

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

a Silicon Computers Kft. (KEF azonosító: 100091, székhely: 1118 Budapest, Zólyomi út 23., Cg.: 01-09-465189, adószám: 12095144-2-43, képviseli: Lehoczki Gábor), mint konzorciumvezető,

és

az Areus Infokommunikációs Zrt. (KEF azonosító: 100159, székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 5., Cg.: 01-10-047135, adószám: 23469507-2-41, képviseli: Nagy Péter), **mint konzorcium (a továbbiakban: Szolgáltató) között, képviselétében eljár az Areus Infokommunikációs Zrt. a 2013. június 14-én kelt Együttműködési megállapodás alapján,**

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

Előzmény

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által **TED 2013/S 086-145861** szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére *Számítógéprendszerek szállítására és kapcsolódó szolgáltatások teljesítésére – 2013. (1. részteljesítés - Homogén szerverek és tárolók)* tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: **KM0101-0120SZGR13**

KM aláírásának dátuma: 2013. 08. 26.

KM időbeli hatálya: 2013. 08. 26. - 2017. 08. 26.

KM keretösszege: nettó 22 000 000 000,- Ft

Felek a közbeszerzési eljárás eredményeként jelen szerződést (továbbiakban: Szerződés) kötik meg.

1. A Szerződés tárgya

1.1. Jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. részében „*Vámszakmai rendszerek tároló, mentési és archiválási környezetének támogatása*” tárgyban a verseny újbóli megnyitásával lefolytatott közbeszerzési eljárás eredményeként, a Megrendelő – hivatkozott KM tárgyát képező termékekre vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

1.2. Jelen szerződés aláírásával Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézete Központi Üzemeltetési Szakterület által üzemeltetett összes vámszakmai tárolórendszerre (EMC), SourceOne archiváló szoftverre, a mentéshez használt Virtual Tape Library-re, valamint VMware licencekre szóló gyártói támogatás és emelt szintű**

rendszer-támogatás biztosítását (továbbiakban: szolgáltatás) a Szerződés 2. számú mellékletét képező *Szakmai és műszaki elvárásokban (továbbiakban: SLA)* foglalt szakmai specifikáció, valamint a Szolgáltató Ajánlatában foglaltak szerint.

A szerződés teljesítését és a számlakiállítást az Areus Infokommunikációs Zrt. végzi.

2. A Szerződés időbeli hatálya

Felek a Szerződést a szerződéskötéstől számított 1 (egy) évig terjedő határozott időtartamra kötik meg.

3. A teljesítés helye:

NAV Informatikai Intézete
1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
1023 Budapest, Lajos utca 17-21.

4. A hibabejelentés és hibajavítás folyamata

4.1. A szolgáltatás keretében Szolgáltató a meghibásodott hardver alkatrészek vonatkozásában köteles az egyes eszközökre meghatározott SLA szerinti cserét, hibajavítást biztosítani.

A hibabejelentés történhet **ügyeleti telefonon és/vagy telefaxon, illetve e-mailen** az alábbi elérhetőségeken:

Telefon (Hot Line): +36 1 437 05 86
Fax: +36 1 437 05 49
E-mail: support@areus.hu

A hibabejelentő ügyeleti telefon- és faxszámok, valamint e-mail cím változásairól Szolgáltató 1 (egy) munkanapon belül írásban értesíti a Megrendelőt. Megrendelő szakmai kompetenciával rendelkező üzemeltetői, illetve megbízott munkatársai **jogosultak a hibák bejelentésére (4. számú melléklet).**

A **Hibabejelentő űrlapon (5. számú melléklet)** fel kell tüntetni a bejelentő és a hely azonosításán kívül a hiba jellegét, a leállás által érintett eszközöket, a rendszerkezelői számot és a hibakategória besorolását.

Amennyiben Szolgáltató a megállapított hibacsoporttal nem ért egyet, észrevételt tehet a Megrendelő felé.

