

Szerződésszám Megrendelőnél: 157/2/2014.

Szerződésszám Szolgáltatónál: YB8S/1556703

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal /NAV/** (KEF azonosító: 19889, székhely: 1054, Budapest, Széchenyi u. 2., államháztartási azonosítója: 298024, adószám: 15789934-2-51, képviseli: dr. Vida Ildikó elnök), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről

az **Oracle Hungary Kft.** (KEF azonosító: 100072, székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7., Cg.: 01-09-264442, adószám: 10845606-2-44, képviseli: Reményi Csaba),

mint szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató) között, a továbbiakban Megrendelő és Szolgáltató együtt: Felek között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

1. Jelen szerződés létrejöttének előzménye

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által **TED 2013/S 082-138298** (módosítva **TED 2013/S 091-153840**) szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére *Oracle vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó frissítési és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása* tárgyban (3.rész – 2013.) lefolytatott központosított közbeszerzési eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: **KM0301SUPP13**

KM aláírásának dátuma: 2013.07.22.

KM időbeli hatálya: 2013.07.22-től a keretösszeg kimerüléséig, de legfeljebb 2016.07.22-ig

KM keretösszege: nettó 18 000 000 000,- Ft

Jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. részében írásbeli konzultáció keretében lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként, a Megrendelő – hivatkozott KM tárgyát képező termékekre vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

2. Jelen szerződés tárgya

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja, a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott, összesen 3850 (háromezer-nyolcszázötven) embernap mennyiségben a NAV Oracle alapú rendszereinek Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás nyújtásával történő minőségbiztosítási támogatását, a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező „Műszaki leírás”, valamint az Ajánlat szerint.

A támogatási szolgáltatás a Megrendelő alább felsorolt, kiemelten fontos Oracle adatbázis-környezeteire terjed ki, **7x24 órás** rendelkezésre állási idővel:

- az adószakmai tranzakciós szakrendszereket kiszolgáló **UZEM** (üzemi környezet 4 node-ja), valamint SZOLG és CLOP,
- **ATAR** adattárház éles környezetei (ATARK, ATARI, ATARU, ATARO környezetek),
- a bevallási rendszereket kiszolgáló **F_ELES**, **P_ELES** környezetek (F1_ELES, F2_ELES, illetve P1_ELES, P2_ELES adatbázis példányok),
- a vámszakmai területeket kiszolgáló **IOPDB** (adatbázis-környezet 2 node-ja), **JOVDB** (adatbázis-környezet 2 node-ja) és **KKKDB** (single node), továbbá
- az online pénztárgépes rendszer adatbázisai (**OPGKDB** (2 node), **OPGBDB**, **OPGKTST**, **OPGBTST**) és az OPG adattárházát kiszolgáló adatbázisa (**OPGDWPROD**)
- a NAV-ER rendszer adatbázisai (ERDEV, ERDEV, ERNAV, ERANOT2, ERREFx, ERUZEM1, ERUZEM2, ERUAT)

A jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatás a Műszaki leírás szerinti alábbi tevékenységeket foglalja magába:

- reaktív tevékenységek (Műszaki leírás 1. pont),
- megelőző tevékenységek (Műszaki leírás 2. pont)
- minőségellenőrzéssel kapcsolatos tevékenységek (Műszaki leírás 3. pont).

Felek rögzítik, hogy Szolgáltató a jelen szerződést az annak 2. számú mellékletét képező Műszaki leírásban foglalt elvárásoknak, feltételeknek, paramétereknek és körülményeknek való megfeleléssel és azok maradéktalan betartásával, a jelen szerződés 6. pontjában meghatározott áron köteles teljesíteni.

Megrendelő a szolgáltatáselemek Műszaki leírásban megjelölt becsült mennyiségei tekintetében átcsoportosítást végezhet, a megrendelések összes mennyisége azonban nem haladhatja meg a szerződés szerinti – 3850 embernap – mértéket.

3.A szerződés teljesítési határideje:

A szerződéskötéstől számítva 2015. december 31. napjáig.

4.A teljesítés helye:

NAV Informatikai Intézete

1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.

1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

1106 Budapest, Fehér út 10.

5.Az egyes szolgáltatás elemek biztosításának folyamata, módja

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szakértők a szerződésben megjelölt szakmai kapcsolattartók irányítása alatt dolgoznak. A szakmai kapcsolattartók feladata annak biztosítása, hogy Szolgáltató időben értesüljön a feladatokról, a szerződés tárgyát képező, Műszaki leírásban (2. melléklet) részletezett tevékenységi körökhöz, illetve a nemzeti adatvagyron körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvényhez illeszkedően.

A Szolgáltató a feladatot elsősorban a jelen szerződés 4. pontjában megjelölt teljesítési helyeken és a Megrendelő által biztosított technikai eszközök igénybevételel végzi.

Szolgáltató a szerződésben meghatározott tevékenysége során valós, védendő adatokkal nem

találkozhat, azokat nem kezelheti.

Szolgáltató az elvégzett tevékenységekről és rendelkezésre állásról, az arra fordított idő rögzítésével – a Megrendelő által is hozzáférhető – nyilvántartást vezet, amely alapján havonta teljesítésigazolást készít. Megrendelő a benyújtott teljesítésigazolás ellenőrzéséhez a Szolgáltató által vezetett nyilvántartást felhasználhatja.

A **reaktív tevékenységek esetében** Szolgáltató a szolgáltatás részeként köteles Megrendelő számára biztosítani a bejelentés lehetőségét a hét minden napján 0-24 óráig folyamatosan.

A bejelentés megtevétele az INIT belső munkarendje szerint zajlik, ami történhet telefonon, illetve e-mail üzenet formájában az alábbi elérhetőségeken:

Telefon: +36 30 989-6329

E-mail: mboo_szakertok@nav.gov.hu

A bejelentés beérkezését, illetve fogadását Szolgáltató a Megrendelő számára e-mail üzenetben visszaigazolni köteles.

A bejelentésben fel kell tüntetni a bejelentő és a hely azonosításán kívül a bejelentett probléma jellegét, a leállás által érintett funkciókat és a Műszaki leírás 1.3. pontban megjelölt kategóriák szerinti besorolását.

Megrendelő a bejelentés során köteles Szolgáltatóval közölni, hogy a bejelentett probléma melyik, a Műszaki leírás (2. melléklet) 2. pontjában meghatározott kategóriába tartozik. A bejelentett probléma besorolására Szolgáltató egyet nem értése esetén jogosult észrevételt tenni.

