

Szerződésszám Megrendelőnél: INF-152/2014.

Szerződésszám Szolgáltatónál: \_\_\_\_\_

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (KEF azonosító: 19889, székhely: 1054, Budapest, Széchenyi u. 2., államháztartási azonosítója: 298024, adószám: 15789934-2-51, képviseli: Kiss Ferenc erőforrás-gazdálkodási elnökhelyettes), mint megrendelő (a továbbiakban: **NAV vagy Megrendelő**),

másrészről

a **Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft.** (KEF azonosító:100069, székhely:1124 Budapest, Csörsz u. 45., Cg.:01-09-687986, adószám:12473018-2-43, képviseli:Varga Zsolt, operatív igazgató,), mint konzorciumvezető,

és

a **Newnet Tanácsadó Kft.** (KEF azonosító: 200581, székhely: 1118 Budapest, Rahó utca 2-8. G. ép. III. em. 13., Cg.: 01-09-708317, adószám: 12886719-2-41, képviseli: Tóth Attila ügyvezető),

**mint közös ajánlattevők (a továbbiakban együtt: Szolgáltató) között, képviseletükben eljár a Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft. a 2013. június 7-én kelt majd 2013. június 21-én kiegészített Együttműködési megállapodás alapján,**

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 *Novell vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenszekhez kapcsolódó konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása tárgyban (2.rész – 2013.)* lefolytatott központosított közbeszerzési eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keret-megállapodás jött létre (továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: **KM0201SUPP13**

KM aláírásának dátuma: 2013.07.22.

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

KM keretösszege: nettó 6 000 000 000,- Ft

Jelen szerződés a keret-megállapodásos eljárás 2. részében írásbeli konzultációval, a „**Novell Prémium 5000 plus terméktámogatási szerződés hosszabbítása**” tárgyban 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 mellékletben részletezett Novell Prémium 5000 Plus terméktámogatás szolgáltatás nyújtását 12 hónapos időtartamban, a jelen szerződés 2. számú mellékletében foglaltaknak megfelelően.**

A szerződés teljesítését és a számlakiállítást a **Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft.** végzi.

### **3. A szerződés teljesítési határideje:**

A szerződéskötéstől számított 12 hónap.

### **4. A teljesítés helye:**

NAV Informatikai Intézete  
1023 Budapest, Lajos u. 17-21.  
NUTS kód: HU101

### **5. A fizetendő ellenérték**

Megrendelő a jelen szerződés szerinti szolgáltatás ellenértékét alábbi szerződéses áron teljesíti a 2015. évben esedékes fizetési kötelezettség mértékéig a 2015. év, a 2016. évben esedékes fizetési kötelezettség mértékéig a 2016. év, kiadási előirányzata terhére kerül kifizetésre.

#### **havidíj:**

**Nettó 3 909 000,- HUF + 2 % Közbeszerzési díj +27 % ÁFA**

(azaz nettó hárommillió-kilencszázkilencezer Forint + 2 % Közbeszerzési díj + 27 %ÁFA)

**bruttó 5 063 719,- HUF**

(azaz bruttó ötmillió-hatvanháromezer-hétszázötvenkilenc Forint),

#### **összesen:**

**Nettó 46 908 000,- HUF + 2 % Közbeszerzési díj +27 % ÁFA**

(azaz nettó negyvenhatmillió-kilencszáznyolcezer Forint + 2 % Közbeszerzési díj + 27 %ÁFA)

**bruttó 60 764 628,- HUF**

(azaz bruttó hatvanmillió-hétszázhatvannégyezer-hatszázhuszonnyolc Forint)

A nettó szerződéses ellenérték – az általános forgalmi adó és a közbeszerzési díj kivételével – tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes költséget (beleértve a szállítási és kiszállási díjat, valamint a jótállást is).

A bruttó szerződéses ellenérték tartalmazza, az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. Az ÁFA mértéke a törvényi szabályozásnak megfelelően változhat.

A közbeszerzési díj a 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet 14. §-ában foglaltak szerint a szolgáltató közreműködésével kerül kifizetésre. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + ÁFA.

Szolgáltató semmilyen jogcímen nem léphet fel további költség- vagy díjigénnyel a Megrendelővel szemben a Szerződés teljesítésével kapcsolatban. Fenti ellenérték a Szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető.