A garantált válaszidők, garantált hibaelhárítási idő számítása szempontjából a **telefonon történt hibabejelentés időpontja a meghatározó.** A hívás nyugtázása a hívásazonosító szám megadásával történik.

A hibabejelentés beérkezését, illetve fogadását Szolgáltató a Megrendelő számára e-mail üzenetben visszaigazolni köteles. Megrendelő köteles a telefonon történt hibabejelentést Szolgáltató számára e-mail üzenetben is megerősíteni.

4.2. Szolgáltató köteles az **SLA 7.2. pontja szerinti szolgáltatási szintekbe tartozó „kritikus” és „sürgős” prioritású hibák javítását 7x24 órás rendelkezésre állási időben a Maximált Reakció időn belül** („kritikus” prioritás esetében legkésőbb a bejelentést követő 4 (négy) órán belül, „sürgős” prioritás esetében legkésőbb a bejelentést követő 1 (egy) munkanapon belül) **megkezdeni, és azt – szükség esetén helyszíni munkavégzéssel – a hiba megszűntéig folyamatosan végezni,** illetve a „kritikus” prioritás esetében

legkésőbb a bejelentést követő 6 (hat) órán belül, „sürgős” prioritás esetében legkésőbb a bejelentést követő 2 (kettő) napon belül a hibát elhárítani, a szolgáltatás visszaállást megvalósítani.

A „szükséges” prioritásba tartozó karbantartói tevékenység esetében a tevékenység megkezdését a Szolgáltató legkésőbb a bejelentő hívás rögzítését követő harmadik munkanapon helyi idő szerint 7-17 óra között köteles megkezdeni, és azt – szükség esetén helyszíni munkavégzéssel – a hiba megszűntéig folyamatosan végezni.

Szolgáltató indokolt esetben helyszíni megjelenés során folytatja a hibafeltárást, hibajavítást. Ennek megfelelően Megrendelő köteles azt a rendszerhez való hozzáférés céljából Szolgáltató számára 7x24 órában, a „szükséges” prioritásba tartozó karbantartói tevékenység esetében a bejelentés napján és az azt követő munkanapon, munkaidőben helyi idő szerint legalább 7-17 óra között lehetővé tenni. Megrendelő munkaidőn kívül a Szolgáltató jelzését követő előzetes egyeztetés alapján, eseti jelleggel biztosítja a helyszíni belépést. Szolgáltató a helyszíni munkavégzésről **munkalapot** állít ki.

A működőképes állapot helyreállítását azok jogosultak igazolni, akik a hiba bejelentésére jogosultak.

- 4.3. **Szolgáltató rendszeres havi jelentést készít**, mely a szolgáltatás legfontosabb adatait tartalmazza (nyitott hibák száma, a hónap során megoldott hibaesemények száma, részletes statisztika a hónap során keletkezett hibákról, legfontosabb idők és időtartamok, stb.).

5. Fizetendő ellenérték, fizetési feltételek

- 5.1. A szerződés szerinti szolgáltatások ellenértékét tételesen a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza. Szolgáltató a szerződést az alábbi szerződéses áron teljesíti:

A szerződés szerinti szolgáltatás teljes díja összesen:

Nettó 224 783 280 Ft + 1,5 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA
(azaz nettó Kettőszázhuszonnégymillió-hétszáznyolcvanháromezer-kettőszáznyolcvan forint + 1,5 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA)
bruttó 289 756 887 Ft
(azaz bruttó Kettőszáznyolcvankilencezer-hétszázötvenhatezer-nyolcszáznyolcvanhét forint)

Az egy hónapra eső havi szolgáltatási díj:

Nettó 18 731 940 Ft + 1,5 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA
(azaz nettó Tizennyolcmillió-hétszázharmincegyezer-kilencszáznegyven forint + 1,5 % Közbeszerzési díj + 27 % ÁFA)
bruttó 24 146 407 Ft
(azaz bruttó Huszonnégymillió-egyszáznegyvenhatezer-négyszázhet forint)

A szerződés szerinti ellenszolgáltatás 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.