Szolgáltató köteles az 1. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a hibabejelentés időpontját követő 2 (kettő) órán belül a helyszínen, a 2. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a bejelentés időpontját követő 4 (négy) órán belül a helyszínen, a 3. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében pedig legkésőbb a bejelentés időpontját követő munkanapon a bejelentések megoldásának támogatását megkezdeni és a probléma elhárulásáig folyamatosan végezni.

Szolgáltató a 4. súlyossági szintű bejelentés esetén a bejelentés fogadását követő első munkanapon, illetve egy későbbi, a Felek által elfogadott időpontban elkezdí a szolgáltatás nyújtását.

Szolgáltató az támogatás megkezdésekor köteles közölni a probléma megoldásához előreláthatóan szükséges időtartamot.

A garantált válaszidők számítása szempontjából a **telefonon történt bejelentés időpontja a meghatározó.**

A hibabejelentő ügyeleti telefon- és faxszámok, valamint e-mail cím változásairól Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül írásban értesíti a Megrendelőt.

A munkavégzés történhet munkaszüneti napokon, valamint munkaidőn (9⁰⁰óra – 17⁰⁰óra) túl is, amely esetekben Megrendelő a Szolgáltató jelzését követő előzetes egyeztetés alapján, eseti jelleggel biztosítja a helyszíni belépést és a munkavégzés feltételeit.

A bejelentések reprodukálása és a szükséges lépések megtétele minden esetben a Megrendelő által biztosított anonimizált környezetben és helyen, valamint a Megrendelő által biztosított, vagy IT biztonsági szempontból az NAV KH IFÜF által bevizsgált és jóváhagyott eszközökkel történhet.

Szolgáltató a hibafelmérés és javítás során internetes távoli elérést nem alkalmazhat még akkor sem, ha a hiba jellege miatti sürgősség azt indokolná.

Megrendelő a szerződés szerinti **megelőző tevékenységekre** és **minőségellenőrzéssel kapcsolatos tevékenységekre** vonatkozó szolgáltatást munkamegrendeléssel veszi igénybe. A Munkamegrendelőn (3. számú melléklet) Megrendelő részletezi azon konkrét feladatokat, amelyek megvalósításához a szakértői támogatást igénybe kívánja venni, a Szolgáltatóval történő egyeztetés alapján meghatározza a lehívni kívánt szakértői napok számát, továbbá a kezdő és a záró időpont megadásával megjelöli a megrendelt munka teljesítési határidejét.

A munka megrendelésére a szakmai kapcsolattartók jogosultak.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő negyedévente feladattervet készít, amely alapján Szolgáltató erőforrástervet állít össze, amelyet Megrendelő részére – a feladatterv kézhezvételét követő 10 naptári napon belül – jóváhagyás végett benyújt. A jóváhagyott erőforrásterv alapján történik a Munkamegrendelő fentiek szerinti kiállítása.

Az első negyedévre vonatkozó feladattervet Megrendelő a szerződés aláírását követő 10 naptári napon belül Szolgáltató rendelkezésére bocsátja. Ezt követően Megrendelő a feladattervet a negyedév kezdetét 30 naptári nappal megelőző időpontig küldi meg Szolgáltató jelen szerződés 11. pontjában megjelölt szakmai kapcsolattartója részére.

6. A fizetendő ellenérték és a fizetési feltételek

A megrendelt szolgáltatás ellenértékét tételesen az 1. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató az 1. számú mellékletben nevesített – **összesen 3850 (háromezer-nyolcszázötven) embernappól álló** – szolgáltatásokat az **alábbi szerződéses áron** teljesíti a NAV 2015. évi kiadási előirányzata terhére:

Nettó 519 750 000 Ft + 2 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA

(azaz nettó Ötszázötvenkilencmillió-hétszázötvenezer forint + 2 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA)

bruttó 673 284 150 Ft

(azaz bruttó Hatszázhetvenhárommillió-kettőszáznyolcvannégyezer-egyszázötven forint)

Fenti ellenérték a Szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető.

A nettó szerződéses ellenérték – az általános forgalmi adó és a közbeszerzési díj kivételével – tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes költséget.

A bruttó szerződéses ellenérték tartalmazza, az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + ÁFA. Az ÁFA mértéke a törvényi szabályozásnak megfelelően változhat.

Szolgáltató semmilyen jogcímen nem léphet fel további költség- vagy díjigénnyel a Megrendelővel szemben a szolgáltatás Szerződés keretében történő elvégzésével kapcsolatban.

Az ellenszolgáltatás magyar forintban (HUF) kerül kiszámlázásra.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Kbt. 125. § (4) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint nem fizet, illetve nem számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

Az ellenszolgáltatás igénylése és kifizetése a KM V. 2.1-2.6. pontja és a Kbt. 130. § (1), (3), (5) és (6) bekezdései alapján az alább meghatározottak szerint történik.

A Szerződés szerinti szolgáltatás ellenértékét Megrendelő a ténylegesen igénybevett mennyiség (embernap) alapján havonta utólag a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (4. számú melléklet) Megrendelő általi aláírását követően egyenlíti ki.

A tárgyhoz lejártát követően Szolgáltató az általa aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyvet benyújtja a Megrendelő részére. A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv mellékletét képezik a Szolgáltató által készített nyilvántartások, valamint a Munkamegrendelők.

Megrendelő a Szolgáltató által aláírt és benyújtott Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kézhezvételétől számított legkésőbb 15 naptári napon belül köteles a szerződésszerű teljesítést aláírásával jóváhagyni vagy a teljesítés elismerésének megtagadásáról nyilatkozni.

Szolgáltató a szerződésszerű teljesítést igazoló, **mindkét fél által aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyv alapján jogosult havonta utólag számlát kiállítani.**

Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot is. A Szolgáltató által benyújtott számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, valamint a számvitelről szóló 2000. évi C. törvényben foglaltaknak.

A számla elválaszthatatlan részét képezi a Megrendelő által is aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak mellékletei.

A számlát a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) nevére és címére kell kiállítani (Számlázási név) és benyújtani (Számlaküldési cím):

**Számlázási név: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Adószám: 15789934-2-51**

**Számlaküldési cím: Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Hivatala
Fejezeti, Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi u. 2.**

A postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla” felirattal kell ellátni.

Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 8 naptári napon belül Megrendelő részére eljuttatni.

A Szolgáltató által Megrendelő részére benyújtott számla ellenértékét Megrendelő a KM V. 2.1. pontja alapján – tekintettel a Kbt. 130. § (3) bekezdésére – az igazolt teljesítést

követően a számla Megrendelő általi igazolt kézhezvételétől számított **30 naptári napon belül** köteles átutalás útján megfizetni a Szolgáltató K&H Bank Zrt. Banknál vezetett 10201006-50061189-00000000 számú bankszámlájára.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele a többször módosított adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A. §-ában **foglaltak teljesítése.**

Szolgáltató a szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, Megrendelő pedig előleget nem adhat, valamint Szolgáltató a szerződésből, illetve megrendelésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Szolgáltatónak jogában áll a mindenkor hatályos Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani.