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 az Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

Az ellenszolgáltatás magyar forintban (HUF) kerül kiszámlázásra.

### **6. Fizetési feltételek**

A megrendelt termékek ellenértékét tételesen az **1. számú melléklet** tartalmazza.

Az ellenszolgáltatás igénylése és kifizetése a KM V. 2.1-2.7. pontja és a Kbt. 130. § (1), (3) és (6) bekezdései alapján az alább meghatározottak szerint történik.



Szolgáltató az általa a tárgyhozban teljesített 2. számú melléklet szerinti szolgáltatásokról a legkésőbb a tárgyhoz lejártát követő 5 munkanapon belül **havi jelentést köteles készíteni**.

A tárgyhoz lejártát követően Szolgáltató az általa aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyvet (3. számú melléklet) benyújtja Megrendelő részére. *A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv mellékletét képezi a tárgyhozban teljesített szolgáltatásokról szóló havi jelentés.*

A szerződés tárgyát képező Novell Prémium 5000 PLUS **terméktámogatási szolgáltatás** ellenértékét Megrendelő havonta utólag, egyenlő részletekben, a **Teljesítésigazolási jegyzőkönyv** (3. sz. melléklet) Megrendelő általi aláírását követően egyenlíti ki.

Megrendelő a Kbt. 130. § (1) alapján köteles a szerződés teljesítésének elismeréséről, vagy az elismerés megtagadásáról legkésőbb az átadás-átvételtől szóló nyilatkozatot tartalmazó Teljesítésigazolás kézhezvételétől számított 15 napon belül nyilatkozni.

Megrendelő részéről a jelen szerződés szerződésszerű teljesítésének elismeréséről, vagy az elismerés megtagadásáról kizárólag a 11. pontban megjelölt, teljesítésigazolásra jogosult személy jogosult nyilatkozni.

Szolgáltató az 5. pont szerinti havidíjról a teljesítést igazoló – tehát a Megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy által aláírt – Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (3. számú melléklet) alapján jogosult utólag egy **számlát kiállítani**.

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

Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot is. A benyújtott **számla elválaszthatatlan részét képezi a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak melléklete.**

A számlát az alábbi címre kell kiállítani (Számlázási cím) és benyújtani (Számlaküldés címe):

**Számlázási cím:**

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

**Számlaküldés címe:**

**Nemzeti Adó-és Vámhivatal  
Fejezeti, Pénzügyi és Számviteli Főosztály  
1054 Budapest, Széchenyi u.2.**

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

A Szolgáltató által Megrendelő részére benyújtott számla ellenértékét Megrendelő a KM V. 2.1. pontja alapján – tekintettel a Kbt. 130. § (3) bekezdésre – a számla igazolt kézhezvételétől számított harminc (30) naptári napon belül köteles átutalás útján megfizetni a Szolgáltató **UniCredit Bank Hungary Zrt.** banknál vezetett **10900028-00000005-31360006** számú bankszámlájára.

A Szolgáltató által benyújtott számlának meg kell felelnie a 2000. évi C. törvényben foglaltaknak és a 2007. évi CXXVII. törvényben foglaltaknak.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele a többször módosított 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.

Szolgáltató által benyújtott jogos számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén, a Szolgáltató jogosult a késedelembeesés napján hatályos, Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

## **7. Szerződésszegés**

Amennyiben terméktámogatási szolgáltatással kapcsolatosan a 2. számú mellékletben meghatározott mentességek figyelembevételével számított garantált szolgáltatási szintet a rendszer nem teljesíti, Szolgáltató a szerződés lejártakor hibás teljesítési kötbéréként 0,02%-os elmaradásonként,

munkaidőn belüli kiesésnél: 300.000 Ft,

munkaidőn kívüli kiesésnél: 200.000 Ft,

de maximálisan a teljes nettó szerződéses ellenérték 30%-áig számított összeg megfizetésére köteles.

Megrendelő érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát és a szerződésszegésből eredő egyéb jogait is

Amennyiben a bejelentést kezdeményező hívás beérkezésétől számított, a szerződésben meghatározott válaszidőn belül a Szolgáltató kijelölt szakembere nem veszi fel a kapcsolatot a NAV által megnevezett szakemberrel illetve nem kezdi meg a probléma megoldását, Megrendelő szolgáltatóval szemben a nettó havidíj 0,5%-ának megfelelő mértékű késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult minden késedelemmel érintett óra után. A késedelmi kötbér maximális mértéke 15%.

