Pál

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

I. ELŐZMÉNYEK

1. Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv. (továbbiakban Kbt.) HARMADIK RÉSZ 112. § (1) bekezdés b) pontban meghatározott szabályok szerint, a 113-114. § bekezdéseiben foglalt eltérésekkel nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le „**HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra**” tárgyban.
2. A közbeszerzési eljárás eredményeként - a legjobb ár-érték arány értékelési szempontja alapján - kiválasztott nyertes ajánlattevő, mint Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban közzétett feltételek [ajánlattételi felhívás, 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.

91

A Kbt. 131. § (2) bekezdése alapján az értékelésre került megajánlások:

1. Teljes ellenszolgáltatás nettó összege (Ft): 61.000.000.- Ft.
2. A hardver jellegű hibák bejelentést követő garantált javítása (óra): 120 óra
(minimum 12 óra maximum, 120 óra)

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

3. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Központi Statisztikai Hivatalban HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak nyújtását 12 hónapra. A jelen szerződés keretében történő szolgáltatás pontos definícióját, az elvégzendő feladatokat 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 - kell teljesítenie.
5. Vállalkozó a teljesítéshez alvállalkozót igénybe vesz.
6. Amennyiben Vállalkozó alvállalkozót vesz igénybe, az alvállalkozói teljesítés összesített aránya nem haladhatja meg Vállalkozó saját teljesítésének arányát. Ezen túlmenően a teljesítésben résztvevő alvállalkozó nem vehet igénybe saját teljesítésének 50 %-át meghaladó mértékben további közreműködőt. Amennyiben a tervezett bevonási arány módosul, úgy Vállalkozó köteles azt bejelenteni megrendelőnek, különös tekintettel a Kbt. 138. § (1) és (5) bekezdésére. Amennyiben változik a bevonási arány a Kbt. 138. § (1) és (5) bekezdésére figyelemmel, Megrendelő felszólítja Vállalkozót, a Kbt. szerint bevonási arány alkalmazására. Amennyiben Vállalkozó nem tesz eleget a felszólításnak, Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja a szerződést és meghiúsulási kötbért követelhet, amelynek összege a szerződéses időtartamból fennmaradó időszakra meghatározott teljes nettó vállalkozói díj 30 %-a.
7. A Vállalkozó a szerződés teljesítéséhez az alkalmasságának igazolásában részt vett szervezetet a Kbt. 65. § (9) bekezdésében foglalt esetekben és módon köteles igénybe venni, valamint köteles a teljesítésbe bevonni az alkalmasság igazolásához bemutatott szakembereket. E szervezetek vagy szakemberek bevonása akkor maradhat el, vagy helyettük akkor vonható be más (ideértve az átalakulás, egyesülés, szétválás útján történt jogutódlás eseteit is), ha a Vállalkozó e szervezet vagy szakember nélkül vagy a helyette bevont új szervezettel vagy szakemberrel is megfelel - amennyiben a közbeszerzési eljárásban az adott alkalmassági követelmény tekintetében bemutatott adatok alapján Megrendelő szűkítette az eljárásban részt vevő gazdasági szereplők számát, az eredeti szervezetekkel vagy szakemberrel egyenértékű módon megfelel - azoknak az alkalmassági követelményeknek, amelyeknek Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban az adott szervezettel vagy szakemberrel együtt felelt meg.

8. Vállalkozó legkésőbb jelen szerződés megkötésének időpontjában köteles a Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a szerződés teljesítésében, és - ha a megelőző közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozót még nem nevezte meg - a bejelentéssel együtt nyilatkozni arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll kizáró okok hatálya alatt. Vállalkozó a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megrendelőnek minden további, a teljesítésbe bevonni kívánt alvállalkozót előzetesen bejelenteni, és a bejelentéssel együtt nyilatkozni arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll kizáró okok hatálya alatt.
9. A közbeszerzési eljárás során Vállalkozó által bemutatott valamely szervezet vagy szakember bevonásától nem lehet eltekinteni olyan esetben, ha az érintett szerződés sajátos tulajdonságait figyelembe véve az adott személy (szervezet) igénybevétele a közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor meghatározó körülménynek minősült. Ilyen esetben csak a jogutódlás olyan eseteiben változhat a bevont szervezet, ha az új szervezet az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény - különös tekintettel a 76. § (3) bekezdés b) pontja szerinti esetben az értékelt személyi állomány - tekintetében az eljárásban bemutatott szervezet jogutódjának tekinthető. Az értékeléskor meghatározó szakember személye csak Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben változhat, ha az értékeléskor figyelembe vett minden releváns körülmény tekintetében az értékelttel egyenértékű szakember kerül bemutatásra.
10. Vállalkozó alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.
11. Vállalkozó az alábbi megnevezett végzettségű/képzettségű feladatkörű, alkalmasság igazolásában részt vevő személyekkel teljesíti a szerződést:

Név	Elérhetőség Tel/fax., E-mail cím	Feladatkör
Szabó Róbert	Tel.: +36 20 333 5115 Fax_ +36 1 229 9000 email: robert.szabo@hpe.com	legalább 1 fő, aki felsőfokú műszaki vagy természettudományi iskolai végzettséggel, és HP-UX Certified System Administration - HP-UX CSA vizsgával rendelkezik, és legalább 3 év HP-UX rendszer üzembe helyezés, szoftver támogatás tapasztalata van

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Név	Elérhetőség Tel/fax., E-mail cím	Feladatkör
Virág Tamás	Tel.: 06-1-4647110 Fax_ 06-1-4647111 email: virag.tamas@racionet.hu	legalább 1 fő, aki felsőfokú műszaki vagy természettudományi iskolai végzettséggel, és HP ATP - BladeSystem Solutions Support V8, ASE - HP ProLiant ML/DL/SL Servers vizsgával rendelkezik, és legalább 3 év HP BLade/ProLiant szerver üzembe helyezés, karbantartás, technikai támogatás tapasztalata van
Jakab István	Tel.: +36 20 936 5085 Fax_ +36 1 229 9000 email: stvan.jakab@hpe.com	legalább 1 fő, aki felsőfokú műszaki vagy természettudományi iskolai végzettséggel, és HP 3PAR Utility Storage – HP Technical Certified vizsgával rendelkezik, és legalább 3 év HP tároló üzembe helyezés, karbantartás, technikai támogatás tapasztalata van

12. 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: Matula Zsolt	+36(1)345-6219	+36(1)345-6058	Zsolt.Matula@ksh.hu
Vállalkozó: Schmidt Pál	06-1-4647110	06-1-4647111	tender@racionet.hu

IV. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI, EGYÜTTMŰKÖDÉSE

13. 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.
14. 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.
15. Vállalkozó köteles a szolgáltatást a Műszaki leírásban meghatározottak szerint elvégezni.

91

16. A szerződés teljesítése a feladat jellegétől függően Megrendelő 1024 Budapest, Buday László u. 1-3. sz. alatti épületében, vagy Vállalkozó telephelyén történik, a feladat jellege pl.: konzultáció, fejlesztés, vagy hibaelhárítás szerint.

Vállalkozó amennyiben alvállalkozó(ka)t vesz igénybe, köteles a vállalkozói díjból alvállalkozó(ka)t megillető vállalkozói díjrészletet a (rész)teljesítésig a Ptk. 6:193-6:201. §-okban rögzített szabályoknak megfelelően engedményezni alvállalkozó(k) javára, és a Ptk. 6:196.-6:198. §-nak megfelelően az engedményezésről Megrendelőt tájékoztatni, vagy az engedményes személyét (mint alvállalkozót) is meghatározó engedményezési okiratot engedményes alvállalkozó(k)nak átadni, illetve a szükséges teljesítési utasításra vonatkozó szabályok szerint eljárni. Amennyiben ennek nem tesz eleget, jelen szerződés 31. pontjában foglalt felmondási indoknak minősül, és az ott rögzített jogkövetkezmények alkalmazhatóak. Vállalkozó felelős azért, hogy alvállalkozókat tájékoztassa a 23. pont szerinti kifizetés szabályairól. Vállalkozó felelős mindazon kárért, amely a jelen pont szerinti kötelezettsége elmulasztásából ered.

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.

18. Megrendelő jogosult az elvégzett feladat folyamatos, korlátozás nélküli ellenőrzésére, előzetes bejelentés alapján, munkaidőben.

V. SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

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

VI. VÁLLALKOZÁSI DÍJ, FIZETÉSI FELTÉTELEK

20. Vállalkozót a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítéséért **összesen 61.000.000,- Ft + ÁFA, azaz hatvanegymillió forint + ÁFA** vállalkozói díj (ellenszolgáltatás) illeti meg:
21. Megrendelő kijelenti, hogy a fenti szerződéses összegre a szükséges pénzügyi fedezet rendelkezésére áll.
22. Vállalkozó a Megrendelő általi (rész)teljesítésigazolást követően, havonta egyenlő részletben állíthat ki számlát. A vállalkozói díj(részlet) kifizetése a Kbt. 135. § (1) és (3), és (5)-(6) bekezdései szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással történik Vállalkozó, illetve alvállalkozó(k) által megjelölt bankszámlára, figyelemmel a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdéseiben, valamint a 6:245.§ (1) bekezdésben foglaltakra. A Vállalkozó köteles a számlát a teljesítéstől számított 15 napon belül kiállítani, majd Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A Vállalkozó által benyújtott számla mellékletét képezi a kiállított (rész)teljesítésigazolás/ok 1 példánya. Megrendelő kizárólag a

AI

vonatkozó jogszabályokban meghatározott alaki és formai követelményeknek megfelelő számlát fogad be. Ajánlatkérő a szerződés teljesítésének elismeréséről (teljesítésigazolás) vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb az ajánlattevőként szerződő fél teljesítésétől, vagy az erről szóló írásbeli értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban köteles nyilatkozni [(Kbt. 135. § (1)]. Megrendelő részéről a teljesítést Matula Zsolt igazolja.

23. Amennyiben Vállalkozó a teljesítéshez alvállalkozót vesz igénybe, úgy Megrendelő - a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésétől eltérően – a Kbt. 135.§ (3) bekezdés a)-e) pontjaiban rögzített szabályok szerint fizeti ki a szerződésben foglalt díjat.

24. Megrendelő előleget nem fizet.

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

Vonatkozó jogszabályok:

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

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

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

28. Fizetési késedelem esetén, a késedelmi kamat mértéke: a Ptk. 6:155. §-nak késedelmi kamatra vonatkozó rendelkezése szerint. A 2016. évi IX. törvény szerint Megrendelő követelheti követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezetéül negyven eurónak megfelelő, az MNB hivatalos deviza-középárfolyama alapján meghatározott forintösszeget is.