7. Szavatosság és a felelősség korlátozása

Szolgáltató szavatolja, hogy a megrendelt szolgáltatások az ágazatban általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően, kifogástalan minőségben kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében a Megrendelő köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot a Szolgáltató felé a szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül, írásban bejelenteni.

A jelen pontban meghatározott szavatosság kizárólagos és kizár minden egyéb szavatosságot. A szavatosság alá eső bármilyen hiba esetén a Megrendelő kizárólagos jogorvoslati lehetősége és a Szolgáltató felelőssége a szolgáltatások ismételt elvégzésére terjed ki. Amennyiben a Szolgáltató nem tudja üzleti szempontból elvárhatónak tekinthető módon korrigálni a szavatosság megszegését, Megrendelő felmondhatja a vonatkozó szolgáltatásokat és visszaigényelheti az adott szolgáltatások után a Szolgáltató részére kifizetett ellenszolgáltatást.

A jelen pontban rögzített szavatossági felelősségen túl Szolgáltató a további szavatossági felelősségét kizárja. A Szolgáltató által alkalmazott díjak tükrözik az itt meghatározott felelősség-korlátozást.

8. Kártérítési felelősség és a felelősség korlátozása

Szolgáltató a szolgáltatást a Szerződésben meghatározott feltételek szerint köteles nyújtani. Megrendelő követelheti a Szerződés megszegéséből eredő, igazolt kárának megtérítését a kártérítés szabályai szerint. Szolgáltató szerződésszegése esetében a **Megrendelő kizárólagos joga, hogy póthatáridő megadásával a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Szolgáltatótól** az okozott kár megtérítésére vonatkozó igényén felül.

Szolgáltató **kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan tényleges, igazolt és közvetlen kárért**, amelyet a Szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Szolgáltató maga, akár alkalmazottja magatartásával, mulasztásával, illetve egyéb szerződésszegő tevékenységével a Megrendelőnek okozott, azonban a Szolgáltató felelőssége nem haladja meg a Szerződés szerinti bruttó ellenszolgáltatás összegét.

Felek rögzítik, hogy a kártérítés Szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Szolgáltatót sem a Szerződés szerinti teljesítés, sem pedig az általa a Szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.

Bármely nem szerződés szerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a szerződészegés jogkövetkezményeként megilletik. Megrendelő kifejezetten fenntartja jogait bármely nem szerződés szerű teljesítés esetére.

Egyik fél sem felelős semmilyen körülmények között semmilyen közvetett vagy következmény kárért, elmaradt haszonért vagy bevételért, adatvesztésért vagy az adathasználat lehetőségének elvesztéséért („lucrum cessans”). Szolgáltató Szerződésből származó maximális kárfelelőssége bármilyen – akár Szerződésben érintett, akár Szerződésen kívüli – kár esetén („damnum emergens”) nem haladhatja meg a Megrendelő által a Szerződés értelmében a problémás szolgáltatásért, feladatért fizetett ellenszolgáltatás összegét. Szolgáltató Szerződésben meghatározott vagy abból eredő felelőssége a károkozásért **összességében nem haladhatja meg a Szerződés szerinti bruttó ellenszolgáltatás összegét. Szolgáltató által alkalmazott díjak tükrözik az itt meghatározott felelősség-korlátozást.**

Szolgáltatónak a Szerződés megszegéséért való felelőssége a jelen pontban írt felelősségkorlátozó rendelkezéshez igazodik és a Szerződés szerinti bruttó ellenszolgáltatás összegére korlátozódik, amennyiben kógens szabály ettől eltérően nem rendelkezik. Felek a jelen pont szerinti **felelősségkorlátozó kikötést a Ptk. vonatkozó rendelkezéseire tekintettel teszik.**

A fenti felelősségkorlátozási-, és kizárási rendelkezések nem vonatkoznak azokra a károkozási esetekre, amely esetekben a károkozás időpontjában a magyar jog szabályai szerint a felelősség érvényesen nem korlátozható vagy nem zárható ki.

Amennyiben a szolgáltatás eredményeinek felhasználása (a technikai adatokat is beleértve) exportszabályozás hatálya alá esik, Szolgáltató a Szerződésben az exportra vonatkozó jogszabályokat köteles tételesen felsorolni és a jogszabályok egyszerű magyar nyelvű fordítását jelen szerződés mellékleteként csatolni.

9.Szerződés megszűnése

A Szerződés megszűnik, ha azt a Felek közös megegyezéssel megszüntetik, vagy valamelyik fél azonnali hatályú (rendkívüli) felmondással él. Feleknek jogában áll a Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, illetve a fennmaradó rész tekintetében elállhatnak a Szerződéstől, amennyiben a másik fél, **neki felróható okból súlyosan megszegi a Szerződésből eredő kötelezettségeit.** Súlyos szerződészegés esetén a Felek kötelesek a másik felet írásban – a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével – a szerződés szerű állapot helyreállítására felszólítani.

Súlyos szerződészegésnek minősül a Szolgáltató részéről különösen, amennyiben

- bármely okból előzetes írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti a Szerződésben vállalt valamely kötelezettségét (ide nem értve a vis maior esetét);
- bíróság jogerősen felszámolási vagy végelszámolási eljárást rendelt el vele szemben;
- jogosulatlanul használja fel a Szerződés teljesítése során tudomására jutott információt, illetve szándékos vagy gondatlan magatartásának következményeként az adatok, információk illetéktelenek tudomására jutnak.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben
Megrendelő

- a fizetési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 30 napon belül sem tesz eleget.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő a Kbt. 125. § (5) bekezdés alapján jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

a) a Szolgáltató ban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés *k*) pontjában meghatározott feltételeknek;

b) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés *k*) pontjában meghatározott feltételeknek.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a szerződés teljes időtartama alatt a Kbt. 125. § (4) bekezdés b) pontja alapján köteles a tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a fent hivatkozott 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről haladéktalanul értesíteni.

A szerződés felmondása esetén a teljesített szolgáltatások a felmondás pillanatáig – arányos ellenszolgáltatás ellenében – megilletik a Megrendelőt, tehát a Szolgáltató jogosult a szerződés megszűnése előtt szerződésszerűen teljesített szolgáltatások szerződés szerinti pénzbeli ellenértékére.

A szerződés felmondása, vagy bármely más okból való megszűnése esetén, a megszűnéstől számított 15 napon belül a Felek kötelesek egymással elszámolni. A szerződés megszűnése nem érinti az elszámolási és titoktartási kötelezettségek teljesítését, illetve fennállását.

Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős, és a lehetetlenné válás oka mindkét fél érdekkörében vagy érdekkörén kívül merült fel, a Szolgáltatót a teljesített szolgáltatás vonatkozásában az ellenszolgáltatás arányos része illeti meg.

10. Titoktartás

Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével – különösen az informatikai rendszerekkel és azok működésével – kapcsolatos, birtokukba jutott adatot, információt és dokumentációt – jogszabályi, vagy bírósági kötelezés hiányában – nem hozzák nyilvánosságra, nem hozzák harmadik személy tudomására, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját érzékeny információik megvédése és megtartása érdekében.

Felek kötelezik magukat, hogy a jelen szerződés teljesítése kapcsán egymás üzleti vagy ipari titkait megtartják, továbbá mindazon információkat, amelyeket a felek egymással történő közléskor írásban titoknak minősítenek.

A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is – az üzleti és ipari titok vonatkozásában a szerződés megszűnésétől számított 3 évig, adótitok, törvény által védett egyéb titok, valamint a

szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatban birtokukba jutott egyéb adatok, információk és dokumentumok vonatkozásában korlátlan ideig maradnak hatályban.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen pontokban meghatározott titoktartási kötelezettségüket bármely okból megszegik, őket teljes körű és korlátlan anyagi kártérítési kötelezettség terheli, és jogosultak a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, azonban – a felmondásra való tekintet nélkül – a titoktartási kötelezettségük az abban rögzített feltételekkel megmarad.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól a NAV a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2087/2013. számú szabályzatának (IBSZ) 80. és 82. pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét, kívánja meg.

A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a NAV ismerteti a Szolgáltató érintett munkavállalóival az IBSZ-ben, a NAV 2013/2014. számú Őrzésbiztonsági Szabályzatában (a továbbiakban: ÖBSZ), illetve a NAV 111/2011. számú Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatában (továbbiakban: AASZ) foglaltakat. Szolgáltató köteles a szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalói büntetlen előéletét szavatolni, és ezt a NAV kérésére hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.

Szolgáltató jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az AASZ-t, az ÖBSZ-t, valamint az IBSZ-t kivonatolva megkapta, azok tartalmát megismerte. Szolgáltató kijelenti, hogy a fenti NAV rendelkezések és az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok rendelkezéseit tudomásul veszi, magára nézve kötelezőnek ismeri el és betartja, illetve alkalmazottaival betartatja, azok megsértésének polgári jogi és büntetőjogi következményeit tudomásul veszi. A Szolgáltató a titoktartási kötelezettségek megbízottai, illetve alkalmazottai általi betartásáért a Ptk. alkalmazottakért való felelősségre vonatkozó szabályai szerint felel.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a NAV jogosult a rendelkezésre álló bármely – jogszabályba nem ütköző – eszközzel ellenőrizni, hogy jelen szerződés teljesítése során sérült-e a NAV információbiztonsága.

A jelen fejezetben meghatározott titoktartás alól felmentést a Szolgáltató részére a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, kizárólag írásos formában, a NAV, a NAV részére pedig a Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat

11. Kapcsolattartás

Megrendelő részéről szerződéses kapcsolattartó és a Kötelezettségvállaló által teljesítésigazolásra kijelölt személy:

Hajdu Erika osztályvezető

NAV KH Vagyongazdálkodási Főosztály

Informatikai Eszközigazdálkodási Osztály

Telefon: + 36 1 373-1740

Fax: + 36 1 373-1770

E-mail: hajdu.erika@nav.gov.hu

Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartó személyek:

Simon Tibor főosztályvezető

NAV INIT Rendszerfelügyeleti Főosztály

1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

Telefon: + 36 1 345-4397

Fax: + 36 1 345-4404

E-mail: simon.tibor_2@nav.gov.hu

dr. Luklída Gabriella főosztályvezető

Szolgáltatás-támogatási és Minőségbiztosítási Főosztály

1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.

Telefon: + 36 1 470-4190

Fax: + 36 1 345-4404

E-mail: luklider.gabriella@nav.gov.hu

Megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy:

Formanek Gyula üzemeltetési főigazgató-helyettes

NAV INIT Üzemeltetési Blokk

1023 Budapest, Lajos u. 17-21.

Telefon: + 36 1 345-3439

Fax: + 36 1 345-4404

E-mail: formanek.gyula@nav.gov.hu

Szolgáltató részéről szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: **Veszprémi Péter**

Telefon: + 36 30 960-6633

Fax: + 36 1 214-0070

E-mail: peter.veszpremi@oracle.com

Szolgáltató részéről szakmai kapcsolattartó személy:

Név: **Nagy Géza**

Telefon: + 36 30 903-0735

Fax: + 36 1 214-0070

E-mail: geza.nagy@oracle.com

A kapcsolattartók személyében történő változás nem eredményezi a Szerződés módosítását, a változás tényét a Felek a változást követő 1 (egy) munkanapon belül kötelesek közölni egymással.

12. A Szerződés tartalmának értelmezése

Felek rögzítik, hogy esetleges jogvitáikat elsődlegesen békés úton, tárgyalások útján kívánják rendezni, és csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos rendezés nem vezetett eredményre. Felek a Szerződésből eredő valamennyi perben – hatáskörtől függően – kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét, illetve megállapítják, hogy hatáskör hiányában a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyarországon mindenkor hatályos jogszabályok irányadók. A Szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

A szerződés módosítására csak írásban, közös megegyezéssel, mindkét fél feljogosított képviselőjének aláírásával, kizárólag a Kbt. 132. §-ában foglaltak figyelembe vételével van lehetőség.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, a KM teljesülésére vonatkozó Portál-oldal, az Írásbeli konzultációra szóló felhívás és az ajánlathoz csatolandó mellékletek, valamint Ajánlat és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt termék és árlista
2. számú melléklet: Műszaki leírás
3. számú melléklet: Munkamegrendelő (minta)
4. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
5. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)

A Szerződést a Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 (öt) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2015. március „ 06 .”

Megrendelő



Oracle Hungary Kft.