Amennyiben Megrendelő által a 2. számú mellékletben meghatározott módon Szolgáltató felé bejelentett, az ütemezett rendelkezésre állás iránti igény ellenére Szolgáltató nem biztosít telefonos vagy – arra vonatkozó külön megrendelői igény esetén – helyszíni szolgáltatás keretében mérnököt a tervezett időpontot egy órával megelőzően, Megrendelő szolgáltatóval szemben a nettó havidíj 0,5%-ának megfelelő mértékű késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult minden, a késedelemmel érintett óra után. A késedelmi kötbér maximális mértéke 15%.

Amennyiben a Szerződés azért szűnik meg mert Megrendelő a 11.pont szerint a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt a Szerződést azonnali hatállyal felmondja, Szolgáltató a teljes nettó szerződéses ellenérték 30%-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbért köteles Megrendelő részére megfizetni. A meghiúsulási kötbérbe a hibás teljesítési és a késedelmi kötbér beleszámít.

A kötbér összegéről bizonylat kerül kiállításra. Felek rögzítik, hogy a bizonylaton szereplő kötbérösszeget a Szolgáltató köteles a bizonylaton meghatározott határidőig Megrendelő részére megfizetni. Megrendelőnek jogában áll az esedékes kötbér összegét az ellenszolgáltatásból visszatartani.

Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége nem érinti Megrendelőnek a Szerződés megszegéséből eredő további, kártérítés iránti igényének érvényesítését. Szolgáltató szerződésszegése esetében a Megrendelő kizárólagos joga, hogy póthatáridő megadásával a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Szolgáltatótól az okozott kár megtérítésére vonatkozó igényén felül.



Felek rögzítik, hogy a késedelmi/hibás teljesítési kötbér Szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Szolgáltatót sem a Szerződés szerinti teljesítés, sem az általa a Szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.

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

## **8. Jótállás, szavatosság, felelősség**

Szolgáltató jótállási és szavatossági felelősségére a KM VIII/1. 1.1.-1.2. pontjai, valamint a KM 7. számú mellékletében foglaltak az irányadók.

## **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 szerződésszegésnek 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);
- 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.

Felmondás esetén a szerződés tárgya a felmondás leszállított mennyiségre vonatkozóan illeti meg a Megrendelőt.

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 Szolgáltatóban 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 Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről haladéktalanul értesíteni.

A Szerződés felmondása esetén a felmondás pillanatáig teljesített szállítás – valamint a már

aktivált licencekhez fűződő felhasználói jogok megilleti a Megrendelőt, ez esetben Szolgáltató jogosult a Szerződés megszűnése előtt szerződésszerűen teljesített szállításért járó arányos szerződés szerinti ellenszolgáltatásra.

A Szerződés megszűnése nem érinti az elszámolási és titoktartási kötelezettségek teljesítését, illetve fennállását.

A Szerződés felmondása, vagy bármely más okból való megszűnése esetén, a megszűnéstől számított 15 napon belül a Felek kötelesek egymással elszámolni.

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 szállítás 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 meg-tartása érdekében.

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

A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő meg-szűnése vagy megszüntetése esetén is – az üzleti és ipari titok vonatkozásában a szerződés megszűnésétől számított 3 évig, 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 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.

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:

Név: Hajdu Erika osztályvezető  
NAV KH VGF, Informatikai Eszközgazdálkodási Osztály  
Telefon: +36 1 373 1740  
E-mail: [hajdu.erika@nav.gov.hu](mailto:hajdu.erika@nav.gov.hu)

Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartásra jogosult személy:

Név: Sörös Géza főosztályvezető-helyettes  
NAV INIT, Operációs Rendszerek Üzemeltetési Osztály

Telefon: +36 30 982 8554  
E-mail: [soros.geza@nav.gov.hu](mailto:soros.geza@nav.gov.hu)

Megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy:

Név: Formanek Gyula főigazgató-helyettes  
NAV Informatikai Intézete  
Telefon: +36 1 345 3439  
Mobil: +36 70 491 2692  
[formanek.gyula@nav.gov.hu](mailto:formanek.gyula@nav.gov.hu)

A Megrendelő részéről bejelentésre jogosult személyek névsorát a 4. számú melléklet tartalmazza.