29. Az általános forgalmi adó megfizetése a hatályos jogszabályok szerint történik.

VII. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE, SZERZŐDÉSSZEGÉS

30. Jelen szerződés megszűnik a 19. pontban foglalt időtartam leteltével.

31. Szerződő felek jelen szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg. Szerződő felek a másik félhez intézett egyoldalú, írásbeli nyilatkozatukkal szerződésszegés esetén a szerződést felmondhatják különösen az alábbi indokokra hivatkozással:

- a) Vállalkozóval szemben a szerződés teljesítése során következnek be a Kbt. 62. §. (1) bekezdés g)-k) és m) pontja szerinti kizáró okok,
 - b) Vállalkozó a tájékoztatási kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan megszegte,
 - c) Vállalkozó megszegte a titoktartásra vonatkozó rendelkezéseket, Vállalkozó méltányolható ok nélkül nem kezdte meg a szerződés teljesítését,
 - d) Vállalkozó a teljesítést felfüggesztette, és Megrendelő erre irányuló írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 3 (három) napon belül nem folytatta,
 - e) Vállalkozó jelen szerződést „A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek” című fejezetben, illetve a Kbt. 139-140. §-ban foglaltakkal összeegyeztethetetlen módon teljesíti,
 - f) Vállalkozó egymást követő 5 alkalommal késedelembe esik a kritikus hibák megoldási idejének tekintetében,
 - g) Vállalkozó egy alkalommal történő késedelme meghaladja a 20 napot,
 - h) Vállalkozóval szemben a Közbeszerzési Döntőbizottság vagy bármely bíróság a jelen szerződés teljesítésével összefüggő jogsértést állapít meg,
 - i) Jelen szerződés 16 pontjában foglalt esetben,
 - j) A Kbt. 143. §-ában szabályozott esetekben.
32. A Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés elfogadása nem jelenti a szerződésszegés esetére az igényérvényesítési jogról való lemondást. Amennyiben Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős megszegi a szerződést, a szerződésben foglalt feladatait nem, nem a megfelelő határidőre teljesíti, a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésével összhangban kötbér fizetésére köteles a 33-35. pontokban foglaltak szerint.
33. Amennyiben Vállalkozó késedelmesen teljesít, úgy Megrendelő a szerződésszegésből fakadó egyéb igényein túl - késedelmi kötbérre jogosult. A késedelmi kötbér alapja a havi nettó vállalkozói díj, mértéke a késedelme 1-10. napja alatt 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű az eredménytelenül eltelt teljesítési határidő napjától számítva az igazolt teljesítéséig, de legfeljebb összesen a kötbéralap 15%-a.
34. Amennyiben a szerződés teljesítésének egésze hiúsul meg, mert a Vállalkozó a teljesítést megtagadja, illetve a 31. pontban foglaltak megvalósulása esetén, Megrendelő felmondhatja a szerződést és ebben az esetben Vállalkozó meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke a teljes nettó szerződéses ellenérték 15%-a.
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. VAGYONI ÉRTÉKŰ JOGOK

38. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez - jelen szerződés teljesítésének idejére - szükséges valamennyi vagyoni értékű joggal (szerzői jog, védjegy, szabadalom, használati minta, ipari minta, know-how, stb.) rendelkezik. Vállalkozó szavatosságot vállal arra, hogy jelen szerződés teljesítését harmadik személy joga nem korlátozza, vagy akadályozza. Harmadik személy ilyen korlátozó vagy akadályozó igényrel való fellépése esetén a Vállalkozó közvetlenül lép fel Megrendelő jogos érdekei védelmében, melyhez Megrendelő köteles előzetesen minden információt és felhatalmazást megfelelő időben megadni. A jogvita során Vállalkozó jogosult a hiányzó felhasználási engedélyt megszerezni, vagy a jogsértő terméket más, nem jogsértő termékre cserélni, vagy amennyiben ezek nem lehetségesek, visszatéríti a jogsértő termék megfizetett használati díját.
39. Vállalkozó köteles a szolgáltatás vagy annak részét képező árunak, annak bármely részének felhasználása során felmerülő szabadalmi, védjegy, ipari minta oltalmi jogok megsértéséből adódó és harmadik személy által támasztott, bíróság által jogerősen megítélt kártérítési igény esetén a jelen szerződés szerint helytállni.
40. A szoftverhez kapcsolódó adatbázisban szereplő adatvagyon Megrendelő tulajdona. Az adatbázishoz való hozzáférést, további feldolgozást, elemzést, értékelést Vállalkozó nem jogosult megakadályozni. Az adatmentési, adattárolási, és archiválási feladatok kialakításában Vállalkozó köteles az elvárható mértékig együttműködni a Megrendelővel. A mentési feladatok kialakítása, végrehajtása és rendszeres ellenőrzése a Megrendelő feladata.
41. Jelen szerződés keretében előforduló szoftver felhasználási feltételeket Műszaki leírás tartalmazza.

IX. VEGYES RENDELKEZÉSEK

42. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy
- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét az ajánlatkérő számára megismerhetővé teszi, és Megrendelőt haladéktalanul értesíti, ha:
- ba) a Vállalkozónál közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
 - bb) a Vállalkozónál közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
43. Amennyiben a fenti ügyletek bekövetkeznek, Megrendelő jogosult és egyben 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. 143. § (3) bekezdés]
44. Szerződő felek jelen szerződést a Kbt. 141. §-ra figyelemmel a Ptk. szabályai szerint módosíthatják.
45. A szerződés teljesítése során a Kbt. 139-140. §, illetőleg a Kbt. 142. § - ben foglalt rendelkezések értelemszerűen irányadók.
46. Minden, a jelen szerződéshez és az azt megelőző közbeszerzési eljáráshoz kapcsolódó, Megrendelő által átadott dokumentumokat és egyéb okiratokat Vállalkozó a teljesíthetőség szempontjából a szerződéskötést megelőzően saját felelősségére ellenőrzött. Erre tekintettel a közbeszerzési dokumentumok, 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 közbeszerzési dokumentumok, illetve egyéb okiratok nem tartalmazzák, illetve a tárgyalások nem érintenek.
47. 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.
48. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy jelen szerződést külön jogszabályban feljogosított szerzek – beleértve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalt és az Állami Számvevőszéket – jogosultak ellenőrizni.
49. Felek mentesülnek a szerződésszegés következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést rajtuk kívül álló, előre nem látható, elháríthatatlan esemény, cselekmény

91

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.

50. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése értelmében, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdése, illetőleg a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bek. 1. pontja szerint a Vállalkozó képviselője úgy nyilatkozik, hogy Vállalkozó átlátható szervezetnek minősül. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő nem köthet vele érvényesen visszterhes szerződést, illetve a létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthet kifizetést, amennyiben a nyilatkozata ellenére nem minősül átlátható szervezetnek. Felek rögzítik, hogy Megrendelő jelen pont szerinti feltétel ellenőrzése céljából, a jelen szerződésből eredő követelések elévüléséig az Áht. 55. §-ban foglaltak szerint jogosult 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.
51. Vállalkozó - figyelemmel az Áht. 41. § (6) bekezdésében foglalt kötelezettségre - a jelen szerződés 4. sz. mellékletében foglalt nyilatkozatot köteles tenni.

X. KÖZZÉTÉTEL, ÜZLETI TITOK

52. 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 (Kbt. 43. § (1) bekezdés c)-f) pontban rögzített adatok) a Kbt. 43. § (1) bekezdés alapján köteles közzétenni.
53. Szerződő felek kijelentik, hogy minden olyan információ, know-how, dokumentum, adat és rajz, amelyet a másik fél üzleti titoknak nyilvánít, a másik fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozható nyilvánosságra vagy harmadik személy tudomására. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés aláírásakor üzleti titoknak tekintett információkat átadásuk során ennek megfelelő jelzéssel látják el.
54. Felek a jelen szerződés kapcsán kapott összes olyan adatot, információt, valamint ismeretet, amelyet kifejezetten bizalmasként jelöltek meg, csak olyan célokra használják fel, amilyen célokra átadták azokat nekik, saját üzleti titokként védik azokat, megteszik a

szükséges titokvédelmi intézkedéseket, és nem teszik harmadik személyek részére hozzáférhetővé, kivéve,

ha az érintett információk és ismeretek közismertek, vagy

a) a szerződő fél, aki kapja, már akkor ismerte ezeket az információkat, amikor megkapta, vagy pedig ha később harmadik személy titoktartási kötelezettség nélkül hozta tudomására azokat, vagy

b) annak a szerződő félnek a munkatársai vagy alkalmazottai, akik ezeket az információkat megkapták, anélkül, hogy hozzáférhettek volna az átadott információkhoz, ettől függetlenül kidolgozták azokat.

55. 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.
56. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a vele szerződő felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.
57. Vállalkozó és Megrendelő a jelen szerződés teljesítése érdekében tudomásukra jutott adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.
58. A titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnése után is fennáll.

XI. NYILATKOZATOK

59. Felek kijelentik, hogy kellő felhatalmazással és jogkörrel rendelkeznek jelen szerződés aláírására és teljesítésére, és nincs olyan függőben levő kötelezettségük vagy érdekkörükből lévő más körülmény, amely kedvezőtlenül hathat a jelen szerződésben foglaltak érvényességére, teljesítésére vagy saját teljesítési készségükre, illetve képességükre.
60. Amennyiben Vállalkozó külföldi adóilletőségű nyertes ajánlattevő, akkor köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül (Kbt. 136. § (2) bekezdés).
61. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármilyen kérdésben a felek írásban tesznek nyilatkozatot egymásnak, ideértve a fax és elektronikus formát is.
62. Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar jog és a magyar szabványok előírásai vonatkoznak.
63. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv., a statisztikáról szóló 1993. évi XLVI. tv., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

64. Jelen, 64 pontból álló szerződést felek képviselői elolvasás, és közös értelmezés után, mint kinyilvánított akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag „3 + 1” eredeti példányban aláírják, melyből egy példány Vállalkozót és három példány Megrendelőt illeti.

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Közbeszerzési Műszaki Leírás
2. sz. melléklet: Nyertes ajánlattevő szakmai ajánlata
3. sz. melléklet: Titoktartási nyilatkozat
4. sz. melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

Dátum: Budapest, 2016. *11.02.*



Központi Statisztikai Hivatal

Képviseli: Kópházi József

Megrendelő

Dátum: Budapest, 2016. *NOV. 03*

RacioNet Számítástechnikai Kereskedelmi és
Szolgáltató Zrt.

Képviseli: Schmidt Pál

Vállalkozó



Pénzügyi ellenjegyző (KSH) neve:
Sipos Lászlóné

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) aláírása:

Sipos Lászlóné

Pénzügyi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

2016. 11.02.

Jogi ellenjegyző (KSH) neve:

dr. Láng Dóra

Jogi ellenjegyző (KSH) aláírása:

dr. Láng Dóra

Jogi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

2016 OKT 28.



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

Informatikai főosztály

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HPUX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

1.sz. melléklet

Közbeszerzési Műszaki leírás



MŰSZAKI LEÍRÁS

I. Bevezetés

A jelen beszerzési eljárás célja Ajánlatkérő informatikai alap infrastruktúrájának jelen dokumentációban szereplő eszközeire átalánydíjas, minőségi garanciákkal leírt szupport szolgáltatás beszerzése.

I.1. Ajánlatkérő bemutatása

A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) a kormány felügyelete alá tartozó, szakmailag önálló, országos hatáskörű szerv. Alaptevékenységébe tartozik az adatfelvételek megtervezése, adatok felvétele, feldolgozása, tárolása, elemzése és közzététele, az egyedi adatok védelme. A hivatal adatokat szolgáltat az Országgyűlés és a közigazgatás szervei, a társadalmi szervezetek, az érdekképviselők, a helyi önkormányzatok, a köztisztviselők, a tudományos élet, a gazdasági szervezetek, a lakosság és a hírközlő szervek, valamint a nemzetközi szervezetek, a külföldi felhasználók részére.

■ I.1.1. Ajánlatkérő informatikai infrastruktúrájának bemutatása

Ajánlatkérő informatikai rendszereit mintegy 1200 felhasználó használja. A rendszerek 7x24 órában üzemelnek, leállás csak karbantartási célból és meghibásodás esetén fordul elő. Ajánlatkérő belső informatikai szolgáltatásait nagyfokú centralizáció jellemzi, így eszközeinek döntő többsége Ajánlatkérő központi, Buday László utcai épületében üzemel. A Hivatal adatkapcsolatait a kormányzati gerinchálózatán keresztül bonyolítja.