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 szolgáltatás során felhasznált alkatrészek, eszközök, a hiba-megállapítás és a javítás díját is).

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 1,5 % + 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. Fenti ellenérték a Szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető.

Az ellenszolgáltatás magyar forintban (HUF) kerül kiszámlázásra.

Az ellenszolgáltatás igénylése és kifizetése a KM V. 2.1-2.8. pontja és a Kbt. 130. § (1), (3), (5) és (6) bekezdései alapján az alább meghatározottak szerint történik.

5.2. 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.

5.3. **Megrendelő az ellenszolgáltatás összegét** a szerződéskötés napjától számítva a teljesítés igazolását követően, **havonta (naptári hónap) utólag, egyenlő részletekben fizeti meg** a Szolgáltató részére. Törthónapra az ellenértékről időarányosan, naptári napokra számítva kerül a számla kiállításra.

5.4. Megrendelő a Szolgáltató által aláírt és **havonta benyújtott Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (3. számú melléklet)** kézhezvételétől számított legkésőbb 15 naptári napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítést aláírásával jóváhagyni vagy a teljesítés elismerésének megtagadásáról nyilatkozni. A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kiállításának alapját a Szolgáltató által kiállított **4.2. pont szerinti munkalapok**, valamint a Szolgáltató által készített és a Megrendelő részére megküldött **4.3. pont szerinti rendszeres havi jelentés képezik**. Szolgáltató a mindkét fél által aláírt **Teljesítésigazolási jegyzőkönyv alapján** jogosult a havi díjról **számlát kiállítani és benyújtani** a Megrendelő részére.

5.5. Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani és Megrendelő részére eljuttatni.

5.6. 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. Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot is. A számlán csak a KM hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

A benyújtott **számla elválaszthatatlan részét képezi a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak mellékletei**.

5.7. A számlát az alábbi névre és címre 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
Fejezeti, Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi u.2.**

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

- 5.8.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 CIB Banknál vezetett 10700244 – 42787802 – 51100005 számú bankszámlájára.
- 5.9.A Felek az ellenérték teljesítési napjaként a Megrendelő bankszámlája megterhelésének napját tekintik, függetlenül attól, hogy az ellenérték összege mely napon kerül jóváírásra Szolgáltató bankszámláján.
- 5.10. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele a többször módosított 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A. §-ában foglaltak teljesítése.
- 5.11. 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.
- 5.12. Szolgáltató által benyújtott jogos számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén, Szolgáltató jogosult a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatot érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

6. Szavatosság

- 6.1. Szolgáltató szavatolja, hogy a szolgáltatások az ágazatban általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően, kifogástalan minőségben kerülnek teljesítésre, az **elvégzett szolgáltatások** megfelelnek a hatályos jogszabályokban foglalt előírásoknak, az SLA-ban és az Ajánlatban meghatározott feltételeknek.
- 6.2. Szolgáltató szavatossági felelősségére egyebekben a KM VI./1.12. pontja szerint a Ptk. és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései irányadóak.

7. Szerződészegés jogkövetkezményei, kárfelelősség

- 7.1. Szolgáltató a szolgáltatást a Szerződésben meghatározott határidők és feltételek szerint köteles nyújtani. A Szerződés teljesítése során Szolgáltató a Szerződésben foglaltak szerint haladéktalanul köteles írásban jelezni Megrendelő felé a teljesítés akadályát, annak várható megszűnését és az esetleges várható teljesítési időt.