Szolgáltató részéről kapcsolattartó személy(ek):

Név: Varga Zsolt  
Telefon: +36 1 489 4600  
Fax: +36 1 489 4601  
Mobil: +3630-370-2040  
E-mail: [kozbeszerzes@npsh.hu](mailto:kozbeszerzes@npsh.hu)

A jelen pont szerinti kapcsolattartó személyek körében bekövetkező változásról a Felek egymást haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 2 (kettő) munkanapon belül, írásban értesíteni kötelesek. A kapcsolattartó személyek körében történő változás nem eredményezi a szerződés módosítását.

## **12. A Szerződés tartalmának értelmezése**

Felek rögzítik, hogy a Szerződés módosítására csak írásban, közös megegyezéssel, mindkét fél erre jogosított képviselőjének aláírásával, kizárólag a Kbt. 132. §-ban foglaltak figyelembe vételével van lehetőség.

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 jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM vonatkozó rendelkezései, illetve annak mellékletei, továbbá a vonatkozó jogszabályok az irányadók. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, a KM teljesülésére vonatkozó Portál-oldal, az Ajánlattételi felhívás és dokumentáció, a Szolgáltató ajánlata és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt termék és árlista
2. számú melléklet: Műszaki leírás
3. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
4. számú melléklet: Hibabejelentésre jogosult személyek listája



5. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)

A Szerződést a Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 6 (hat) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2015. március 12.

  
.....  
Megrendelő

  
.....  
Szolgáltató

  
.....  
Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult

F 5240425, F 5250262

**NOVELL**  
Professzionális Szolgáltatások  
Magyarország Kft.

1124 Budapest, Csörsz u. 45.

Adószám: 12473018-2-43

Banksz.: FVB 10900020 00000005-31340004




1. számú melléklet

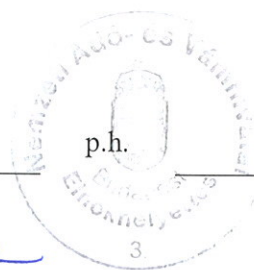
Megrendelt termék és árlista		
Keret-megállapodás száma: KM0201SUPP13		A megrendelés száma: INF-152/2014.
<b>A megrendelő adatai:</b>		
Intézmény neve: Nemzeti Adó- és Vámhivatal		KEF kódja: 19889
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.		Számlázási cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Megrendelő képviselője: Kiss Ferenc erőforrás-gazdálkodási elnökhelyettes		
Telefon:	Fax:	E-mail:
<b>A szállítás helye</b>		
NAV Informatikai Intézet, Budapest, II. Lajos u. 17-21.		
<b>A Szolgáltató adatai:</b>		
Szolgáltató neve: Novell Professzionális Szolgáltatások Magyarország Kft. KEF kódja: 100069		
Cím: 1124 Budapest, Csörsz u. 45		
Kapcsolattartó személy: Varga Zsolt, operatív igazgató		
Telefon: +36 1 489 4600	Fax: +36 1 498 4601	E-mail: kozbeszerzes@npsh.hu
Szolgáltató neve: Newnet Tanácsadó Kft.		KEF kódja: 200581
Cím: 1118 Budapest, Rahó utca 2-8. G. ép. III. em. 13.		
Kapcsolattartó személy: Tóth Attila ügyvezető		
Telefon: +36 20 321 6687	Fax: +36 1 201 1621	E-mail: kozbeszerzes@newnet.hu


KEF azonosító	Termék megnevezése	Mennyiség	Nettó egységár	Nettó összesen
NPSH- PREM5000pY	Novell Prémium 5000 plus rendszerátogatás	12	3 909 000,00 Ft	46 908 000,00 Ft
<b>Nettó mindösszesen:</b>				46 908 000 Ft
Közbeszerzési díj:				938 160 Ft
ÁFA:				12 918 463 Ft
<b>Bruttó mindösszesen:</b>				60 764 628 Ft

Megjegyzés:

Dátum: 2015. március 12.

  
Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult  
aláírása  
ES240425, Z5250262



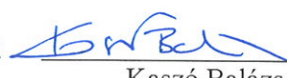
  
Megrendelő aláírása

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

Dátum: 2015. március 12.