■ I.1.2. A beszerzendő szolgáltatás általános leírása

A KSH központi géptermeiben működő számítástechnikai eszközeinek és az azokon futó rendszerek magas szintű rendelkezésre állását a gyártói szakértelmet is becsatornázó szupport szerződésen keresztül kívánja biztosítani. Ezen szerződés keretében proaktív és garantált reakcióidejű szolgáltatásokat kívánunk igénybe venni, jelen dokumentációban leírtaknak megfelelően.

- HP gyártmányú számítóközponti eszközök
 - Itanium alapú szerverek
 - x86 alapú szerverek
 - Blade keretek, Blade szerverek
 - Adattároló és mentő eszközök
 - Adathálózat aktív eszközei
 - Menedzsment szoftverek frissítésének biztosítása, használatának támogatása

A hardverjavítási szolgáltatások rendszerenként illetve géptípusonként meghatározott szolgáltatási szint szerint vannak kezelve. A szolgáltatási szintek az egyes eszközök, rendszerek kritikusságának függvényében kerültek meghatározásra.

51

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Az eszközök Ajánlatkérő épületei között bármikor átcsoportosításra kerülhetnek. Ajánlatkérő a meghibásodott eszköz aktuális elérhetőségét Nyertes ajánlattevőnek a hiba bejelentésekor adja meg.

II. A gyártói szupport szolgáltatás jellemzői**II.1. Hardverekkel kapcsolatos elvárások****■ II.1.1. Távdiagnosztika és távtámogatás**

Ha a megadott elérhetőségen Ajánlatkérő segítséget kér, a Nyertes ajánlattevőnek a IV.1.1 részben részletezett rendelkezésre állási időtartamon belül segítséget kell nyújtania számára a hardverprobléma behatárolásához. A helyszíni segítségnyújtást megelőzően a Nyertes ajánlattevő távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével. Ajánlatkérő hibabejelentésének megoldását a Nyertes ajánlattevő telefonos visszahívással is megkezdheti. A probléma okának meghatározását követően Ajánlatkérő és ajánlattevő megegyeznek az elhárítás módjáról és időzítéséről.

■ II.1.2. Helyszíni hardvertámogatás

Ha olyan technikai probléma adódik, melyet távolról nem lehet megoldani, a Nyertes ajánlattevőnek a helyszínen kell a műszaki leírásban szereplő hardvertermékkel kapcsolatban technikai támogatást nyújtania. Ez szükség szerint járhat a meghibásodott alkatrészek megjavításával vagy kicserélésével, illetve az egész készülék cseréjével, hogy a termék újra működőképesse váljon.

A Nyertes ajánlattevő rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyezhet üzembe Ajánlatkérő rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A Nyertes ajánlattevő telepítheti azokat a gyártó által kiadott firmware-frissítéseit is, melyek a táblázatban felsorolt eszközök támogathatóságához szükségesek.

■ II.1.3. Alkatrészek

Nyertes ajánlattevőnek biztosítani kell minden szükséges alkatrészt és az alkatrészek cseréjéhez szükséges anyagot a műszaki leírásban szereplő hardvertermék üzemképességének fenntartásához a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések telepítéséhez szükséges alkatrészeket és anyagokat is ideértve. Nyertes ajánlattevőnek nem feladata a műszaki leírásban szereplő hardver termékekhez a fogyóeszközök és tartozékok (pl. akkumulátorok, karbantartási készletek) javítása, cseréje, beszerzése. A kicserélt hibás alkatrészek Nyertes ajánlattevő tulajdonába kerülnek.

■ II.1.4. Garantált eredmény

Helyszínre érkezés után a Nyertes ajánlattevő hivatalos képviselőjének addig a helyszínen kell maradnia, míg a termék ismét működőképes nem lesz, vagy legalább jelentős előrelépés (pl. az adott IT szolgáltatás fő funkciója újra üzemel, de van olyan az ajánlatkérő által nem lényegesnek ítélt funkció,



ami még nem elérhető) tapasztalható. A munka ideiglenesen félbeszakadhat abban az esetben, ha további alkatrészekre vagy erőforrásokra van szükség, de azonnal tovább kell folytatni, amint a hiányzó eszközök rendelkezésre állnak.

▪ **II.1.5. Eszkalációs eljárás**

Mivel Ajánlatkérő feladatainak végrehajtása nagymértékben függ a számítástechnikai környezettől, ezért le kell rövidíteni azt az időt, amely az újabb erőforrások és műszaki készségek bevonásáig, valamint a hivatal vezetése számára szükséges áttekintésig telik el. Ennek érdekében Nyertes ajánlattevő a gyártó hivatalos eszkalációs eljárását alkalmazza, amely alkalmas a rendkívül összetett hardver problémák megoldására.

▪ **II.1.6. Elektronikus támogatási információk és szolgáltatások elérése**

A Nyertes ajánlattevő az Ajánlatkérőnek a gyártó elektronikus és webalapú hardveres támogatási segédeszközeihez és szolgáltatásaihoz hozzáférést biztosít. A honlapon keresztül legyen lehetőség:

- firmware-frissítések letöltésére
- a rendszerek működésével támogatásával kapcsolatos értesítések megtekintésére
- gyártói technikai támogatási dokumentumainak megtekintésére
- hardvertámogatási igény bejelentésére, annak státusának követésére
- gyártó által fejlesztett diagnosztikai eszközök használatához szükséges jelszavak letöltésére.

▪ **II.1.7. Elektronikus távtámogatás**

Nyertes ajánlattevőnek Ajánlatkérő rendszereinek állapotát valós idejű távoli hardveresemény-felügyeletet biztosító diagnosztikai szoftverrel (pl.: Insight Remote Support IRS eszközzel) monitoroznia kell. A szoftvernek meghatározott feltételek teljesülése esetén eseményértesítést kell generálnia. Az eseményértesítést a rendszer a gyártó felé továbbítja értékelés és a támogatási beavatkozás esetleges elindítása, illetve potenciális problémák megelőzése céljából.

▪ **II.1.8. Hálózati csatlakozáshoz szükséges konfigurációk visszaállítása**

A Nyertes ajánlattevőnek a műszaki leírásban szereplő hálózati eszközök (hub, bridge, switch, router, bővítmódul vagy transceiver) javítását vagy cseréjét követően a konfiguráció visszaállításához segítséget kell nyújtani. A Nyertes ajánlattevőnek együtt kell működnie Ajánlatkérővel a javított termék beállításainak visszaállításában, ha ehhez a javítást megelőző érvényes beállítások azonnal rendelkezésre állnak.

■ II.1.9. A szolgáltatás korlátai

A Nyertes ajánlattevő távdiagnosztika illetve támogatás, helyszíni szolgáltatások, vagy egyéb teljesítési módszer, továbbá ezek kombinációja révén is biztosíthatja a szolgáltatást. Ajánlatkérő érvényes teljesítésnek tekinti az egyszerűen cserélhető alkatrészek (pl. merevlemez), vagy a komplett csereegység – előzetes egyeztetés utáni – gyorsposta útján történő kiszállítását.

A szolgáltatás nem terjed ki – egyebek mellett – az alábbi feladatok elvégzésére:

- Jelen szerződéssel le nem fedett hardver elemek, hálózati és szoftverhibák elhárítása.
- A gyártó által korábban javasolt megelőző lépések végrehajtásának elmulasztása miatt szükség es szolgáltatások nyújtása.

■ II.1.10. Ajánlatkérő kötelezettségei

A jelen dokumentumban felsorolt egyéb kötelezettségek mellett Ajánlatkérő az alábbiakkal segíti Nyertes ajánlattevőt a problémamegoldásban:

- Biztosítja a támogatási jogosultság szintjének meghatározásához, valamint a támogatási szolgáltatások pontos és professzionális elvégzéséhez szükséges összes információt;
- Ajánlatkérő elfogadja, hogy az elektronikus csatornákon keresztül rendelkezésre bocsátott információk eléréséhez előzetesen regisztrálnia kell magát <http://www.hp.com/go/hpsc> oldalon.
- Kérésre elindítja az öntesztet és/vagy telepíti, lefuttatja az egyéb diagnosztikai eszközöket és programokat;
- Ajánlatkérő elfogadja, hogy amennyiben értesítést kap arról, hogy szoftver javítási csomag vált elérhetővé, nyilatkoznia kell, hogy kéri-e ezt a fajta szoftverfrissítést
- Telepíti az általa is telepíthető firmware-frissítéseket, és hibajavító csomagokat
- Kicseréli a Nyertes ajánlattevő által szállított, önállóan cserélhető alkatrészeket és egységeket.
- Megad Nyertes ajánlattevő részére minden egyéb elvárható segítséget a problémák azonosításához és elhárításához.

III. Szoftverekkel kapcsolatos elvárások

■ III.1. Hozzáférés a technikai erőforrásokhoz

Nyertes ajánlattevőnek biztosítania kell, hogy Ajánlatkérő technikai és humán erőforrásait telefonon, elektronikus úton vagy faxon keresztül igénybe vehessék szoftver-üzembehelyezéssel és működtetéssel kapcsolatos problémák megoldása céljából.

■ III.2. Problémaelemzés és megoldás

A Nyertes ajánlattevőnek segítséget kell nyújtania az azonosítható és az Ajánlatkérő által újra előidézhető szoftverproblémák megoldásában és a nehezen reprodukálható problémák azonosításában.



Nyertes ajánlattevőnek segítséget kell nyújtani a hibakeresésben és a konfigurációs paraméterek beállításában is.

■ III.3. Eszkalációs eljárás

Nyertes ajánlattevőnek gyártó támogatása kapcsán a szoftverek fejlesztőjét elérő hivatalos eszkalációs eljárással kell rendelkeznie a bonyolult szoftverhibák megoldására. Nyertes ajánlattevőnek szükség esetén más Vállalkozók problémamegoldó szakembereit is be kell vonnia az eszkalációs folyamatba.

■ III.4. Szoftverjellemzőkkel és -használattal kapcsolatos tanácsadás

A Nyertes ajánlattevőnek rendszeresen tájékoztatnia kell Ajánlatkérőt a termékek legújabb szolgáltatásairól, az ismert problémákról és a rendelkezésre álló megoldásokról, valamint tanácsokat és segítséget kell nyújtania a használattal kapcsolatban. Nyertes ajánlattevő a szerződés időtartama alatt 2 darab, maximum 1 napos helyszíni vizsgálat lehetőségét biztosítja Ajánlatkérő által meghatározott telephelyén.

■ III.5. Szoftverprobléma-elkülönítés

A Nyertes ajánlattevő biztosítja a szoftverprobléma elkülönítését. A Nyertes ajánlattevő tájékoztatja Ajánlatkérőt, ha a probléma hardver eredetű. Amennyiben a probléma a jelen szerződésben lefedett hardver eszközzel kapcsolatban áll fenn, a probléma automatikusan továbbításra kerül a hardverprobléma-diagnosztizáló részleghez.

■ III.6. Telepítési támogatás

Nyertes ajánlattevőnek telepítési támogatást kell biztosítania, amennyiben nehézségek merülnek fel a termék (szoftver, hardver) telepítésekor, illetve tanácsra van szüksége a megfelelő telepítési módszerrel vagy a különálló alkalmazások frissítésével kapcsolatban. E jellemző keretében a nyertes ajánlattevő a hálózati környezetben telepített termékekkel kapcsolatban is biztosít támogatást. Nyertes ajánlattevőnek ezen szolgáltatás keretében nem feladata komplett szoftvercsomagok telepítése.

■ III.7. A szolgáltatás korlátai

A Nyertes ajánlattevő a szoftvereknek a hivatalos gyártói honlapokon közzétett, a támogatási életciklus alapján támogatható verzióira nyújt támogatást.