- 7.2 .Megrendelő a Szolgáltató késedelmes teljesítése esetén a 2. számú melléklet 10. pontjában meghatározottak szerint SLA sértés esetében alkalmazandó késedelmi kötbérré jogosult, melynek az alapja az egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj.
- 7.3 Felek rögzítik, hogy **SLA sértésnek minősül**, ha a bejelentett hiba esetén a hiba prioritásától függően a maximált reakcióidőn belüli megjelenés, valamint a hibabejelentést követően a szolgáltatás visszaállás „kritikus” prioritásúak esetén 6 (hat) órán, „sürgős” prioritásúaknál 2 (kettő) napon belül nem valósul meg.
- 7.4 Az adott naptári hónapban előforduló „első” és az „ismételt” SLA sértés esetén alkalmazandó kötbér mértékét jelen szerződés 2. számú mellékletének 10. pontjában szerepelő táblázat tartalmazza.
- 7.5 Megrendelő kötbérigénye az SLA sértés esetén keletkezik, az adott hónapon belüli többszöri SLA sértések kötbér tételei összeadódnak, a késedelmi kötbér tárgyhavi maximális mértéke az egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj maximum 20%-a.
- 7.6 Felek rögzítik, hogy az SLA sértések számolása a havi periódusokkal újraindul, és a tárgyhónapban minden további SLA sértés az ismételt SLA sértéssel azonos tétellel számolódik.
- 7.7 Amennyiben Szolgáltató késedelmes teljesítése három napon túli rendszerleállást eredményez, a szerződés Megrendelő ez irányú szándéka esetén megghiúsul. A megghiúsulási kötbér mértéke a szerződésből még hátralévő időtartamra számított nettó szolgáltatási díj 25 %-a.
- 7.8 Az informatikai rendszer hibamentes működése érdekében elvégzendő, a „szükséges” prioritásba tartozó karbantartó jellegű tevékenységek esetében, ha a Szolgáltató legkésőbb a bejelentő hívás érkezését követő harmadik munkanapon a helyszínen nem jelenik meg és nem kezdi meg a karbantartási tevékenységet, Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult, melynek alapja az egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj, mértéke napi 1 %, de maximum 25 %.
- 7.9 Megrendelő a kötbér összegéről bizonylatot állít ki, melyet Szolgáltató a bizonylaton rögzített időpontig átutalással köteles kiegyenlíteni. A kifizetett késedelmi kötbér összege a megghiúsulási kötbér összegébe beleszámít.
- 7.10 Szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége nem érinti Megrendelőnek a Szerződés megszegéséből eredő további, **kártérítés iránti igényének** érvényesítését. Megrendelő a kötbérigény érvényesítésén túl követelheti a Szerződés megszegéséből eredő, igazolt kárának megtérítését a kártérítés szabályai szerint.
- 7.11 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.
- 7.12 Felek rögzítik, hogy a késedelmi kötbér, illetve kártérítés Szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Szolgáltatót sem a Szerződés szerinti teljesítés, sem az általa a Szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.

7.13 Bármely nem szerződészerű 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 szerződészerű teljesítés esetére.

8. A Szerződés megszűnése

8.1. 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.**

8.2. 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);
- a késedelmi kötbér jelen szerződés 7.5. pontjában meghatározott maximális mértéket eléri;
- 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.
- Szolgáltatónak felróhatóan 3 (három) munkanapot meghaladó rendszerleállás következik be.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben Megrendelő

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

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. A Szerződés felmondása esetén a teljesített szolgáltatás a felmondás pillanatáig – arányos ellenszolgáltatás ellenében – megilleti a Megrendelőt, tehát a Szolgáltató jogosult a

Szerződés megszűnése előtt szerződés szerűen teljesített szolgáltatás Szerződés szerinti pénzbeli ellenértékére.

- 8.6. 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.
- 8.7. 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.