**Novell.**  
Professzionális Szolgáltatások  
Magyarország Kft.  
1124 Budapest, Csörsz u. 45.  
Adószám: 12473018-2-43  
Bankk.: HVB 109000000000000005-31360006

p.h.



Kaszó Balázs



Varga Zsolt

a Novell Professzionális Szolgáltatások  
Magyarország Kft. és a Newnet Tanácsadó  
Kft. által alkotott konzorcium projektiroda  
képviselői

## Műszaki leírás

### Novell Prémium 5000 Plus terméktámogatás

#### Általános leírás

A PREMIUM technikai támogatási szolgáltatás keretében a NAV kijelölt szakemberei jogosultak a Novell PSH mérnökeinek bejelentést tenni, a szolgáltatási szintben meghatározott rendelkezésre állási időben. A hívás beérkezésétől számított, a szerződésben meghatározott válaszidőn belül a Novell PSH kijelölt szakembere felveszi a kapcsolatot a NAV által megnevezett szakemberrel és megkezdi a probléma megoldását. Szükség esetén a probléma megoldást a szerződésben a teljesítés helyeként megnevezett helyszínen végzi, a bejelentést követő rendelkezésre állási idő elteltével. Amennyiben a probléma olyan összetett vagy elemi rendellenességekre utal, amely nem hárítható el a Novell PSH rendelkezésére álló javító csomagokkal, a probléma pontos leírását továbbítja a Novell/SUSE backline felé.

#### A technikai támogatási szolgáltatás alkotóelemei

##### Telefonos hibaelhárítás

A NAV által megnevezett üzemeltetési szakemberek részére telefonos támogatást nyújt a Novell PSH, az éves szinten meghatározott maximális telefonos incidensszám mértékében, a napi rendelkezésre állási időben. Sikeres segítségnyújtás esetén a bejelentés lezártnak tekintendő, ellenkező esetben a lezárásra akkor kerülhet sor, ha a bejelentésben szereplő esemény megoldódott.

##### Helyszíni szolgáltatás

Amennyiben a Novell PSH szakembere a bejelentés alapján helyszíni beavatkozást állapít meg, vagy a bejelentő határozott igényét fejezi ki a helyszíni beavatkozásra, legkésőbb a szerződésben vállalt rendelkezésre állási idő elteltével megkezdi a bejelentésben szereplő probléma kivizsgálását. A helyszíni incidensek maximális számát a szerződési szint határozza meg. Egy incidens kezelése a probléma megoldásáig tart, függetlenül a kiszállások számától, illetve a ráfordított időtől. Amennyiben a bejelentésben szereplő incidens a bejelentésig nem ismert szoftverhibát tár fel, az incidens kezelése a Novell PSH terhére történik.

##### Helyszíni szolgáltatás munkaidőn kívül

Munkaidőn kívüli helyszíni szolgáltatás két módon vehető igénybe:

- A szolgáltatási szintben meghatározott napi rendelkezésre állás időtartama kiterjedhet a munkaidőn kívüli szolgáltatásokra is. Ebben az esetben további költség nem terheli az ügyfelet.
- Ha a szolgáltatási szintben meghatározott napi rendelkezésre állás időtartama nem terjed ki a munkaidőn kívüli szolgáltatásokra, akkor az ügyfél a konzultációs napok terhére veheti igénybe ezeket.

##### Megelőző technikai tanácsadás

Az Ügyfél szakemberei elektronikus formában a szolgáltatás keretében folyamatosan, időben



kapnak érdemi információt, beleértve technikai dokumentumokat, javítási listákat, aktuális információkat.

### **Megelőző jellegű ügyféltámogatás Support Account Manager (SAM) bevonásával**

Igény szerint a Novell PSH kijelölt Support Account Managere (SAM) személyes kapcsolatot tart a NAV kapcsolattartójával, aki ezáltal pontos és rendszeres tájékoztatást kap az NAV-nál tapasztalt eseményekről, infrastruktúráját érintő változásokról, az elmúlt időszakot érintő problémákról.

A SAM konzultációs tevékenysége kiterjed a problémamegoldáson túl, a tervezési feladatok támogatására, valamint tájékoztatja a felhasználót a technikai lehetőségekről, és a rendszer konfigurálásának lehetőségeiről.