■ III.8. Szoftver licence használati feltételek

- Ajánlatkérő elfogadja, hogy a szolgáltatási szerződés keretében a gyártó által szolgáltatott új szoftver verziókra, szoftverpéldányokra – eltérő tartalmú kikötés hiányában – az adott szoftver eredeti értékesítésekor alkalmazott szoftver licenc feltételek érvényesek. Amennyiben a szoftver

91

licenc határozott időre érvényes, az új szoftver verzió biztosítása – kifejezett ellenkező írásbeli megállapodás hiányában – a határozott időt nem hosszabbítja meg.

- Ajánlatkérő elfogadja, hogy amennyiben az eredeti szoftver szállítására vonatkozó szerződés e llentétes szoftver licencrendelkezéseket nem tartalmaz, a szolgáltatási szerződések keretében b iztosított új verziókra, szoftverpéldányokra az alábbi szoftver használati feltételek irányadóak:
 - Ajánlatkérő az adott szoftver (dokumentációját is beleértve) vonatkozásában a személyé re szóló, nem kizárólagos, időben korlátlan, át nem ruházható, a Magyarország területé re korlátozott végfelhasználói szoftver felhasználási engedélyt kap, amely kizárólag az adott szoftver változat használatára jogosít.
 - Ajánlatkérő a szoftvert nem módosíthatja, nem többszörözheti (kivéve egy darab bizto nsági mentés készítését), harmadik személyek számára vagy érdekében nem üzemeltet heti, harmadik személyek számára semmilyen formában nem teheti hozzáférhetővé.
 - Ajánlatkérő a szoftvert nem jogosult szétszedni, elemezni, új vagy származékos szoftve r termék elkészítéséhez felhasználni.
 - A szoftverhasználat feltételeinek megsértése esetén a gyártó jogosult a szoftver felhasználási engedélyt visszavonni.

■ III.9. Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához

Nyertes ajánlattevőnek a szolgáltatás keretén belül biztosítania kell a szoftvertermékek új változataihoz tartozó, a szoftver használatát és másolását engedélyező licencet is az eredeti szoftverlicenc által lefedett összes rendszerhez. A szoftverfrissítések a szolgáltatás által lefedett valamennyi rendszeren használhatók és másolhatók.

■ III.10. Szoftvertermék és dokumentáció frissítése

Amennyiben a gyártók frissítik bizonyos szoftvereiket, azok legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyveket Nyertes ajánlattevőnek elérhetővé kell tennie Ajánlatkérő számára. Nyertes ajánlattevő a hozzáférési kódot vagy a licenckulcsot is biztosítja, illetve ezek megszerzésének módjáról is tájékoztatást ad, ha erre a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükség van.

■ III.11. Elektronikus szoftverinformációk

Nyertes ajánlattevőnek korlátlan hozzáférést kell biztosítania a szerverek üzemeltetéséhez szükséges gyári tudásbázisokhoz (pl: <http://www.hp.com/go/hpsc> oldalon található szakirodalomhoz és tudásbázishoz). Azon termékek esetén, melyekhez elérhető, nyertes ajánlattevő on-line szoftverfrissítési szolgáltatást biztosít (Software Update Manager, SUM).

■ III.12. Ajánlatkérő kötelezettségei

Ajánlatkérő elfogadja, hogy meg kell őriznie az eredeti szoftverlicenceket, frissítésre vonatkozó licensszerződéseket és licenckulcsokat, és kérésre be kell azokat mutatnia a nyertes ajánlattevőnek.



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Ajánlatkérő elfogadja, hogy amennyiben értesítést kap arról, hogy szoftver javítási csomag vált elérhetővé, nyilatkoznia kell, hogy kéri-e ezt a fajta szoftverfrissítést.

Ajánlatkérő elfogadja, hogy az elektronikus csatornákon keresztül rendelkezésre bocsátott információk eléréséhez előzetesen regisztrálnia kell magát www.hp.com/go/hpsc oldalon.

■ III. 13. HP Rendszerek megelőző karbantartása

Ügyféltámogató menedzser

A nyertes ajánlattevő szervezetén belül a kirendelt ügyféltámogató menedzser (Account Support Manager, ASM) tartja kézben az informatikai környezet HP Proactive 24 szolgáltatás szerinti, folyamatos támogatását. Az IT-célkitűzések teljesítése érdekében Megrendelővel egyeztetett ügyféltámogatási tervet dolgoz ki, amit a későbbiek során rendszeresen ellenőriz. Megrendelő elsődleges kapcsolattartójaként, a támogatott vállalat műszaki munkatársaival és informatikai vezetésével szorosan együttműködve gondoskodik a támogatási problémák gyors rendezéséről, ha pedig különleges szakértelemre van szükség, bevonja a szolgáltatásba a nyertes ajánlattevő megfelelő többféle forrásait. Ő mozgósítja például a speciális technológiai modulok (szerverek, tárolóeszközök, SAN-környezet és hálózatok) alkalmazásához vagy a műszaki szolgáltatások nyújtásához szükséges szakértőket. Az ASM összehangolja a helyszíni szoftvertámogatást, irányítja a technikai konzultációs szolgáltatásokat, áttekinti az elvégzett támogatási feladatokat, és átadja Megrendelőnek a bevált gyakorlattal kapcsolatos ismereteket. Az ASM vagy távolról, vagy pedig a helyszínen biztosítja a szolgáltatásokat. Az ügyféltámogató menedzser munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, a nyertes ajánlattevő normál munkaidejében érhető el.

Proaktív jellemzők

Üzemeltetési és műszaki tanácsadás

Az ügyféltámogató menedzser szoros munkakapcsolatot épít ki Megrendelő munkatársaival. A nyertes ajánlattevő segítséget nyújt Megrendelőnek az IT-célkitűzések és a rendelkezésre álló erőforrások összehangolása, valamint az IT-infrastruktúra képességeinek optimalizálása terén. Az ASM által biztosított tanácsadason és útmutatáson túl a nyertes ajánlattevő a változáskezeléshez is támogatást biztosít a kockázatok minimalizálása, valamint az üzletmenet lehetséges fennakadásainak kiküszöbölése érdekében.

Az operációsrendszer-környezet javítókódjainak elemzése és menedzselése (egy szerverre vagy operációs környezetre)

HP-UX és Linux operációs rendszerek esetében a nyertes ajánlattevő figyelemmel kíséri az újonnan kibocsátott javítókódokat. Ezt követően a nyertes ajánlattevő testre szabott csomagot állít össze a kiválasztott javítókódokból. HP-UX esetében a javítókód-elemzés az operációsrendszer-környezetre is kiterjed (amennyiben azt a szerverre telepítették). A nyertes ajánlattevő alapvető információkat és telefonos támogatást nyújt a javítókódok telepítéséhez. További operációs rendszerek, operációs környezetek és szerverek lefedéséhez, illetve az elemzések gyakoriságának növeléséhez további javítókód-elemzéseket kell megrendelni.

Az adattárolási/SAN firmware-ek és szoftverek elemzése és menedzselése

2

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

A nyertes ajánlattevő félévente elvégzi a környezet valamint a lehetséges szoftver- és firmware-frissítések elemzését. Javaslatot tesz a telepítendő szoftver- és firmware-frissítésekre, és segítséget nyújt a frissítési folyamat megtervezéséhez. A javasolt frissítések telepítéséhez telefonon biztosít alapszintű támogatást.

Technikai konzultáció (szerverekhez)

Az egy vagy több szervert lefedő HP Proactive 24 szolgáltatás egy „B szintű” technikai konzultációt, vagy azzal egyenértékű egyéb szolgáltatás tartalmaz évente.

Rendszerállapot-ellenőrzés (szerverekhez)

A nyertes ajánlattevő minden évben diagnosztikai eszközök segítségével értékeli a szerver számítástechnikai környezetét. Diagnosztikai eljárások sorozatát elvégezve összeveti Megrendelő számítástechnikai környezetét a rendszermenedzselés elfogadott ágazati gyakorlatával. A nyertes ajánlattevő ezt követően beszámolót készít, amelyben részletezi a megállapításokat, kiemeli a beavatkozást vagy további vizsgálatot igénylő tényezőket, és javaslatokat tesz a szükséges intézkedésekre nézve.

Támogatási felmérés (SAN-hálózatokhoz)

A nyertes ajánlattevő értékeli Megrendelő adattárolási hálózatának támogatási jellemzőit (SAN). Azonosítja azokat a problémákat, amelyek negatívan befolyásolhatják a stabilitást vagy a támogathatóságot, és javaslatot tesz a szükséges változtatásokra. Amikor Megrendelő első ízben igényel SAN-támogatást a HP Proactive 24 szolgáltatáson belül, a nyertes ajánlattevő elvégzi SAN-hálózata induló felmérését. Ezt az értékelést a SAN-támogatás érvényességi ideje alatt minden évben megismétli.

Az adattárolási környezet rendelkezésre állásának felmérése (tárolókhoz)

A nyertes ajánlattevő évente elvégzi egy háttértár-tömb rendelkezésre állásának értékelését. A vizsgálat keretében részletesen elemzi a fizikai környezetet, a tömb konfigurációját, valamint firmware- és szoftverváltozatait. A vizsgálat elvégzését követően beszámolót készít, és tájékoztatást ad a megállapításokról és a javaslatokról.

Tárolótömbök megelőző karbantartása (tárolókhoz)

HP Enterprise Virtual Array (EVA) termécsaládoknál a nyertes ajánlattevő évente egyszer, előre egyeztetett időpontban proaktív támogatást nyújt a helyszínen. E látogatások alkalmával a nyertes ajánlattevő hardverszakértője a tárolótömb működési specifikációjának megfelelően elvégzi az elektronikus rendszerelemek rutinkarbantartását.

Értesítés a hálózati szoftverek és firmware-ek frissítéseinek megjelenéséről és a kritikus problémákról (hálózatokhoz)

A HP és partnerei időről-időre frissítik hálózati firmware-eiket és szoftvereiket. Ezek a frissítések megoldják a potenciális problémákat, új funkciókat biztosítanak és javítják a teljesítményt. Ha Megrendelő környezete szempontjából releváns frissítés jelenik meg, a nyertes ajánlattevő Megrendelő képviselőjével közösen megvizsgálja azt a következő támogatástervező és -értékelő megbeszélésen.

A nyertes ajánlattevő a Cisco IOS és a HP márkájú hálózati eszközökön futó szoftverek hálózati működést érintő problémáiról is értesíti Megrendelőt.



Helyszíni környezetfelmérés

A HP termékeinek meghatározott tápellátási, hőmérsékleti, légszennyezettségi és páratartalom-határértékek között kell működnie. Bár e feltételek biztosításáért Megrendelő visel teljes körű felelősséget, a nyertes ajánlattevő rendszeresen (általában más ütemezett helyszíni tevékenységek idején) ellenőrzi a helyszíni környezeti viszonyokat, és tájékoztatja Megrendelőt az esetlegesen szükséges módosításokról.

Reaktív jellemzők

Más szállítók termékeinek támogatása

Ha a megoldási folyamat során kiderül, hogy a hibát más szállító terméke okozza, a nyertes ajánlattevő segítséget nyújt a probléma illetékes szállító felé történő továbbításában (amennyiben Megrendelőnek érvényes támogatási szerződése van az adott vállalattal).

IV. Szolgáltatási szintek

A kért szolgáltatási szintet a szerződés által lefedett eszközök esetében rendszerenként adjuk meg. A szolgáltatási szint az adott rendszert alkotó hardver illetve szoftver termékekre vonatkozik.