9. Kapcsolattartás, értesítések

- 9.1. Felek a Szerződéssel kapcsolatos, egymásnak címzett értesítéseiket írásban (levél, telefax, e-mail) küldik meg a kijelölt kapcsolattartók részére és azokat írásban vissza kell igazolni. Az értesítésben foglaltak a címzett által történő kézhezvételkor lépnek érvénybe.
- 9.2. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésben foglaltak maradéktalan megvalósítása érdekében szükség szerint folyamatosan együttműködnek. Ennek megfelelően haladéktalanul tájékoztatják egymást a Szerződésben foglaltak teljesítésén kívül minden olyan kérdéstről (tény, adat, körülmény) is, amely a Szerződés teljesítésére kihatással lehet, ideértve a Szolgáltató teljesítési képességeiben történő alapvető változás (pénzügy, forgalmazási jog, stb.) bekövetkezését is.
- 9.3. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelőt haladéktalanul értesíti abban az esetben, ha a Szerződés maradéktalan teljesítése előtt ellene felszámolási-, végelszámolási-, illetve végrehajtási eljárás indul. Szolgáltató ugyancsak haladéktalanul köteles a Megrendelőt értesíteni, ha cégében a Szerződés maradéktalan teljesítését megelőzően tulajdonos változásra, illetőleg jogutódlásra, jogok és kötelezettségek átszállására, szétválásra, összeolvadásra, vagy beolvadásra kerül sor. Szolgáltató felelős az értesítési kötelezettségének elmulasztásából eredő kárért.
- 9.4. Felek az alábbi személyeket bízzák meg a Szerződéssel kapcsolatosan nyilatkozattételre:

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 kapcsolattartásra jogosult 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

Sörös Géza főosztályvezető-helyettes
NAV INIT Rendszerfelügyeleti Főosztály
1023 Budapest, Lajos u. 17-21.
Telefon: + 36 1 345-3506
Mobil: + 36 30 982-8554
E-mail: soros.geza@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 kapcsolattartásra jogosult személy(ek):

Boncföldi András kereskedelmi igazgató
Cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 5.
Telefon: +36 1 437 0540
Fax: +36 1 437 0549
Mobil: +36 30 754 8404
E-mail: andras.boncfoldi@areus.hu

9.5. Felek a kapcsolattartók személyében történő változást haladéktalanul kötelesek írásban közölni egymással. A kapcsolattartók személyében bekövetkező változás nem eredményezi a Szerződés módosítását.

10. Titoktartás

10.1 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.

10.2 Felek kötelezik magukat, hogy a Szerződés teljesítése kapcsán egymás üzleti vagy ipari titkait megtartják, továbbá mindazon információkat, amelyeket a Felek egymással történő közlésekor írásban titoknak minősítenek.

10.3 A Szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései a 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.

10.4 Felek rögzítik, hogy amennyiben Szolgáltató a jelen pontokban meghatározott titoktartási kötelezettségét bármely okból megszegi, a Szolgáltatót teljes körű és korlátlan anyagi kártérítési kötelezettség terheli és a NAV jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, azonban – a felmondásra való tekintet nélkül – a Szolgáltató titoktartási kötelezettsége az abban rögzített feltételekkel megmarad.

10.5 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól a Megrendelő a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2087/2013. számú szabályzat (továbbiakban: IBSZ) 80. és 82. pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg.

10.6 A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a NAV ismerteti a Szolgáltató érintett munkavállalóival az IBSZ-ben, a NAV 2013/2014. számú Őrzésbiztonsági Szabályzatában (továbbiakban: ŐBSZ), 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.

10.7 Szolgáltató a Szerződés aláírásával elismeri, hogy az AASZ-t, az ŐBSZ-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. Szolgáltató a titoktartási kötelezettségek megbízottai, illetve alkalmazottai, alvállalkozói általi betartásáért a Ptk. alkalmazottakért való felelősségre vonatkozó szabályai szerint felel.

10.8 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a NAV jogosult a rendelkezésére álló bármely eszközzel ellenőrizni, hogy a Szerződés teljesítése során sérült-e a NAV információbiztonsága.

10.9 Jelen pontokban meghatározott titoktartás alól felmentést a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, kizárólag írásos formában a NAV, a NAV részére pedig Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat.

11. Egyéb rendelkezések

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

11.2 Felek továbbá rögzítik, hogy ha a Szerződésben foglalt valamely rendelkezés érvénytelennek bizonyulna, vagy azzá válna, az a Szerződés egészére nem hat ki. Felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Szerződés hatályon kívüli vagy érvénytelenné vált rendelkezéseit a gazdaságilag elérni kívánt célhoz legközelebb álló szabállyal pótolják.