Pénzügyi ellenjegyző

(F2210223)

2015.03.06

ORACLE®

HUNGARY
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7.
Adószám: 10815606-2-11


Szerződés szerinti termék és árlista	
Keretmegállapodás száma: KM0301SUPP13	A megrendelés száma: INF-157/2/2014
A megrendelő adatai:	
Intézmény neve: Nemzeti Adó- és Vámhivatal	KEF kódja: 19889
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.	Számlázási cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Megrendelő képviselője: dr. Vida Ildikó	
Telefon: + 36 1 428-5155 Fax: + 36 1 428-5504	E-mail: nav.elnok@nav.gov.hu
A szolgáltatás végzésének helye	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézete 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114. 1023 Budapest, Lajos u. 17-21. 1106 Budapest, Fehér út 10.	
A Szolgáltató adatai:	
Szolgáltató neve: Oracle Hungary Kft.	KEF kódja: 100072
Cím: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7.	
Kapcsolattartó személy: Veszprémi Péter	
Telefon: 36309606633 Fax: 36122140070	E-mail: peter.veszpremi@oracle.com

KEF azonosító	Termék megnevezése	Mennyiség	Nettó egységár	Nettó összesen
ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	3850	135 000 Ft	519 750 000 Ft
Nettó mindösszesen:				519 750 000 Ft
Közbeszerzési díj:				10 395 000 Ft
ÁFA:				143 139 150 Ft
Bruttó mindösszesen:				673 284 150 Ft

Dátum: 2015. március „ 06.”


 pénzügyi ellenjegyzésre jogosult
 (E240k23) aláírása E250241 h




 Megrendelő aláírása h

A megrendelést a Szolgáltató a keretmegállapodás szerint visszaigazolja, szerződés valamennyi példányát cégszerűen aláírva eredetiben visszaküldi.

Dátum: 2015. március „ ”

p.h.


ORACLE®
 HUNGARY

Szolgáltató aláírása Lechner Ödön fasor 7.
 Állás: 10845606-2-44



Műszaki leírás

„NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása”

A minőségbiztosítási szolgáltatás igénybevehetősége: 2015.12.31.

A beszerzendő szolgáltatás célja, hogy biztosítsa a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (továbbiakban: Megrendelő) Oracle alapú alkalmazásrendszerei elvárt, megfelelő üzembiztonsági szintjét. A szolgáltatás keretében elvárás, hogy kiemelten kerüljenek kezelésre a Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus Oracle alapú rendszerek.

A támogatás eredményeként a NAV elvárása, hogy azok segítségével az informatikai szolgáltatások rendelkezésre állását veszélyeztető kockázatok mértéke csökkenjen.

A feladat ellátásához alapvetően három típusú szolgáltatáselem szükséges:

- reaktív szolgáltatáselemek, melyek a kritikus rendszereken fellépő hibák, problémák lehető leghatékonyabb elhárítását szolgálják,
- megelőző (preventív) szolgáltatáselemek, melyek a Megrendelő Oracle alapú rendszerein történő változások (alkalmazásfejlesztés, szoftverfrissítés, előregedés stb.) okozta üzemviteli kockázatokat csökkentik,
- a Nemzeti Adó- és Vámhivatal informatikai termékeinek minőségellenőrzéséről szóló 2010/2013/50. szabályzata, illetve a Nemzeti Adó- és Vámhivatal informatikai minőségbiztosításáról szóló 2131/2013. szabályzata szerinti minőségellenőrzéssel kapcsolatos szolgáltatások.

A szolgáltatások a közbeszerzési (KEF) portálon ORACONS4 kóddal érhetőek el.

A beszerzés tartalma

A Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus Oracle alapú rendszereiben fellépő hibák javításának hatékonyságát számos tényező befolyásolja, úgymint a hiba beazonosítása, feltárása, valamint kijavítása, amely sokszereplős, összetett feladat. A Megrendelő számára kiemelt fontosságú, hogy a kritikus Oracle rendszerekben fellépő hibák a lehető legrövidebb időn belül megfelelő minőségben, az adatvesztés kockázatának minimalizálásával kerüljenek javításra.

A támogatási szolgáltatás a Megrendelő alább felsorolt, kiemelten fontos Oracle adatbázis-környezeteire terjed ki, **7x24 órás** rendelkezésre állási idővel:

- az adószakmai tranzakciós szakrendszereket kiszolgáló **UZEM** (üzemi környezet 4 node-ja), valamint **SZOLG** és **CLOP**,
- **ATAR** adattárház éles környezetei (**ATARK**, **ATARI**, **ATARU**, **ATARO** környezetek),
- a bevallási rendszereket kiszolgáló **F_ELES**, **P_ELES** környezetek (**F1_ELES**, **F2_ELES**, illetve **P1_ELES**, **P2_ELES** adatbázis példányok),
- a vámszakmai területeket kiszolgáló **IOPDB** (adatbázis-környezet 2 node-ja), **JOVDB** (adatbázis-környezet 2 node-ja) és **KKKDB** (single node), továbbá
- az online pénztárgépes rendszer adatbázisai (**OPGKDB** (2 node), **OPGBDB**, **OPGKTST**, **OPGBTST**) és az OPG adattárházát kiszolgáló adatbázisa (**OPGDWPROD**)
- a NAV-ER rendszer adatbázisai (**ERDEV**, **ERDEVM**, **ERNAVT**, **ERANOT2**, **ERREFx**, **ERUZEM1**, **ERUZEM2**, **ERUAT**)

A fenti adatbázis környezetek kiemelt szintű támogatása a következő szoftverkomponensek magas szintű ismeretét igénylik:

- Oracle Adatbáziskezelő
- Oracle Adatbáziskezelő opciói:
 - Oracle Change Management Pack
 - Oracle Real Application Clusters
 - Oracle Tuning Pack
 - Oracle Diagnostics Pack
 - Partitioning
 - Advanced Security
 - Label Security
 - Data Mining
 - OLAP
 - Oracle Advanced Compression
 - Oracle E-Business Suite
 - Oracle Service Bus (+SOA)//Service Oriented Architecture
- Kapcsolódó Alkalmazás-szerver környezetek:
 - Oracle Internet Application Server
 - WebLogic Server
 - Tuxedo
- Fejlesztői eszközök:
 - Oracle Internet Developer Suite
 - Oracle JDeveloper
 - Business Intelligence
 - Oracle Warehouse Builder
 - Oracle Designer

A támogatási szolgáltatás az alábbi szolgáltatáselemeket kell, hogy tartalmazza:

1. Reaktív tevékenységelemek, ACS Assistans Services

Becsült erőforrás-ráfordítás: 300 embernap

1.1 Kritikus hibákkal kapcsolatos bejelentések megoldásának támogatása

A Megrendelő részéről kijelölésre kerül egy felelős kapcsolattartó (megfelelő helyettesítéssel), aki a szolgáltatáscsomag terjedelmében meghatározott, a Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus rendszerekben fellépő magas prioritású hibák kezelésének támogatása érdekében együttműködik a Szolgáltatóval.