### **Havi incidenskövetési kimutatás**

A NAV havonta kimutatást kap minden regisztrált incidensről. A kimutatás tartalmazza az incidensek fontosabb adatait: a megnyitás ill. lezárás idejét, a hozzárendelt mérnököt és a megoldás rövid leírását. A kimutatás segítségével nyomon követhető a szerződésben meghatározott incidensek és konzultációs napok felhasználtsága.

### **Távoli szolgáltatások**

A NAV engedélyével a Szolgáltató távolról online kapcsolaton keresztül felügyeleti szolgáltatásokat nyújt, problémákat határol be, diagnosztikai eszközöket alkalmaz. Ennek segítségével maximális hálózati üzemidő biztosítható, valamint értékes idő takarítható meg a helyszíni látogatások előkészítésével. Ez a szolgáltatás a díjba belefoglalva áll a NAV rendelkezésére, de alkalmazásának feltételei külön dokumentumban kerülnek rögzítésre.

### **Helyszíni támogató mérnök**

A támogató mérnök a helyszínen segít a hibák kijavításában, javítások, kiegészítő „Support Pack”-ok telepítésében. Rendszeres látogatásával támogatást ad a rendszerek üzemeltetéséhez, azok kívánatos szinten tartásához. A személyes kapcsolaton keresztül a támogatás a lehető legnagyobb mértékben idomul a felhasználó igényeihez.

### **Megelőző felmérés és konfiguráció felügyelet**

A NAV részére rendelkezésre álló megelőző felmérés keretében a támogató mérnök felméri a jelenlegi Novell megoldások állapotát, és adatbázisban rögzíti az adatokat. Munkája során a támogató mérnök az ügyfél adatbázisát folyamatosan karbantartja. Ennek segítségével a támogatói munka közben nem kell időt pazarolni az állapotfelmérésre, hanem azonnal a tényleges munkához lehet kezdeni. A felmérés eredményét negyedévente külön jelentésben a NAV rendelkezésére bocsátja.

### **Ütemezett rendelkezésre állás**

Az ütemezett rendelkezésre állás esetén az előretervezett javítások, frissítések, hardvercserék idejére a Novell PSH telefonos szolgáltatás keretében mérnököt biztosít, aki a tervezett időpontot megelőzően egy órával rendelkezésre áll, és az időtartam alatt támogatni tudja a felhasználó szakembereit bármely, a támogatási szerződésben meghatározott területen bekövetkező váratlan esemény kezelésében. Az ütemezett rendelkezésre állás igényét 48 órával előbb be kell jelenteni. A Novell PSH külön igény alapján helyszíni rendelkezésre



állást biztosít a konzultációs napok terhére.

### **Prémium 5000 Plus szolgáltatási szint**

<b>Napi rendelkezésre állás</b>	<b>Heti rendelkezésre állás időtartama</b>	<b>Válaszidő</b>	<b>Kiszállási idő</b>	<b>SAM</b>	<b>Támogató mérnök látogatása</b>	<b>Telefonos incidens</b>	<b>Helyszíni incidens / év</b>	<b>Konzultációs nap / év</b>
00:00-24:00	7 × 24	30p	1h	van	hetente	korlátlan	40	100

### **WWW.NAV.GOV.HU Portál kihelyezett üzemeltetése**

A Prémium 5000 Plus szolgáltatás keretében Szolgáltató napi-heti-havi rendszerességgel végzi az WWW.NAV.GOV.HU portálrendszer valamennyi szerverének üzemeltetési feladatait. (Kivéve a NAV-on belül működő szerver (koznp01) rutin üzemeltetési feladatait, melyet a NAV Informatikai Intézete lát el a Novell útmutatása szerint.) Többek között az alábbiakat:

#### **Kiszolgálók ellenőrzése –minden reggel munkakezdés előtt:**

- Állapot ellenőrzés
- Konzolon látható esetleges hibajelzések kezelése
- Általános jellemzők vizsgálata (szabad memória, foglalt tárterület, kapcsolatok száma, processzor kihasználtság, használt memória blokkok)
- Háttértárak ellenőrzése (szabad hely, ideiglenes állományok törlése)
- Futtatott szolgáltatások állapot ellenőrzése
- Monitoring rendszer tesztelése (sms, email csatornák)
- Mentési rendszer állapot ellenőrzés