11.3 Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződéssel létrejött jogviszonnyal kapcsolatban

felmerülő egymás közti vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánnak egyezségekre jutni. Feleknek meg kell tenniük mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan vitás kérdést, nézeteltérést, mely közöttük a Szerződéssel kapcsolatban merül fel. Amennyiben azt bármelyik fél kezdeményezi, a vitás kérdések peren kívüli rendezése érdekében a Felek kötelesek mindkettőjük által előzetesen elfogadott szakértő(k) közreműködését igénybe venni.

11.4A peren kívüli egyeztetés eredménytelensége esetén, bármely jogvita eldöntésére, amely a Szerződéssel összefüggésben, annak megszűnésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek - pertárgy értéktől függően - kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét, illetve hatáskör hiányában a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.

11.5A Szerződés értelmezésére és a nem szabályozott kérdésekben különösen a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, a 2013. április 29. napján hatályos Kbt. és a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény (Ptk.), továbbá a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény, valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

11.6A Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, a KM teljesülésére vonatkozó Portál-oldal, az Ajánlattételi felhívás és Ajánlatkérési dokumentáció, az Ajánlat, valamint az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Szerződés szerinti szolgáltatás- és árlista
2. számú melléklet: Szakmai és műszaki elvárások (SLA)
3. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
4. számú melléklet: Hibabejelentésre jogosultak listája
5. számú melléklet: Hibabejelentő űrlap (minta)
6. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)

A Szerződés egymással megegyező 5 (öt) eredeti példányban készült, amelyet a Felek képviselői elolvasás és együttes értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyező jóváhagyólag és cégszerűen írnak alá.

Budapest, 2015.03..... hó ...31... nap



Vida Nori

Megrendelő 2015 MÄRC 31

[Handwritten signature]

Areus Infokommunikációs Zrt.

[Handwritten signature]

Silicon Computers Kft.

Areus Infokommunikációs Zrt.
1037 Bp., Montevideo u. 5.
Adószám: 23469507-2-41
CIB Bank Zrt.
10700244-42787802-51100005

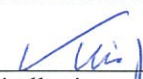
[Handwritten signature]
Pénzügyi ellenjegyző

Szerződés szerinti szolgáltatás- és árlista	
Keretmegállapodás száma: KM0102SZGR13	A megrendelés száma: INF-140/2014.
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 elnök	
Telefon: + 36 1 428-5155 Fax: + 36 1 428-5504	E-mail: nav.elnok@nav.gov.hu
A szállítás vagy szolgáltatás végzésének helye	
Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézete 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114. 1023 Budapest, Lajos utca 17-21.	
A Szolgáltató adatai:	
Szolgáltató neve: Areus Infokommunikációs Zrt.	KEF kódja: 100159
Cím: 1037 Budapest, Montevideo u. 5.	
Kapcsolattartó személy: Boncföldi András	
Telefon: +36307548404 Fax : +3614370549	E-mail: andras.boncfoldi@areus.hu

KEF azonosító	Termék megnevezése	Mennyiség	Nettó egységár	Nettó összesen
HW-Premium-Yr	HW Premium maintenance Annual	2 127,00 Ft	14 790,00 Ft	31 458 330,00 Ft
SW-Premium-Yr	SW Premium Annual	7 323,00 Ft	17 031,00 Ft	124 718 013,00 Ft
HW ONSITE maintenance 7x24 Annual	HW ONSITE maintenance 7x24 Annual	2 127,00 Ft	15 537,00 Ft	33 047 199,00 Ft
SW ONSITE maintenance 7x24 Annual	SW ONSITE maintenance 7x24 Annual	1 497,00 Ft	23 754,00 Ft	35 559 738,00 Ft
Nettó mindösszesen:				224 783 280,00 Ft
Közbeszerzési díj:				3 371 749,20 Ft
ÁFA:				61 601 857,88 Ft
Bruttó mindösszesen:				289 756 887,08 Ft