Az Ajánlatkérő a gyártói támogatások jellemzőit (a jelen dokumentációban szereplő eszközök konfigurációja, a kért támogatási szint, rendelkezésre állási idő) rendszeresen ellenőrizni kívánja a gyártó internetes felületén, melyhez Nyertes ajánlattevőnek hozzáférést kell biztosítania.

IV.1. Szolgáltatási szinttel kapcsolatos definíciók

■ IV.1.1. A rendelkezésre állás időtartama

A rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy Ajánlatkérő hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a helyszíni vagy távoli szolgáltatás. A megrendelt időtartamon kívül beérkező hívásokat a nyertes ajánlattevő rögzíti, és a következő rendelkezésre állási időtartam során reagál rájuk.

- Rendezésre állás normál munkaidőben (5x9):

A szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, normál munkaidőben (8-17 óra között) vehető igénybe.

- Rendezésre állás éjjel-nappal (7x24):

A szolgáltatás az év 365 napján, napi 24 órában igénybe vehető.

■ IV.1.2. Válaszidő hardverhiba esetén

A helyszíni válaszidő a szolgáltatáskérés nyertes ajánlattevő általi fogadása és rögzítése, valamint a nyertes ajánlattevő hivatalos képviselőjének a helyszínre érkezése között eltelt idő az Ajánlatkérő által igényelt rendelkezésre állási időtartamok figyelembevételével. A helyszíni megjelenés Budapest 100 km-es körzetén kívül csak az utazási idővel hosszabbodhat meg.

91

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP/UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

- Helyszíni megjelenés a következő munkanapon (NBD)
- Helyszíni megjelenés 4 órán belül (4)

A vállalt helyszíni válaszdíó betartását Ajánlatkérő nem kéri abban az esetben, ha a szolgáltatás távdiagnosztika, távtámogatás útján, vagy más, fent ismertetett szolgáltatásnyújtási módszerrel is biztosítható.

IV.1.3. Válaszdíó szoftverprobléma esetén

A távoli válaszdíó a szolgáltatáskérés nyertes ajánlattevő általi fogadása és rögzítése, valamint

Ajánlatkérő telefonos visszahívásának ideje között eltelt idő az Ajánlatkérő által igényelt rendelkezésre állási időtartamok figyelembevételével.

- Ajánlatkérő visszahívása az eset súlyosságának függvényében

Súlyosság	Meghatározás	Válaszadás kezdő időpontja
1.	Rendszer, hálózat, szerver, vagy kritikus alkalmazás leállása, amely súlyosan kihat az Ajánlatkérő működésére.	<15 perc
2.	Egyéb probléma esetén	<2 óra

V. A szolgáltatásba bevont eszközök és elvárt szolgáltatási szintek

Az eszközök Ajánlatkérő telephelyei között bármikor átcsoportosításra kerülhetnek. Ajánlatkérő a meghibásodott eszköz aktuális elérhetőségét Nyertes ajánlattevőnek a hiba bejelentésekor adja meg.

Terméks zám	Típus (mennyiség)	Sorozatsz ám	Garan ciális	Szolg. szint – szoftv er–	Szolg. szint – hardv er–
AG637B	HP EVA4400 4polc/48HDD	SGA0340 3D7	N	7x24/2	7x24/4
A7426A	MDS9100 SAN switch	JAB0807 06G9	N		5x9/4
A7426A	MDS9100 SAN switch	JAB0838 02UF	N		5x9/4
A7426A	MDS9124 SAN switch	JAF1332 ADMT	N		5x9/4
A7426A	MDS9124 SAN switch	JAF1332 ACTS	N		5x9/4
507779- B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0110 RAF	N	-	5x9/N BD



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HPUX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Terméks zám	Típus (mennyiség)	Sorozatsz ám	Garan ciális	Szolg. szint - szoftv er-	Szolg. szint - hardv er-
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0120 41N	N	-	5x9/N BD
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0120 36V	N	-	5x9/N BD
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0120 36Z	N	-	5x9/N BD
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0120 41A	N	-	5x9/N BD
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0430 CTH	N	-	5x9/N BD
507779-B21	HP BL460c G6 E5540 6G 1P Svr	CZJ0430 CTL	N	-	5x9/N BD
603718-B21	HP BL460c G7	CZ32089 9YM	N	-	5x9/N BD
536841-B21	HP C3000+2db Gbe2 Ethenret switch + 2db Brocade SANswitch	CZ20144 47Q	N		7x24/4
AJ038A	HP MSL4048 2 LTO-4 Ultrium1840 FC TP Lib	DEC1290 1SR	N		7x24/4
371227-B21	HP DL380-3.4G-HPM Stor Serv SAN ALL	GB8601V RND0	N	7x24/2	7x24/4
433524-421	HP DL380 G5	CZC7491 87W	N		5x9/N BD
433524-421	HP DL380 G5	CZC7477 2JW	N		5x9/N BD
AM358A	HP BL870i2	CZ3115C M54	N	5x9/2	5x9/N BD
AM358A	HP BL870i2	CZ3115C M52	N	5x9/2	5x9/N BD
AD361C	HP C7000 + FC passthrough + 10GbE passthrough	CZ3115C M4T	N		7x24/4
491332-421	HP DL380 G6 E5540 Base EU Svr	CZC9493 B5H	N	-	5x9/N BD
491332-421	HP DL380 G6 E5540 Base EU Svr	CZC9493 B5K	N	-	5x9/N BD
491316-421	HP DL380 G6 X5550 Perf EU Svr	CZC0046 2Z5	N	-	5x9/N BD

Terméks zám	Típus (mennyiség)	Sorozatsz ám	Garan ciális	Szolg. szint – szoftv er–	Szolg. szint – hardv er–
491316-421	HP DL380 G6 X5550 Perf EU Svr	CZ200609D4	N	-	5x9/N BD
470064-627	HP DL380G5 E5420 1P SP6679GO EURO	CZC8370NR4	N	-	5x9/N BD
470064-627	HP DL380G5 E5420 1P SP6679GO EURO	CZC8380SYB	N	-	5x9/N BD
491316-421	HP DL380 G6 X5550 Perf EU Svr	CZ20133SPB	N	-	5x9/N BD
583966-421	HP DL380 G7	CZ2043GWGC	N	-	5x9/N BD
583966-421	HP DL380 G7	CZ2043GWGB	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYH	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYG	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYJ	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYD	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYF	N	-	5x9/N BD
633407-421	HP DL380 G7	CZ21360DYC	N	-	5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490777	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490778	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490775	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490774	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490776	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0490773	N		5x9/N BD
483447-B21	HP ML350G6	CZJ0460TKV	N		5x9/N BD



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HPUX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Terméks zám	Típus (mennyiség)	Sorozatsz ám	Garan ciális	Szolg. szint - szoftv er-	Szolg. szint - hardv er-
AG646A	HP MDS9124 8-Ports Active Fabric Switch	3C66440 01W	2016.0 7.31		5x9/N BD
AG646A	HP MDS9124 8-Ports Active Fabric Switch	3C66440 036	2016.0 7.31		5x9/N BD
EH998B	HP D2D4106fc Backup System	CZJ3030 MDT	2016.0 7.31		5x9/N BD
AM377A	HP Integrity BL860c i4 Server Blade 9550 proc HPUX	SGH404 BPW1	2017.0 2.28	5x9/2	5x9/N BD
AM377A	HP Integrity BL860c i4 Server Blade 9550 proc HPUX	SGH404 BPW2	2017.0 2.28	5x9/2	5x9/N BD
QR489A	HP 3PAR HP 3PAR StoreServ 7200 16Gb Base SAN Kit (48db C8R72A, 12db QR499A, QR490A, QR491A, OS suite base+drive, Virtual Copy base+drive ,Reporting suite, Adaptive Opt base+suite	MXN42 50WTA	2017.0 9.01		7/24/4
QR516B	HP 3PAR 7000 Service Processor	CZ14180 0P1	2017.0 9.01		7/24/4
512485- B21 TD411A TD414A C6N36A	Virtualizációs szoftverek előfizetése és szupportja HP iLO Adv incl 1yr TS U 1-Svr Lic, 2 db VMw vSphere Std 1P 1yr9x5 Nm Lic , 4 db VMw vSphere Ess 1yr9x5 Nm Lic, 3 db HP Insight Control ML/DL/BL FIO Bndl Lic 1db	-		5x9/2	-
TD416A TD436A	Virtualizációs szoftverek előfizetése és szupportja VMware Vcenter Server (1 db) Vmware View 4 premier startup kit (1 db, 10 db lic.)	-		5x9/2	-
B6951AA B6953AA B6965BA B7038BA E	Dataprotector szoftverek verziófrissítése és szupportja HP Data Prot Start Pk for HP-UX DVD LTU (1 db) HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU (21 db) HP Data Prot On-line Backup Windows LTU (2 db) HP DP Advanced Backup to Disk 10TB E-LTU	-		5x9/2	-



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

Terméks zám	Típus (mennyiség)	Sorozatsz ám	Garan ciális	Szolg. szint – szoftv er–	Szolg. szint – hardv er–
TB152A A TB158A A TB168A A	Mgmt szoftverek verziófrissítése és szupportja HP BAC SAM 1-50 Pt SW LTU (50 db) HP BAC SAM Upg/EMS 51-500Pt SW LTU (60 db) HP BAC-SLM f/SAM 51-500Pt SW LTU (60 db)	-		5x9/2	-

A szolgáltatásba bevont eszközök allokációja megegyezik a Hivatal központi telephelyének címével, kivéve egyes HP-ML350G6 szervereké, melyek az alábbi telephelyeken érhetők el:

4029 Debrecen, Faraktár u. 29/b

9024 Győr, Bem tér 19.

3527 Miskolc, Katalin u. 1

7623 Pécs, József Attila u. 10/A.

6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.

8200 Veszprém, Radnóti tér 2.

A szerződés időtartama alatt még gyártói garanciával rendelkező eszközöknél, az ajánlatkérő csak a gyártói garancia lejártá után várja el a táblázatban jelzett szintű szolgáltatást az ajánlattevőtől.

Ajánlattevőnek a következőket kell biztosítania a szolgáltatás alatt:

- Nyertes ajánlattevő biztosítja a támogatott összes szükséges alkatrészt és anyagot a lefedett hardvertermék üzemképes állapotban tartásához – a termék támogathatóságának fenntartásához megkövetelt, rendelkezésre álló műszaki fejlesztések telepítéséhez szükséges mikrókódokat is beleértve. A felhasznált alkatrészek a gyártó által minősített alkatrészek.
- Nyertes ajánlattevőnek biztosítania kell a jogszerű szoftver követést a műszaki leírásban szereplő szoftverek tekintetében.
- Nyertes ajánlattevő biztosítja a komplex hibák esetén a gyártói eskaláció elérhetőségét, valamint a jogszerű firmware frissítések letöltését Megrendelő számára.
- Nyertes ajánlattevő a szerződés időtartama alatt biztosítja a jelszóval védett gyártói szervizdiagnosztikai eszközök elérését Megrendelő számára.
- Nyertes ajánlattevő hozzáférést biztosít a gyártó tudásbázisához Megrendelő számára.
- Nyertes ajánlattevő jogosultságot biztosít Megrendelő számára a gyártói, regisztrált felhasználók számára rendelkezésre álló lehetőségekhez: letöltési lehetőséget a konfigurációban levő eszközökre megjelent szoftverpatcheire és firmware-frissítésekre, tájékoztatást a hardvervonatkozású proaktív szolgáltatás értesítésekről, hozzáférést a gyártó problémamegoldó támogató fórumaihoz, információs



HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP/UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

adatbázisokhoz, a műszaki támogató dokumentumok bővített internetes kereséséhez, tréningekhez, esettanulmányokhoz, illetve biztosítja a HP hivatalos eszkalációs csatornáinak használatát.