A Szolgáltató feladata:

- Azon e-mail cím, illetve – kritikus hiba esetén – telefonszám (utólagos e-mail dokumentálással) megjelölése, amelyeken a bejelentést a Megrendelő megteheti, valamint ezen bejelentési csatornák heti 7*24 órában történő elérhetőségének biztosítása.
- Részvétel a felmerült hibával kapcsolatos szolgáltatáskérés (Service Request, későbbiekben SR) megfelelő prioritásának meghatározásában.
- Segítségnyújtás a felmerülő hiba behatárolásában.
- A kritikus hiba elhárításához szükséges lépések, felelősségi körök meghatározása.
- A hibajavításban résztvevő virtuális csapat (beleértve a Megrendelő oldali kapcsolattartó, Oracle support analyst) koordinálása.
- A kritikus hibajavításban résztvevő virtuális csapat tevékenységének monitorozása és szükség esetén a folyamat eszkalációja.
- Szükség esetén a virtuális csapaton belüli kommunikáció megszervezése.

- A kritikus hiba javítási folyamatának monitorozása és státuszjelentése a Megrendelő felé.
- Helyi segítségnyújtás a hibajavítás (patch) telepítésének koordinálásában a Megrendelő szakemberei számára.

A problémák elhárítása után a szolgáltatás keretében egy úgy nevezett „root cause” analízisnek kell készülnie, amely egyrészt tartalmazza az aktuálisan elhárított hiba előidézésének körülményeit, részleteit, valamint javaslatot tesz arra, hogy hosszú távon milyen intézkedésekkel kerülhetők el hasonló hibák előfordulásai.

1.2. Kritikus válaszadási elkötelezettség

A szolgáltatáselem keretében Szolgáltatónak ki kell jelölnie a szolgáltatás nyújtásában közreműködő azon szakembereket, akik a tárgyban megkötésre került szerződésben rögzített válaszidőn belül (7x24 órában), szükség esetén a helyszínen megkezdik a hiba feltárását. A kritikus hibák mihamarabbi elhárításának érdekében a teljesítésbe bevont szakembereknek az alábbi megoldási fázisokkal kell a hibát orvosolni:

- javaslattétel a hiba okának megszüntetésére,
- megkerülő, vagy ideiglenes megoldás kidolgozása,
- tartós megoldás kidolgozása.

1.3. Válaszási határidők:

1. súlyossági szint esetén

Amennyiben a jelen szolgáltatás teljesítése során felmerült probléma az éles rendszer teljes leállítását okozza, vagy a probléma hatása olyan súlyos, hogy a Megrendelő üzletmenetét nem lehet érdemben folytatni. Az adott funkció létfontosságú a Megrendelő számára, ezért a helyzet kritikus. Az 1. súlyossági szintbe sorolt problémáknál általában fennáll az alábbiak valamelyike:

- adatvesztés;
- valamely létfontosságú funkció nem működik;
- a rendszer bizonytalan időtartamokra lefagy, ami elfogadhatatlanná vagy bizonytalaná teszi a válaszidőt vagy az erőforrások elérését;
- a rendszer újraindítási kísérlet ellenére sem működik.

A Szolgáltatónak a bejelentés fogadásától számított *két órá*n belül – amennyiben szükséges – a helyszínen meg kell kezdeni a jelen melléklet szerinti szolgáltatást.

A Megrendelő napi 24 órás időszak alatt elérhető kapcsolattartót biztosít, aki segít a hiba feltárásában résztvevő Szolgáltató szakembereinek a rendszerhez való hozzáférésben, az adatgyűjtésben, a tesztelésben és a hibajavítások éles környezetbe való telepítésében.

2. súlyossági szint esetén

A probléma súlyos szolgáltatás-csökkenést okoz, de a működés korlátozott mértékben folytatható.

A Szolgáltatónak a bejelentés fogadásától számított *négy órá*n belül meg kell kezdenie – amennyiben szükséges, a helyszínen – a jelen melléklet szerinti szolgáltatást.

3. súlyossági szint esetén

A probléma a szolgáltatás kismértékű csökkenését okozza, ami kisebb fennakadást okoz. Ebben az esetben a Szolgáltató legkésőbb a *bejelentés fogadását követő munkanapon* kezdi meg a jelen melléklet szerint a szolgáltatást.

4. súlyossági szint esetén

Bármilyen, az alkalmazások működése vagy fejlesztése során előforduló szakmai probléma, a fejlesztés során felmerülő módszertani vagy fejlesztési szabályokkal kapcsolatos kérdés, illetve új technológiák bevezetése során jelentkező probléma, melynek nincs hatása a rendszer működésére. A Megrendelő nem tapasztal szolgáltatás-kiesést. Ebben az esetben, amennyiben a Szolgáltató és a NAV kijelölt szakmai kapcsolattartója együttesen úgy ítéli meg, hogy jelen melléklet szerinti helyszíni szolgáltatásra van szükség, akkor a *bejelentés fogadását követő első munkanapon, illetve egy későbbi, a felek által elfogadott időpontban* elkezdi a szolgáltatás nyújtását.

2. Megelőző tevékenységek

Becsült erőforrás-ráfordítás: 1800 embernap

2.1. Oracle adatbázis-kezelők teljesítmény felmérése

A teljesítésbe bevont szakembereknek magas színvonalú teljesítmény felmérést kell végezniük az üzletmenet szempontjából kritikus Oracle rendszereken. A felmérés a rendszer szűk keresztmetszeit azonosítja. A felmérés eredményeként a Szolgáltatónak egy Teljesítmény Felmérésjelentést kell átnyújtania a Megrendelő részére, amely tartalmazza a vizsgálatok eredményét és a javaslatokat. A javaslat az Oracle Corporation legjobb gyakorlatai, illetve ajánlásai alapján készül.

2.2. Egyedi fejlesztésű alkalmazások teljesítmény felmérése

A teljesítésbe bevont szakembereknek részletes teljesítmény felmérést kell végezniük a kritikus Oracle rendszereken futó alkalmazásokon. A felmérés az „intenzív erőforrás használatot” jelentő komponenseket (SQL műveletek, programok stb.) azonosítja annak érdekében, hogy megtalálja a rendszer szűk keresztmetszeit. A felmérés eredményeként a Szolgáltató megfelelően indokolt javaslatot tesz a szükséges programkódok módosításaira. A javaslat az Oracle Corporation legjobb gyakorlatai, illetve ajánlásai alapján készül.

2.3. Informatikai tervezési eredménytermékek vizsgálata

A Megrendelő üzletileg kritikus Oracle rendszereihez kapcsolódó fejlesztések tervdokumentációi kerülnek átvizsgálásra. A vizsgálat eredményeként előálló dokumentumnak tartalmaznia kell:

- javaslatokat legjobb gyakorlat alapján,
- teljesítményjavítást célzó javaslatokat,
- integritást javító javaslatokat,
- architekturális javaslatokat,
- programozás-technikai javaslatokat.