Megjegyzés: Tekintettel arra, hogy a KEF Portálon az árak 2 (kettő) tizedesjegy formátumban szerepelnek, a fenti táblázatban is akként kerültek feltüntetésre. A szerződés 5. pontjában szereplő – egyben a benyújtandó számlán rögzítésre kerülő – nettó mindösszesen összeg a matematikai kerekítés szabályai szerint került meghatározásra. A kiszámított havi díjak bruttó értéke éves szinten nem haladhatja meg a szerződés 5. pontja szerinti bruttó összesen értéket.

Dátum: 2015. március 31. nap


pénzügyi ellenjegyzésre jogosult
aláírása




Megrendelő aláírása

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

Dátum: 2015. március 31. nap


p.h.
Areus Infokommunikációs Zrt.
1037 Bp., Montevideo u. 5.
Adószám: 23469507-2-41
CIB Bank Zrt.
10700244-42787802-51100005

Szolgáltató aláírása

Szakmai és műszaki elvárások (SLA)
(a „Műszaki követelmények és feladatok” című fejezet szerint)

Beszerzendő szolgáltatások és termékek:

Mennyiség (db)	KEF termékazonosító kód	Beszerzés tárgya (KEF terméknev)
2.127	HW-Premium-Yr	HW Premium maintenance Annual
7.323	SW-Premium-Yr	SW Premium Annual
2.127	HW ONSITE maintenance7x24 Annual	HW ONSITE maintenance7x24 Annual
1.497	SW ONSITE maintenance 7x24 Annual	SW ONSITE maintenance 7x24 Annual

1. A szolgáltatás tárgya:

- EMC CX3-80 tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC CX3-20 tároló rendszer + EMC Calerra NS-42 Gateway rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC CX3-20F tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC CX4-120 tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC CX4-960 tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC NS122 NAS tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC VNX5400 tároló rendszer rendszertámogatás
- EMC Centera I, Governance Ed., replication, 50TB tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC Centera II, Governance Ed., replication, 50TB tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC VNX5700 tároló rendszer rendszertámogatás és gyártói garancia
- EMC SourceOne szoftver 23.300 user support & maintenance
- EMC VMware szoftver gyártói support & maintenance
- IBM TS3500 Tape Library rendszertámogatás és gyártói garancia
- Mentési szoftver gyártói support (Symantec NetBackup)
- Archiváló szoftver 30TB gyártói support (Informatica)

2.Teljesítés helye:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézete
1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
1023 Budapest, Lajos utca 17-21.

3.A szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközök:

Sorsz.	Leltári szám	Gyári szám	A rendszerben működő eszközök megnevezése
Minden eszköz a 1143 Budapest, Hungária körút 112-114. telephelyen üzemel			
1.	68086	CFL78064700145	EMC rack
	T_IUK62	CK200074500063	EMC CX3-80
	T_IUK60	AGF0609C00Y	DS-5000B SAN switch
	T_IUK61	AGF0609C009	DS-5000B SAN switch