- Nyertes ajánlattevő biztosítja hardver jellegű hibák bejelentését követően a helyszíni javítás megkezdése négy (4) órán belüli
- Nyertes ajánlattevő biztosítja hardver jellegű hibák garantált javítását a 2. értékelési részszerpont vonatkozásában nyertes ajánlattevő vállalásának megfelelő órán belül. (2. részszerpont: A hardver jellegű hibák bejelentést követő garantált javítása (minimum 12 óra, maximum 120 óra))
- Nyertes ajánlattevő biztosítja szoftverjavítás: a hiba bejelentést követő két (2) órán belüli telefonon történő visszahívás és a szoftveres hiba javításának megkezdése
- Nyertes ajánlattevő biztosítja 7*24 órás (hétfőtől vasárnapig, 0-24 óra között beleértve az ünnepnapokat is) rendelkezésre állás biztosítása, hibabejelentés fogadása, hiba kvalifikálás, feldolgozása, nyomon követése és megfelelő területhez történő kiadása

Nyertes ajánlattevő feladata, a szolgáltatásba bevont eszközök és elvárt szolgáltatási szintek táblázatban szereplő szoftverek jogfolytonosság biztosítása az esetlegesen nem lefedett időszakokra Az ajánlatkérő 2016.06.15-ig rendelkezik ilyen joggal.

Szakmai ajánlat tartalma

Az ajánlattevő mutassa be a műszaki dokumentáció II.1.1-es pontját (Távdiagnosztika és távtámogatás) milyen módon valósítja meg.

Az ajánlattevő mutassa be a műszaki dokumentáció III.3-es pontját (Eszkalációs eljárás) milyen módon valósítja meg.

Az ajánlattevő mutassa be a műszaki dokumentáció III.13-es pontját (HP rendszerek megelőző karbantartását) milyen módon valósítja meg.

Az ajánlattevő nyújtson be a gyártó által kiállított 30 napnál nem régebbi Gyártói nyilatkozatot, melyben a gyártó biztosítja Ajánlattevő számára az műszaki dokumentációban szereplő eszközökre vonatkozóan és időtartamban a gyártói támogatást.

91



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

Informatikai főosztály

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

2.sz. melléklet

Nyertes ajánlattevő szakmai ajánlata

41

Szakmai ajánlat

A gyártói szupport szolgáltatás jellemzői

1. GYÁRTÓ helyszíni hardvertámogatás

1.1. A szolgáltatás jellemzői

1.1.1. Távdiagnosztika és távtámogatás

Ha a megadott telefonszámon Végfelhasználó segítséget kér, a GYÁRTÓ a rendelkezésre állási időtartamon belül segítséget nyújt számára a hardverprobléma behatárolásához. Bármely helyszíni segítségnyújtást megelőzően a GYÁRTÓ távoli diagnosztikai elemzést kezdeményezhet és hajthat végre elektronikus távtámogatási eszközök segítségével (ha lehetséges), hogy elérje Végfelhasználó berendezését, és ezáltal megkönnyítse a távoli problémamegoldást. Végfelhasználó hibabejelentésének megoldását a GYÁRTÓ telefonos visszahívással kezdi meg. A hívás során Végfelhasználó és a GYÁRTÓ mérnök megkezdí a hiba okának lokalizálását. A probléma okának meghatározását követően Végfelhasználó és a GYÁRTÓ megegyezik az elhárítás módjáról és időzítéséről.

A GYÁRTÓ vállalja, hogy a távoli diagnosztika során tudomására jutott Végfelhasználói adatokat bizalmasan kezeli.

1.1.2. Helyszíni hardvertámogatás

Ha olyan technikai probléma adódik, melyet távolról nem lehet megoldani, a GYÁRTÓ hivatalos képviselője kiszáll, és a helyszínen biztosít technikai támogatást a szerződésben szereplő hardvertermék számára. Szükség szerint megjavítja vagy kicseréli a meghibásodott alkatrészeket, illetve az egész készüléket, hogy a termék újra működőképessé váljon.

A GYÁRTÓ rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztéseket helyezheti üzembe Végfelhasználó rendszerén a hardvertermékek megfelelő működésének biztosítása, a teljesítmény fokozása és a GYÁRTÓ által biztosított cserealkatrészekkel való kompatibilitás biztosítása érdekében. A GYÁRTÓ telepítheti azokat a firmware-frissítéseit is, melyek berendezése támogathatóságához szükségesek, és amelyek Végfelhasználó által nem telepíthetők.

1.1.3. Alkatrészek

A GYÁRTÓ biztosít minden szükséges alkatrészt az alkatrészek cseréjéhez szükséges anyagot a szerződésben szereplő hardvertermék üzemképességének fenntartásához – a rendelkezésre álló és ajánlott műszaki fejlesztések telepítéséhez szükséges alkatrészeket és anyagokat is ideértve. A GYÁRTÓ nem biztosítja a szerződésben szereplő hardver termékekhez a fogyóeszközök és tartozékok (pl. akkumulátorok) javítását/cseréjét/beszerezését. Ezen szolgáltatásokra külön szerződés keretében vállal a GYÁRTÓ támogatást. A kicserélt alkatrészek a GYÁRTÓ tulajdonába kerülnek.

91

1.1.4. Garantált eredmény

Helyszínre érkezés után a GYÁRTÓ hivatalos képviselője addig marad a helyszínen, míg a termék ismét működőképes nem lesz, vagy legalább jelentős előrelépés tapasztalható. A munka ideiglenesen felfeszakadhat, ha további alkatrészekre vagy erőforrásokra van szükség, de azonnal tovább folytatódik, amint a hiányzó eszközök rendelkezésre állnak.

1.1.5. Eszkálációs eljárás

Mivel Végfelhasználó feladatainak végrehajtása nagymértékben függ a számítástechnikai környezettől, a GYÁRTÓ lerövidíti azt az időt, amely az újabb erőforrások és műszaki készségek bevonásáig, valamint a vezetőség számára szükséges áttekintésig telik el. Ennek érdekében a GYÁRTÓ hivatalos eskálációs eljárását alkalmazza, amely alkalmas a rendkívül bonyolult hardver problémák megoldására.

1.1.6. Elektronikus támogatási információk és szolgáltatások elérése

F. konstrukció keretében a GYÁRTÓ elektronikus és webalapú hardveres támogatási segédcszközeihez és szolgáltatásaihoz – firmware-frissítésihez és proaktív értesítési szolgáltatásaihoz – biztosít hozzáférést. A helyszíni hardvertámogató szolgáltatás Végfelhasználói a GYÁRTÓ valamennyi regisztrált hardvertámogató ügyfele által ingyen hozzáférhető szolgáltatásokon túl különféle kiegészítő lehetőségeket is igénybe vehetnek: a problémamegoldás elősegítése érdekében webalapú kereséseket futathatnak a GYÁRTÓ technikai támogatási dokumentumain; hardvertámogatói igényt jelenthetnek be és ellenőrizhetik annak státusát; elérhetik a GYÁRTÓ saját fejlesztésű diagnosztikai eszközeinek használatához szükséges jelszavakat.

1.1.7. Elektronikus távtámogatás

Végfelhasználó jogosult termékeihez igénybe venni a GYÁRTÓ valós idejű távoli hardveresemény-felügyeletet biztosító diagnosztikai szoftverét (IRS – Insight Remote Support IRS eszközzel). A szoftver figyelemmel kíséri a hardvereszköz állapotát, és meghatározott feltételek teljesülése esetén eseményértesítést generál. Az eseményértesítést a rendszer a GYÁRTÓ felé továbbítja értékelés és a támogatási beavatkozás esetleges elindítása, illetve potenciális problémák megelőzése céljából. Végfelhasználó engedélyével – és a GYÁRTÓ belátása szerint – a GYÁRTÓ támogatómérnöke távoli hálózati hozzáférést is igénybe vehet a hiba behatárolása és gyorsabb elhárítása érdekében.

1.1.8. Segítségnyújtás a hálózati csatlakozáshoz szükséges GYÁRTÓ termékek konfigurációjának visszaállításához

A GYÁRTÓ a konfiguráció visszaállításához segítséget egy hub, bridge, switch vagy router (esetleg bővítmódul vagy transceiver) javítását vagy cseréjét követően kínál fel. A GYÁRTÓ együttműködik Végfelhasználóval a javított termék beállításainak visszaállításában, ha ehhez a javítást megelőző érvényes beállítások azonnal rendelkezésre állnak. Az érvényes konfiguráció lehet elektronikus vagy nyomtatott formátumú, és világosan és minden részletre kiterjedően kell tartalmaznia valamennyi szükséges eszközparamétert.

Regisztráció és bejelentkezés a GYÁRTÓ weboldalán
 (a) A GYÁRTÓ weboldalán a regisztráció és a bejelentkezés a következő módon történik:

Végfelhasználó a GYÁRTÓ technikai erőforrásait telefonon, elektronikus úton vagy faxon keresztül vehetik igénybe szoftver-üzembehelyezéssel és működtetéssel kapcsolatos problémák megoldása céljából.

2.1.2. Problémaelemzés és megoldás

A GYÁRTÓ segítséget nyújt az azonosítható és a Végfelhasználó által újra előidézhető szoftverproblémák megoldásában. A GYÁRTÓ a nehezen reprodukálható problémák azonosítását is segíti. Végfelhasználó a hibaküldés és a konfigurációs paraméterek beállítása terén is számíthat a GYÁRTÓ támogatására.

2.1.3. Eszkalációs eljárás

A GYÁRTÓ hivatalos eszkalációs eljárást dolgozott ki a bonyolult szoftverhibák megoldására. Az eszkalációt a GYÁRTÓ helyi vezetése hangolja össze, gyorsan bevonva a folyamatba saját és más szállítók problémamegoldó szakembereit.

2.1.4. Szoftverjellemzőkkel és -használattal kapcsolatos tanácsadás

A GYÁRTÓ tájékoztatja Végfelhasználót a termék legújabb szolgáltatásairól, az ismert problémákról és a rendelkezésre álló megoldásokról, valamint tanácsokat és segítséget nyújt a használattal kapcsolatban. GYÁRTÓ a szerződés időtartama alatt 2 darab, maximum 1 napos helyszíni vizsgálat lehetőségét biztosítja a Végfelhasználó által meghatározott telephelyén.

2.1.5. Szoftverprobléma-elkülönítés

A GYÁRTÓ biztosítja a szoftverprobléma elkülönítését. A GYÁRTÓ tájékoztatja Végfelhasználót, ha a probléma hardver eredetű. Amennyiben Végfelhasználó rendelkezik GYÁRTÓ helyszíni hardvertámogatási szerződéssel, a probléma automatikusan továbbításra kerül a hardverprobléma-diagnosztizáló részleghez. Egyéb esetben Végfelhasználó jóváhagyásával cseti alapon - az ilyenkor érvényes GYÁRTÓ díjszabás alkalmazásával - kerül rögzítésre a szolgáltatási igény.

2.1.6. Telepítési támogatás

Végfelhasználó telepítési támogatást vehet igénybe, amennyiben nehézségek merülnek fel a termék telepítésekor, illetve tanácsra van szüksége a megfelelő telepítési módszerrel vagy a különálló alkalmazások frissítésével kapcsolatban. E jellemző keretében a GYÁRTÓ a hálózati környezetben telepített termékekkel kapcsolatban is biztosít támogatást.

A jellemző igénybevétele nem jelenti azt, hogy a GYÁRTÓ komplett szoftvercsomagokat telepítene vagy konfigurálna. Ezek a szolgáltatások külön díj ellenében rendelhetők meg a GYÁRTÓ-tól.