2.4. Programkódok átfogó vizsgálata

A teljesítésbe bevont szakemberek részletesen megvizsgálják a Megrendelő üzletileg kritikus Oracle rendszerein futó, illetve ezen környezetekbe telepítésre kerülő programkódokat és javaslatot tesznek azok (performanciájának, strukturáltságának, az érvényben lévő szabályozásnak való megfelelésségének) javítására.

2.5. Javítócsomag felmérés

A teljesítésbe bevont szakemberek megvizsgálják a Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus Oracle rendszereit és azonosítják az alapszoftverhez kapcsolódó telepített, valamint Oracle által kibocsátott javítócsomagokat (patch-ek), amelyek javíthatják a rendszerek megbízhatóságát, teljesítményét vagy a tanúsítvány érvényességét/megfelelését. A felmérés eredményeként elkészítésre kerül egy javaslat, amely a következőket tartalmazza:

- telepített javítócsomagok tételes listája,
- ismert szükséges javítócsomagok megléte, vagy verzió szintek,
- javítócsomag telepítésének sorrendje,
- „olvással” (Readme) fájlok átvizsgálása,
- egyes telepítési lépések átvizsgálása, javaslattétel a végrehajtás módjára, amennyiben szükséges.

2.6. Méret változás vizsgálat

A teljesítésbe bevont szakemberek megvizsgálják Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus Oracle rendszereinek méretezési igényeit az alábbi eseményekhez kapcsolható várható változások előkészítéseként:

- verzióváltás (upgrade);
- platform migráció;
- adatbázis migráció;
- jelentősebb konfigurációváltoztatás;
- új alkalmazás telepítése;
- változás az alkalmazás használatában (felhasználószám bővülés stb. esetén);
- az Oracle adatbázisokon futó alkalmazások üzletmeneti sajátosságai alapján, jelentősebb terhelést jelentő eseményeket megelőzően (pl.: bevallási időszak előtt).

A vizsgálat eredményeként elkészítésre kerül egy dokumentum, amely javaslatokat tartalmaz a rendszer méretezésére vonatkozóan.

2.7. Verzióváltás és licenckonzolidáció támogatása

Megrendelő az alábbi konkrét feladatok szolgáltatói támogatásban vár közreműködést:

- Közreműködés a jelenleg Oracle 11gR2 verziójú adatbáziskezelők 12c verzióra történő verziófrissítésében, mely – a jelenlegi környezetek felmérése, pontos célverzió (szükséges javítókészletek)-, migrációs útvonal meghatározása, High Availability és Disaster Recovery tesztek, ASM migráció RAW device-ről, esetleges platform migráció, verziófrissítés támogatása, javaslattétel az új verzió nyújtotta funkcióbővülések alkalmazhatóságára a fejlesztői- illetve üzemeltetési területek számára – feladatokból tevődik össze.
- Licenckonzolidáció támogatása: Oracle adatbázisok fizikai és virtualizált környezetben történő konszolidációja, részvétel üzemeltetési, monitorozási rend kidolgozásában.
- Közreműködés a jelenlegi iAS10g verziójú alkalmazáserverek WebLogic 11g verzióra való migrációban, valamint SSO egységesítésben, mely – a jelenlegi környezetek felmérése, pontos célverzió (szükséges javítókészletek)-, migrációs útvonal meghatározása, tesztelési igények meghatározása, verziófrissítés végrehajtása, üzemeltetéshez való illesztés – feladatokból tevődik össze.

fejlesztőkkel, üzemeltetőkkel együttműködve. Támogatást nyújtanak a kiemelt rendelkezésre állással biztosított éles-üzemi környezeteken futó alkalmazások hibajavításában. Szolgáltató a problémák elhárítása után úgynevezett „root cause” analízist készít. Ennek kapcsán folyamatos minőségbiztosítást végez, hogy az Oracle környezetben működésjavítási javaslatokat tudjon adni a működtetési folyamatokra és az üzemeltetett alkalmazásokra vonatkozóan.

3.5. Projektek minőségbiztosítása, megelőző minőségbiztosítási tevékenység ellátása

Ezen tevékenységek közé tartoznak az induló, illetve folyamatban lévő projektek informatikai eredménytermékei és a hozzájuk tartozó dokumentációk minőségbiztosítási szempontból történő átvizsgálása, véleményezése.

3.6. Szabványok, minőségbiztosítási tervek véleményezése

Ezen tevékenység keretében amennyiben szükséges, a Szolgáltató szakértői segítik, véleményezik a projektek minőségbiztosítási terveit, a tervezett erőforrás igényeit, illetve a kiadásra tervezett szabályzatokat a fejlesztésekkel kapcsolatosan.

A 3. pont szolgáltatáselemei az 1.3 fejezet szerinti 4. súlyossági szintbe sorolandók, kivéve a 3.4. fejezetbe tartozó szolgáltatások, melyeknek súlyosságát a felmerülő ad-hoc problémák súlyossági szintje határozza meg.

Az egyes szolgáltatás elemek biztosításának folyamata, módja

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szakértők a szerződésben megjelölt szakmai kapcsolattartók irányítása alatt dolgoznak. A szakmai kapcsolattartók feladata annak biztosítása, hogy Szolgáltató időben értesüljön a feladatokról, az előzőekben részletezett tevékenységi körökhöz, illetve a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvényhez illeszkedően.

A Szolgáltató a feladatot elsősorban a szerződésben megjelölt teljesítési helyeken és a Megrendelő által biztosított technikai eszközök igénybevételével végzi.

Szolgáltató a szerződésben meghatározott tevékenysége során valós, védendő adatokkal nem találkozhat, azokat nem kezelheti.

Szolgáltató az elvégzett tevékenységekről és rendelkezésre állásról, az arra fordított idő rögzítésével – a Megrendelő által is hozzáférhető – nyilvántartást vezet, amely alapján havonta teljesítésigazolást készít. Megrendelő a benyújtott teljesítésigazolás ellenőrzéséhez a Szolgáltató által vezetett nyilvántartást felhasználhatja.

A reaktív tevékenységek esetében Szolgáltató a szolgáltatás részeként köteles Megrendelő számára biztosítani a bejelentés lehetőségét a hét minden napján 0-24 óráig folyamatosan.

A bejelentés megtétele az INIT belső munkarendje szerint zajlik, ami történhet telefonon, illetve e-mail üzenet formájában a szerződésben meghatározott elérhetőségeken.

A bejelentés beérkezését, illetve fogadását Szolgáltató a Megrendelő számára e-mail üzenetben visszaigazolni köteles.

A bejelentésben fel kell tüntetni a bejelentő és a hely azonosításán kívül a bejelentett probléma jellegét, a leállás által érintett funkciókat és a Műszaki leírás 1.3. pontban megjelölt kategóriák szerinti besorolását.