#### **Hetente végzendő ellenőrzések**

- Napló állományok ellenőrzése és archiválása
- Hálózati kártya statisztikák ellenőrzése
- Indító állományok ellenőrzése
- Biztonsági ellenőrzések lefuttatása
- Mentési rendszer teszt mentés-visszaállítás ellenőrzése

#### **Havonta végzendő ellenőrzések**

- File rendszer javítása
- Napló állományok rotálása, valamint mentése
- Szükség esetén hálózat újrainicializálás
- Szükség esetén kiszolgáló újraindítás
- A rögzített accountok esetében jelszóváltás

#### **Biztonsági rendszer üzemeltetése**

A szolgáltatás keretében a Szolgáltató kiépíti, majd ezt követően napi-heti-havi rendszerességgel végzi a rendszer biztonsági komponenseinek üzemeltetését. Többek között az alábbiakat:

- a rendszer összes komponense esetében a biztonsági javítások folyamatos figyelése a telepítés beütemezése és végrehajtása

- a rendszer biztonságának folyamatos ellenőrzése, a kritikus biztonsági tényezők (portok, suid stb.) ellenőrzése
- a jelszavak rendszeres változtatása

### **Magas rendelkezésre állást biztosító kiegészítő szolgáltatások**

Az alap rendszert kiegészítő szolgáltatások a magas rendelkezésre állás érdekében:

- A rendszer monitorozása két független számítógépről kerül végrehajtásra tartalomelemző szoftverrel, amely nem csupán a szolgáltatás leállítását, hanem a minőségét is monitorozza. Az egyik monitor a tűzfalon fut (belső, S5) a másik a **Szolgáltató** által biztosított, az Invitelnél (független BIX beállítás) lévő monitoring szerveren működik.
- A rendszerek úgy kerülnek konfigurálásra, hogy a teljes tartalom induláskor a számítógép memóriájába tölti.
- A rendszer oly módon kerül átalakításra, hogy készül egy live DVD-t, amely tartalmazza a DVD-ről futtatható live SLES operációs rendszert, valamint a szükséges programokat. Abban az esetben ha web szolgáltatás az eredeti operációs rendszerrel nem indítható újra a szervereken, ezekről a live dvd-kről a szolgáltatás elindítható.
- A rendszer napló állományai alapján folyamatosan statisztikákat valamint terhelés elemzések kerülnek végrehajtásra, amely alapján a rendszer továbbhangolása megvalósítható.

### **Szolgáltatási szint megállapodás**

#### **Garantált szolgáltatási szint**

**Szolgáltató** garantálja a következő szolgáltatási szintet a **Megrendelő** részére:

- 99.971 %-os éves rendelkezésre állás (a szolgáltatás maximális éves állásideje 150 perc)
- web szolgáltatás maximális folyamatos állásideje: 30 perc

---

**Jelen megadott szolgáltatási szintek az ISP (Internet Service Provider) által szerződésben vállalt rendelkezésre állása felett értendők. Szolgáltató által a teljes rendszerre vonatkozó éves rendelkezésre állása szorzásra, a maximális folyamatos állásidő pedig összeadásra kerül az ISP által szerződésben vállalt értékekkel.**

---

A rendelkezésre állás éves szinten számolandó. Az SLA számítása és a kimutatás készítése a Szolgáltató feladata.

#### **A szolgáltatási szint számítása**

A szolgáltatási szint számítása a portál rendelkezésre állása alapján történik. Állásidőnek számít az, amikor a portál tartalom szolgáltató weboldalai 30 másodpercen túli válaszütemmel, vagy egyáltalán nem érhetőek el.

#### **Szolgáltató mentessége**

Nem számítanak a rendelkezésre állást csökkentő tényezőnek a következő pontok miatt bekövetkezett leállások:

- A kiszolgáló tervezett, előre bejelentett időpontban és időtartamban történő, karbantartási célú, a **Megrendelő** által engedélyezett leállítása.
- A kiszolgáló indokolatlan és szándékos, Szolgáltatóval nem egyeztetett leállítása a **Megrendelő** részéről.



- A kiszolgálón a **Megrendelő** által, Szolgáltatóval nem egyeztetett konfigurációs módosításból eredő leállás.
- Azon leállások, amely a portál tudatos, rossz szándékú terheléses támadása miatt következnek be, és más független szervezet által is regisztrálásra kerülnek.