2.1.7. A szolgáltatás korlátai

A GYÁRTÓ nem támogatja tovább a külső gyártó termékét, ha már a külső gyártó sem biztosít az adott termékhez támogatást.

 A GYÁRTÓ a szolgáltatásait a következő címen nyújtja: Magyar Telekom Zrt.
 1133 Budapest, Hódmezővásárhelyi út 12-14. (1133 Budapest, Hódmezővásárhelyi út 12-14.)
 Tel: +36 (1) 327-1000, Fax: +36 (1) 327-1001, E-mail: info@gyarto.hu

3. GYÁRTÓ szoftverfrissítés szolgáltatás

3.1. A szolgáltatás jellemzői

3.1.1. Licenc a szoftverfrissítések használatához és másolásához

A GYÁRTÓ szolgáltatása magában foglalja a szoftvertermékek új változataihoz tartozó, a szoftver használatát és másolását engedélyező licencet is az eredeti szoftverlicenc által lefedett összes rendszerhez. A GYÁRTÓ szoftverfrissítései a szolgáltatás által lefedett valamennyi rendszeren használhatók és másolhatók.

3.1.2. Szoftvertermék és dokumentáció frissítése

Amennyiben a GYÁRTÓ frissíti bizonyos szoftvereit, a szoftver legújabb verzióját és a hozzátartozó frissített kézikönyvet elérhetővé teszi Végfelhasználó rendszergazdája vagy más kijelölt munkatársa számára. Más szállítók szoftvereinek frissítését a GYÁRTÓ akkor vállalja, ha a frissítés az adott cégtől beszerezhető, illetve ha a GYÁRTÓ útmutatást nyújthat arra nézve, miként lehet közvetlenül az érintett vállalatnál beszerezni a frissítést. Bizonyos termékek esetében Végfelhasználó több adathordozó-típus közül választhat. A GYÁRTÓ a hozzáférési kódot vagy a licenckulcsot is biztosítja, illetve ezek megszerzésének módjáról is tájékoztatást ad, ha erre a legújabb szoftververzió telepítéséhez vagy futtatásához szükség van.

3.1.3. Elektronikus szoftverinformációk

A GYÁRTÓ korlátlan hozzáférést biztosít egy elektronikus úton igénybe vehető lehetőséghez, mely ismert tünetek és megoldások, termékleírások, specifikációk és a vonatkozó szakirodalom hatalmas tudásbázisát tartalmazza. A webhely címe: www.hp.com/support/hpesc. A GYÁRTÓ szoftverfrissítési szolgáltatásának Végfelhasználói a GYÁRTÓ valamennyi regisztrált szoftvertámogatási ügyfele által ingyen hozzáférhető szolgáltatásokon túl különféle kiegészítő képességeket is igénybe vehetnek: kereséseket futtathatnak a GYÁRTÓ adatbázisaiban és letölthetik a GYÁRTÓ szoftvereinek hibajavító programjait. Ha a támogatott külső termékek hibajavító programjait és frissített információit az eredeti szoftverszállító a GYÁRTÓ rendelkezésére bocsátja, a GYÁRTÓ ezeket is elérhetővé teszi Végfelhasználó számára. Egyes GYÁRTÓ-termékek esetén opcióként a GYÁRTÓ on-line szoftverfrissítési szolgáltatása, a Software updates and licensing opció is igénybe vehető. A Software updates and licensing opció lehetővé teszi Végfelhasználó számára a szoftver- és dokumentációfrissítések letöltését, a fizikai adathordozók megrendelését, a megrendelések státuszának és történetének megtekintését, valamint a szoftverfrissítésekre vonatkozó e-mail értesítések kérését.

Előfordulhat, hogy a GYÁRTÓ javítófájlokat bocsát Végfelhasználó rendelkezésére egy GYÁRTÓ szoftverhez, melyeket ezen az elektronikus úton elérhető módon is hozzáférhetővé Végfelhasználó számára. Külső gyártók szoftverfrissítéseikhez és javítófájliaihoz a GYÁRTÓ akkor biztosít útmutatást és akkor ismerteti a javítás eredeti szoftvergyártón révén történő megszerzésének módját, ha a javítás az eredeti szoftvergyártón keresztül beszerezhetővé válik.

91

3.1.4. Végfelhasználó kötelezettségei

Végfelhasználónak meg kell őriznie az eredeti szoftverlicenccet, frissítésre vonatkozó licenccserződéseket és licenckulcsokat, és kérésre be kell azokat mutatnia a GYÁRTÓ-nek.

A szoftvertermékek akorábbi szoftverlicencének megfelelő, aktuális GYÁRTÓ-s szoftverlicenc-feltételek, illetve a külső szoftverszállító aktuális licenccfeltételei szerint használhatók, a szolgáltatás keretében biztosított szoftverfrissítéseket kísérő esetleges kiegészítő szoftverlicenc-feltételeket is figyelembe véve.

Ha Végfelhasználó nyomtatott formában vagy e-mailben értesítést kap arról, hogy szoftverjavítás vált elérhetővé. Végfelhasználónak kell válaszolnia, hogy kéri-e a szoftverfrissítést.

Végfelhasználónak regisztrálnia kell magát, hogy elérhesse a GYÁRTÓ elektronikus úton elérhető szoftverinformációt és letölthesse a GYÁRTÓ szoftverjavításait.

3.1.5. A szolgáltatás korlátai

- Előfordulhat, hogy egyes harmadik fél által gyártott szoftverek frissítései, licenccfeltételei és licenckulcsai közvetlenül a gyártótól lesznek elérhetőek aszámára.
- A szolgáltató nem minden szoftvertermékhez biztosít frissítést. A szoftverfrissítési szolgáltatás csak a GYÁRTÓ és bizonyos gyártók bizonyos termékeire vonatkozik. A Végfelhasználó kérésére a GYÁRTÓ tájékoztatást ad azon termékekről, amelyekre szoftver frissítési szolgáltatást vállal.
- Egyes termékek esetében a szoftverfrissítés csak a kisebb módosításokra érvényes – az új vagy átdolgozott változatokat ilyenkor külön meg kell vásárolni. Végfelhasználó kérésére a GYÁRTÓ tájékoztatást ad arról, hogy adott szoftvertermék esetében a szoftverfrissítés díja tartalmazza-e az új változat árát.
- Ha több rendszer is található ugyanazon a helyszínen, a GYÁRTÓ a szoftverfrissítési szolgáltatás keretén belül korlátozhatja a biztosított szoftverfrissítések számát.

4. HPE Rendszerek megelőző karbantartása

4.1. Ügyféltámogató menedzser

A GYÁRTÓ szervezetén belül a kirendelt ügyféltámogató menedzser (Account Support Manager, ASM) tartja kézben az informatikai környezet HPE Proactive 24 szolgáltatás szerinti, folyamatos támogatását. Az IT-célkitűzések teljesítése érdekében Végfelhasználóval egyeztetett ügyféltámogatási tervet dolgoz ki, amit a későbbiek során rendszeresen ellenőriz. Végfelhasználó elsődleges kapcsolatartójaként, a támogatott vállalat műszaki munkatársaival és informatikai vezetésével szorosan együttműködve gondoskodik a támogatási problémák gyors rendezéséről, ha pedig különleges szakértelemre van szükség, bevonja a szolgáltatásba a GYÁRTÓ megfelelő többleterőforrásait. Ő mozgósítja például a speciális technológiai modulok (szerverek, tárolóeszközök, SAN-környezet és hálózatok) alkalmazásához vagy a műszaki szolgáltatások nyújtásához szükséges szakértőket. Az ASM összehangolja a helyszíni szoftvertámogatást, irányítja a technikai konzultációs szolgáltatásokat, áttekinti az elvégzett

HPE Proactive 24 szolgáltatásról további információkért látogasson el a <https://www.hpe.com/go/proactive24> címre.

a'

támogatási feladatokat, és átadja Végfelhasználónak a bevált gyakorlatokkal kapcsolatos ismereteket. Az ASM – a GYÁRTÓ döntése szerint – vagy távolról, vagy pedig a helyszínen biztosítja a szolgáltatásokat. Az ügyféltámogató menedzser munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, a GYÁRTÓ normál munkaidejében érhető el.

4.2. Proaktív jellemzők

4.2.1. Üzemeltetési és műszaki tanácsadás

Az ügyféltámogató menedzser szoros munkakapcsolatot épít ki Végfelhasználó munkatársaival. A GYÁRTÓ segítséget nyújt Végfelhasználónak az IT-célkitűzések és a rendelkezésre álló erőforrások összehangolása, valamint az IT-infrastruktúra képességeinek optimalizálása terén. Az ASM által biztosított tanácsadáson és útmutatáson túl a GYÁRTÓ a változások kezeléséhez is támogatást biztosít a kockázatok minimalizálása, valamint az üzletmenet lehetséges fennakadásainak kiküszöbölése érdekében.

4.2.2. Az operációsrendszer-környezet javítókódjainak elemzése és menedzselése (egy szerverre vagy operációs környezetre)

HPE-UX, MPE, Tru-64 Unix, Open VMS és Linux operációs rendszerek esetében a GYÁRTÓ figyelemmel kíséri az újonnan kibocsátott javítókódokat. Ezt követően a GYÁRTÓ tesztre szabott csomagot állít össze a kiválasztott javítókódokból. GYÁRTÓ-UX esetében a javítókód-elemzés az operációsrendszer-környezetre is kiterjed (amennyiben azt a szerverre telepítették). A GYÁRTÓ alapvető információkat és telefonos támogatást nyújt a javítókódok telepítéséhez. További operációs rendszerek, operációs környezetek és szerverek lefedéséhez, illetve az elemzések gyakoriságának növeléséhez további javítókód-elemzéseket kell megrendelni.

4.2.3. Az adatátírási/SAN firmware-ek és szoftverek elemzése és menedzselése

A GYÁRTÓ félévente elvégzi a környezetet valamint a lehetséges szoftver- és firmware-frissítések elemzését. Javaslatot tesz a telepítendő szoftver- és firmware-frissítésekre, és segítséget nyújt a frissítési folyamat megtervezéséhez. A javasolt frissítések telepítéséhez telefonon biztosít alapszintű támogatást.

4.2.4. Technikai konzultáció (szerverekhez)

Az egy vagy több szervert lefedő HPE Proactive 24 szolgáltatás egy „B szintű” technikai konzultációt, vagy azzal egyenértékű egyéb szolgáltatás tartalmaz évente.

4.2.5. Rendszerállapot-ellenőrzés (szerverekhez)

A GYÁRTÓ minden évben diagnosztikai eszközök segítségével értékeli a szerver számítástechnikai környezetét. Diagnosztikai eljárások sorozatát elvégezve összeveti Végfelhasználó számítástechnikai környezetét a rendszermenedzselés elfogadott ágazati gyakorlatával. A GYÁRTÓ ezt követően beszámolót készít, amelyben részletezi a megállapításokat, kiemeli a beavatkozási vagy további vizsgálatot igénylő tényezőket, és javaslatokat tesz a szükséges intézkedésekre nézve.

4.2.6. Támogatási felmérés (SAN-hálózatokhoz)

A GYÁRTÓ értékeli Végfelhasználó adattárolási hálózatának támogatási jellemzőit (SAN). Azonosítja azokat a problémákat, amelyek negatívan befolyásolhatják a stabilitást vagy a támogathatóságot, és javaslatot tesz a szükséges változtatásokra. Amikor Végfelhasználó első ízben igényel SAN-támogatást a HPE Proactive 24 szolgáltatáson belül, a GYÁRTÓ elvégzi SAN-hálózata induló felmérését. Ezt az értékelést a SAN-támogatás érvényességi ideje alatt minden évben megismétli.