Megrendelő a bejelentés során köteles Szolgáltatóval közölni, hogy a bejelentett probléma melyik, a Műszaki leírás 2. pontjában meghatározott kategóriába tartozik. A bejelentett probléma besorolására Szolgáltató egyet nem értése esetén jogosult észrevételt tenni.

Szolgáltató köteles az 1. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a hibabejelentés időpontját követő 2 (kettő) órán belül a helyszínen, a 2. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a bejelentés időpontját követő 4 (négy) órán belül a helyszínen, a 3. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében pedig legkésőbb a bejelentés időpontját követő munkanapon a bejelentések megoldásának támogatását megkezdeni és a probléma elhárulásáig folyamatosan végezni.

Szolgáltató a 4. súlyossági szintű bejelentés esetén a bejelentés fogadását követő első munkanapon, illetve egy későbbi, a Felek által elfogadott időpontban elkezdi a szolgáltatás nyújtását.

Szolgáltató a támogatás megkezdésekor köteles közölni a probléma megoldásához előreláthatóan szükséges időtartamot.

A garantált válaszidők számítása szempontjából a **telefonon történt bejelentés időpontja a meghatározó.**

A hibabejelentő ügyeleti telefon- és faxszámok, valamint e-mail cím változásairól Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül írásban értesíti a Megrendelőt.

A munkavégzés történhet munkaszüneti napokon, valamint munkaidőn (9⁰⁰óra – 17⁰⁰óra) túl is, amely esetekben Megrendelő a Szolgáltató jelzését követő előzetes egyeztetés alapján, eseti jelleggel biztosítja a helyszíni belépést és a munkavégzés feltételeit.

A bejelentések reprodukálása és a szükséges lépések megtétele minden esetben a Megrendelő által biztosított anonimizált környezetben és helyen, valamint a Megrendelő által biztosított, vagy IT biztonsági szempontból az NAV KH IFÜF által bevizsgált és jóváhagyott eszközökkel történhet.

Szolgáltató a hibafelmérés és javítás során internetes távoli elérést nem alkalmazhat még akkor sem, ha a hiba jellege miatti sürgősség azt indokolná.

Megrendelő a szerződés szerinti **megelőző tevékenységekre** és **minőségellenőrzéssel kapcsolatos tevékenységekre** vonatkozó szolgáltatást munkamegrendeléssel veszi igénybe. A Munkamegrendelőn (3. számú melléklet) Megrendelő részletezi azon konkrét feladatokat, amelyek megvalósításához a szakértői támogatást igénybe kívánja venni, a Szolgáltatóval történő egyeztetés alapján meghatározza a hívni kívánt szakértői napok számát, továbbá a kezdő és a záró időpont megadásával megjelöli a megrendelt munka teljesítési határidejét.

A munka megrendelésére a szakmai kapcsolattartók jogosultak.

Ajánlatkérő fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatáselemek között a rendelkezésre álló mennyiségen (3850 embernap) belül átcsoportosítást végezzen.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
(minta)
2. részteljesítés

Szerződés száma: INF-157/2/2014.
Beszerezés tárgya: Oracle licencek támogatásának megújítása és minőségbiztosítási támogatás
Részteljesítés: NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása
Szolgáltató:
Teljesítés helye: NAV Informatikai Intézete
 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
 1023 Budapest, Lajos u. 17-21.
 1106 Budapest, Fehér út 10.

Feladat/ Munkamegrendelés/ Projekt	Jelleg / Formátum	Felhasznált embernap

A fenti tárgyban a NAV és.....között létrejött szerződés keretében meghatározott feladatok 2015.....hónap.....naptól – 2015.....hónap.....napig az alábbiak szerint kerültek teljesítésre.

Elfogadási feltételek*:

- Szerződés szerint teljesítette: a jelenleg elszámolható teljesítési napok száma: embernap (a szerződés szerinti teljesítési időszakban felhasználható hátralévő napok száma: embernap).
- Szerződéstől eltérően teljesítette (eltérés indoklása):

.....

A NAV a fentiek figyelembe vételével a teljesítést átveszi és elfogadja.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv a számla részét képezi.

Budapest, 201.....év.....hónap nap

A teljesítésigazoló részére az elvégzett feladatok szerződésszerű teljesítését igazolom:

.....
dr. Luklídér Gabriella
 főosztályvezető
 NAV INIT

.....
Simon Tibor
 főosztályvezető
 NAV INIT

Átvevők NAV részéről:

Átadó Szolgáltató részéről:

.....
Formanek Gyula
 NAV INIT

.....
Szolgáltató

Üzemeltetési Blokk, főigazgató-helyettes

*megfelelő aláhúzendő

Titoktartási nyilatkozat
(minta)
2. részteljesítés

Alulírott

Név: (A.n.:; Születési hely és idő:), mint a cég (székhelye:..... Cégjegyzékszám: Cg.....-.....-.....) képviselője/munkavállalója/megbízottja ezúton nyilatkozom az alábbiakról.

1. **A Nemzeti Adó- és Vámhivatal** számára végzett tevékenységem során tudomásomra jutott, a szerződés tárgyával összefüggő adatokat, információkat, dokumentumokat, személyes adatokat, törvény által védett titkokat köteles vagyok megőrizni, azokat harmadik személy tudomására nem hozhatom, hozzáférhetővé nem teszem.

2. Kötelezettséget vállalok arra, hogy az 1. pontban foglaltakkal kapcsolatban nyilatkozatot nem adok és azokat semmilyen formában nem használom fel, nyilvánosságra nem hozom, nem hozom harmadik személy tudomására, hozzáférhetővé nem teszem.

3. Amennyiben munkavégzésem során, személyes adat, illetve adó-, üzleti vagy ipari, valamint más törvény által védett titok, illetőleg a szerződés alapján titoknak minősülő adat, információ jut tudomásomra, akkor azok tartalmának megismerését más részére nem teszem lehetővé, azok titokban tartása érdekében szükséges valamennyi elvárható intézkedést megteszek.

4. A jelen titoktartás alól felmentést a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, írásos formában, a NAV feljogosított képviselője adhat.

5. Tudomásul veszem, hogy a titoktartási kötelezettség a munka elvégzését, valamint munkaviszonyom megszűnését követően is fennáll, továbbá, hogy a fenti szabályok megsértése a hatályos anyagi és eljárásjogi szabályok szerinti polgári jogi és/vagy büntető jogi jogkövetkezményekkel járhat.

6. Munkámat különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzem:

- a) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- b) az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény,
- c) a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

Budapest, 201 hónap nap

.....

Aláírás

Készült: 2 példányban

Kapják: 1. számú példány: nyilatkozattevő
2. számú példány: NAV