### **Szankciók üzemeltetési szintre vonatkozólag**

Amennyiben a fenti számítási módszerrel, a mentességek figyelembevételével számított garantált szolgáltatási szintet a rendszer nem teljesíti, Szolgáltató támogatási időszak végén 0,02%-os elmaradásonként - maximálisan a nettó havidíj 30%-áig -, az alábbi összeg megtérítésére köteles:

Munkaidőn belüli kiesésnél: 300.000 Ft.

Munkaidőn kívüli kiesésnél: 200.000 Ft.

### **Erőforrás szükséglet - Üzemeltetési szolgáltatások**

Szolgáltató az üzemeltetési szolgáltatás minden eltelt hetére 1 konzultációt számol el a támogatási szolgáltatásban foglalt konzultációs nap keret terhére.

### **Teljesítés**

A Premium 5000 Plus terméktámogatási szolgáltatás keretében **12 hónapra** biztosított 100 konzultációs nap teljesítése folyamatos. A felhasznált napról a Novell PSH havi kimutatást küld. Az átalánydíjba foglalt 100 nap a szerződés lejártáig felhasználásra kell, hogy kerüljön.

### **Összefoglaló a biztosított konzultációs szolgáltatásokról:**

Prémium 5000 plus csomag (100 konzultációs nap)	A WWW.NAV.GOV.HU portálrendszer kihelyezett üzemeltetése, Szolgáltató által leadott elszámolás alapján heti 1-1 nap.
	A WWW.NAV.GOV.HU portálrendszer támogatásával kapcsolatos projekt vezetési tevékenységek, Szolgáltató által leadott elszámolás alapján
	Tetszőleges Novell termékekkel kapcsolatos konzultáció, Szolgáltató által leadott elszámolás alapján



**Teljesítésigazolási jegyzőkönyv**  
(minta)

**Szerződés száma:** INF-152/2014.

**Szolgáltatás:** Novell Prémium 5000 plus terméktámogatási szerződés hosszabbítása

**Dátum:** .....

Teljesítési időszak: <dátum>

KEF-azonosító	Szolgáltatás megnevezése	Mennyiség (db)
NPSH-Prem5000pY	Novell Prémium 5000 plus rendszertámogatás	1

Elfogadási feltételek:

- Szerződés szerint teljesítette:
- Szerződéstől eltérően teljesítette:

Szerződéstől eltérő teljesítés esetén annak oka, jogkövetkezménye:

.....

A NAV a fentiek figyelembevételével a teljesítést igazolja.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv a számla elválaszthatatlan részét képezi.

Melléklet:

- 1 db a tárgyhóban teljesített szolgáltatásokról szóló havi jelentés

Budapest, 201\_ . .....hónap .....nap

NAV részéről:

Szolgáltató részéről:

.....  
Szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy  
NAV részéről

.....  
Szolgáltató képviselője



## Bejelentésre jogosult személyek névsora

Sörös Géza	000625	30-982-8554	<a href="mailto:soros.geza@nav.gov.hu">soros.geza@nav.gov.hu</a>
Puppán István	001452	70-238-0220 1-345-3482	<a href="mailto:puppan.istvan@nav.gov.hu">puppan.istvan@nav.gov.hu</a>
Rákos Zoltán	230760	30-966-6635	<a href="mailto:rakos.zoltan@nav.gov.hu">rakos.zoltan@nav.gov.hu</a>
Szotkó Ferenc	111228	1-345-3413	<a href="mailto:szotko.ferenc@nav.gov.hu">szotko.ferenc@nav.gov.hu</a>



**Titoktartási nyilatkozat**  
(minta)

Alulírott

Név: ..... (A.n.:  
.....; Születési hely és idő:  
.....), mint a  
..... cég (székhelye:  
..... Cégjegyzékszáma: 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 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, illetve nem hozom harmadik személy tudomására, hozzáférhetővé nem teszem.
3. Amennyiben munkavégzésem során, üzleti vagy ipari 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 megbízási jogviszonyom 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 jogszabály rendelkezéseinek betartásával végzem:  
– a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

Budapest, 2015. .... hónap ..... nap

.....  
Alíráás

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