4.2.7. Az adattárolási környezet rendelkezésre állásának felmérése (tárolókhoz)

A GYÁRTÓ évente elvégzi egy háttértár-tömb rendelkezésre állásának értékelését. A vizsgálat keretében részletesen elemzi a fizikai környezetet, a tömb konfigurációját, valamint firmware- és szoftverváltozatait. A vizsgálat elvégzését követően a GYÁRTÓ beszámolót készít, és tájékoztatást ad a megállapításokról és a javaslatokról.

4.2.8. Tárolótömbök megelőző karbantartása (tárolókhoz)

HPE StorageWorks Disk Array XP és Enterprise Virtual Array (EVA) termékcsaládok használata esetén a GYÁRTÓ évente egyszer, előre egyeztetett időpontban proaktív támogatást nyújt a helyszínen. E látogatások alkalmával a GYÁRTÓ hardverszakértője a tárolótömb működési specifikációjának megfelelően elvégzi az elektronikus rendszeralkalmazások rutinkarbantartását.

4.2.9. Értesítés a hálózati szoftverek és firmware-ek frissítéseinek megjelenéséről és a kritikus problémákról (hálózatokhoz)

A GYÁRTÓ és partnerei időről-időre frissítik hálózati firmware-eiket és szoftvereket. Ezek a frissítések megoldják a potenciális problémákat, új funkciókat biztosítanak és javítják a teljesítményt. Ha Végfelhasználó környezete szempontjából releváns frissítés jelenik meg, a GYÁRTÓ Végfelhasználó képviselőjével közösen megvizsgálja azt a következő támogatástervező és -értékelő megbeszélésen.

A HPE a Cisco IOS és a HPE márkájú hálózati eszközökön futó szoftverek hálózati működést érintő problémáiról is értesíti Végfelhasználót.

4.2.10. Helyszíni környezetfelmérés

A GYÁRTÓ termékeinek meghatározott tápellátási, hőmérsékleti, légszennyezettségi és páratartalom-határértékek között kell működnie. Bár e feltételek biztosításáért Végfelhasználó visel teljes körű felelősséget, a GYÁRTÓ rendszeresen (általában más ütemezett helyszíni tevékenységek idején) ellenőrzi a helyszíni környezeti viszonyokat, és tájékoztatja Végfelhasználót az esetlegesen szükséges módosításokról.

4.3. Reaktív jellemzők

4.3.1. Más szállítók termékeinek támogatása

HPE a Végfelhasználó számára a HPE által nem támogatott termékek támogatását is nyújtja. A HPE a Végfelhasználó számára a HPE által nem támogatott termékek támogatását is nyújtja. A HPE a Végfelhasználó számára a HPE által nem támogatott termékek támogatását is nyújtja.

a'

Ha a megoldási folyamat során kiderül, hogy a hiba más szállító terméke okozza, a GYÁRTÓ segítséget nyújt a probléma illetékes szállító felé történő továbbításában (amennyiben Végfelhasználónak érvényes támogatási szerződése van az adott vállalattal).

5. Szolgáltatási szintek

A szolgáltatási szint a szerződés által lefedett eszközök esetében rendszerenként adjuk meg. A szolgáltatási szint az adott rendszert alkotó hardver illetve szoftver termékekre vonatkozik.

A gyártói támogatások jellemzőinek ellenőrzésére (a jelen dokumentációban szereplő eszközök konfigurációja, a kért támogatási szint, rendelkezésre állási idő) a GYÁRTÓ internetes felületén hozzáférési biztosít a Végfelhasználó részére.

5.1. Szolgáltatási szinttel kapcsolatos definíciók

5.1.1. A rendelkezésre állás időtartama

A rendelkezésre állás időtartama határozza meg, hogy Végfelhasználó hívását mely időszakokban rögzítik, és mely időszakokban biztosított a helyszíni vagy távoli szolgáltatás. A megrendelt időtartamon kívül beérkező hívásokat a GYÁRTÓ rögzíti, és a következő rendelkezésre állási időtartam során reagál rájuk.

- **Rendelkezésre állás normál munkaidőben (9x5):**

A szolgáltatás munkaszüneti napok kivételével hétfőtől péntekig, normál munkaidőben (8-17 óra között) vehető igénybe.

- **Rendelkezésre állás éjjel-nappal (24x7):**

A szolgáltatás az év 365 napján, napi 24 órában igénybe vehető.

5.1.2. Helyszíni válaszidő hardverhiba esetén

A helyszíni válaszidő a szolgáltatáskérés GYÁRTÓ általi fogadása és rögzítése, valamint a GYÁRTÓ hivatalos képviselőjének a helyszínre érkezése között eltelt idő a Végfelhasználó által igényelt rendelkezésre állási időtartamok figyelembevételével. A helyszíni megjelenés Budapest 100 km-es körzetén kívül az utazási idővel meghosszabbodik.

- **Helyszíni megjelenés a következő munkanapon (NBD)**
- **Helyszíni megjelenés 4 órán belül (4)**

5.1.3. Távoli válaszidő szoftverprobléma esetén

21

A távoli válaszdó a szolgáltatáskérés GYÁRTÓ általi fogadása és rögzítése, valamint Végfelhasználó telefonos visszahívásának ideje között eltelt idő a Végfelhasználó által igényelt rendelkezésre állási időtartamok figyelembevételével.

- Végfelhasználó visszahívása az eset súlyosságának függvényében

Súlyosság	Meghatározás	Válaszadás kezdő időpontja
1.	Rendszer, hálózat, szerver, vagy kritikus alkalmazás leállása, amely súlyosan kihat a Végfelhasználó működésére.	<15 perc
2.	Egyéb probléma esetén	<2 óra

5.2. A szolgáltatásba bevont eszközök és szolgáltatási szintek

Az alábbi táblázat rendszerenként tartalmazza a hardver támogatásra illetve a szofiver támogatásra vonatkozó rendelkezésre állási időszakokat és válaszdőket, a szofiverfrissítés elérhetőségét.

Termékszám	Típus (mennyiség)	Sorozatszám	Garanciális	Szolg. szint	Szolg. szint
				- szofiver -	- hardver -
AG637B	HP EVA4400	SGA03403D7	N	7x24/2	7x24/4
A7426A	MDS9100 SAN switch	IAB080706G9	N		5x9/4
A7426A	MDS9100 SAN switch	IAB083802UE	N		5x9/4
A7426A	MDS9124 SAN switch	IAF1332ADMT	N		5x9/4
A7426A	MDS9124 SAN switch	IAF1332ACTS	N		5x9/4
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ0110RAF	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ012041N	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ012036V	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ012036Z	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ012041A	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ0430C1U	N	-	5x9/NB/D
507779- B21	HP BL460c G6 E5540	CZJ0430C1L	N	-	5x9/NB/D
603718- B21	HP BL460c G7	CZ320899YM	N	-	5x9/NB/D
536841- B21	HP C3000+2db Gbe2 Ethernet switch + 2db Brocade SANswitch	CZ2014447Q	N		7x24/4
AJ038A	HP MSI4048 2 LTO-4 Ultrium1840 FC TP Lib	DEC12901SR	N		7x24/4
371227- B21	HP DL380-3.4G-HPM	GB8601VRN0	N	7x24/2	7x24/4
433524-471	Scalable SAN L11				

512485- B21	VMw vSphere Std HP 1yr9x5 Nm Lic , 4 db VMw vSphere Ess 1yr9x5 Nm Lic, 3 db				
TD411A TD414A	HP Insight Control ML/DL/BL FIO Brndl Lic 1db				
C6N36A					

Termékszám	Típus (memmység)	Sorozatszám	Garanciális	Szolg. szint	Szolg. szint
				- szoftver	- hardver
	VMware View 4 premier standard Lic 1 db 10 db				
	Dataprotector szoftverek standard szoftverek				
	HP Data Prot Start Pk for HP-UX DVD LTU (1 db)				
	HP Data Prot One Drv UNIX/NAS/SAN LTU (21 db)				
B6951AA B6953AA B6965BA B7038BAE	HP Data Prot On-line Backup Windows LTU (2 db)				

	HP DP Advanced Backup to Disk 10TB E-LTU			5x9/2	-
TB152AA	Mgmt szoftverek verziófrissítése és szupportja HP BAC SAM 1-50 P1 SW LTU (50 db)				
TB158AA	HP BAC SAM Upg/EMS 51-500P1 SW LTU (60 db)			5x9/2	
TB168AA	HP BAC-SLM P/SAM 51-500P1 SW LTU (60 db)				

Végfelhasználó telephelyei:

Központi Statisztikai Hivatal

1024 Budapest, Buday L. u. 1-3.

4029 Debrecen, Faraktár u. 29/b 9024 Győr, Bem tér 19.

3527 Miskolc, Katalin u. 1

7623 Pécs, József Attila u. 10/A. 6726 Szeged, Jobb fasor 6-10.

8200 Veszprém, Radnóti tér 2.

91



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

Informatikai főosztály

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

3.sz. melléklet
Titoktartási nyilatkozat

21



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

Informatikai főosztály

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

TITOKTARTÁSI KÖTELEZVÉNY

Schmidt Pál a RacioNet Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt. (székhelye: 1117 Budapest, Hauszmann Alajos u 3/A., cégjegyzékszáma: 01-10-045565) nevében

a Központi Statisztikai Hivatallal „**HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra**” 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.

2016 NOV. 03

Budapest,

cégszerű aláírás



51



KÖZPONTI
STATISZTIKAI
HIVATAL

Informatikai főosztály

HP Itanium / x86 szerverek és HP tárolók és HP-UX szoftverek karbantartási szolgáltatásainak beszerzése 12 hónapra

4.sz. melléklet
Átláthatósági nyilatkozat

91

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 szervezetek¹ részére

1.) A nyilatkozattételre kötelezett szervezet adatai a cégkivonat és az aláírási címpéldány alapján²:

Szervezet neve:	RacioNet Számítástechnikai Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt.
Székhelye:	1117 Budapest Hauszmann Alajos utca 3/A
Cégjegyzékszám:	01-10-045565
Adószáma:	13846606-2-44
Statisztikai számjele:	13846606 6202 114 01
Cégjegyzésre jogosult képviselő(k) neve:	Laufer Tamás, Strommer Pál, Domokos István
Cégjegyzés módja:	ÖNÁLLÓ

2.) Alulírott (alulírottak) az 1.) pontban meghatározott szervezet cégjegyzésre jogosult képviselője (képviselői) nyilatkozom (nyilatkozunk), hogy az általam (általunk) 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.) a szervezet **tulajdonosi szerkezete**, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerint meghatározott **tényleges tulajdonosa** megismerhető;
- b.) a szervezet **nem minősül** a társasági adóról és az osztalékadóról szóló törvény szerint meghatározott **ellenőrzött külföldi társaságnak**;
- c.) 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.

¹ gazdálkodó szervezet: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi együttműködési csoportosulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni [Pp. 396. §].

² *Amennyiben nem a cégkivonatban szereplő személy írja alá a nyilatkozatot (hanem meghatalmazással 3. személy), akkor – a cégkivonatok tartalmával azonos módon - kérjük az aláíró személy nevét, anyja nevét, születési idejét, lakcímét, adóazonosító jelét, valamint az aláírásra jogosító meghatalmazást.

- 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 (kijelentjük), és aláírással (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok (kötelesek vagyunk) a KSH-t tájékoztatni. A nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles vagyok/kötelesek vagyunk 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 (kijelentjük), és aláírással (aláírásunkkal) igazolom (igazoljuk), hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Tudomásul veszem (vesszük), hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI törvény 3. § (2) bekezdésében foglaltak alapján a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.
- 7.) Aláírással (aláírásunkkal) tudomásul veszem (vesszük), 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, 2016. október 28.


Schmidt Pál
RacioNet Zrt.