Sorsz.	Leltári szám	Gyári szám	A rendszerben működő eszközök megnevezése
2.	84866	CFL05082904878	EMC rack
	68087	CK200065100823	EMC CX3-20C
	84868	AGF0626D0CX	DS-5000B SAN switch
	84867	AGF0626D0D5	DS-5000B SAN switch
3.	44865	CFL78074300247	Rack
	44863	CK200074900081	EMC CX3-20F
	44866	AGF0649C11K	DS-5000B SAN switch
	44867	AGF0649C11A	DS-5000B SAN switch
4.	88345	CFL78085011691	EMC rack
	88679	CKM00085000714	EMC CX4-120
	88875	AGF0649D013	DS-5000 SAN switch
	90672	AGF0649D005	DS-5000 SAN switch
5.	88344	CFL05084509735	EMC rack
	88678	CKM00084501076	EMC CX4-960C
	90671	BRCAGF0649D00M	DS-5000B SAN switch
	88676	BRCAGF0649D01Y	DS-5000B SAN switch
6.	90670	3BB2XDHH	IBM tape library
	88604	7824005	IBM vezérlőegység
	88600	7880518	IBM szalagolvasó egység
	88601	7880428	IBM szalagolvasó egység
	88602	7880532	IBM szalagolvasó egység
	88603	7880494	IBM szalagolvasó egység
	91170	7890056	IBM szalagolvasó egység
	91171	7890046	IBM szalagolvasó egység
7.	91521	CFL05100729968	EMC rack
	91524	CKM001000800314	EMC NS-122
8.		CFL10134885722	EMC RACK
		CKM00140701410	EMC VNX5400
9.		CK200115200628	EMC CENTERA II. rack
		NNG03114666668	EMC CENTERA II
1023 Budapest, Lajos utca 17-21. telephelyen üzemelő eszközök			
1.		CK200115201101	EMC CENTERA I. rack
		NNG03114765582	EMC CENTERA I.
2.		FLM73120200010	EMC VNX5700 rack
		CKM00120300851	EMC VNX5700

4.A rendszerben alkalmazott szoftverek:

Sorsz.	A szolgáltatások megnevezése	A szoftverek pontos megnevezése, verziója	db
1.	VMware gyártói support & maintenance	Platinum Coverage VMware vSphere 5	90
		Platinum Coverage VMware vCenter Server 5	4
		Platinum Coverage Promotion: VMware	1
2.	Mentési rendszer gyártói support & maintenance (Symantec NetBackup)	Symantec NetBackup Enterprise	35TB
		Symantec NetBackup Dedup opt	10TB
3.	EMC SourceOne 23.300 user support & maintenance	EMC SourceOne for Email Management	23.300
4.	Informatica 30TB gyártói support & maintenance	Data Archive Base	30TB
		File Archive Service (Rainstor) 3.0 with Archive Bridge for Centera	

5.A Szolgáltatóval szembeni szakmai elvárások:

- rendelkezzen EMC ASN (Authorised Service Network) partneri minősítéssel
- minimum 2 gyártói minősített szakember megléte terméksoportonként
- 7 x 24 órás, telefonon keresztül elérhető ügyelet biztosítása, amely kiterjed a felmerült működési problémák elhárítására, valamint a műszaki kapcsolattartókkal munkaidőben, mennyiségi korlátozás nélküli, közvetlen, e-mailben vagy telefonon történő konzultációra a szállított komponensek működési, tervezési, üzemeltetési kérdések tisztázására
- a kapcsolódó gyártói követések és garancia kiterjesztések lejáratí idejének követése, a lejárat előtti proaktív értesítés
- negyedévenként, előzetesen egyeztetett tartalmú kimutatások készítése a szolgáltatás teljesítésére vonatkozóan
- gyártó által kiadott javítócsomagok proaktív üzembe állítása, azok telepítésének felmérése, tervezése és a tényleges telepítés elvégzése
- gyártói verzió és mikrokód váltások esetén az új verzió képességeinek bemutatása Megrendelő számára, a verzióváltás tervezése, előkészítése és megvalósítása
- proaktív teljesítményelemzés, konzultáció a rendszer teljesítményének optimalizálása érdekében
- egyéb, általános konzultációs tevékenységek

6.Szolgáltatás definíció

Emelt szintű rendszertámogatás (HW/SW onsite support, maintenance)

A magas rendelkezésre állást megkövetelő eszközök és rendszerek támogatása céljából folyamatos rendelkezésre állást és teljes körű szolgáltatást nyújtó emelt szintű rendszertámogatás biztosítása.

Az emelt szintű rendszer-támogatási (support és maintenance) tétel tartalmazza a meghibásodott alkatrészek cseréjét, a szoftver-frissítések és – hibajavítások, illetve a kapcsolódó kiszállást a következő feltételekkel:

- 7 × 24 órás telefonos ügyelet (Hot Line)
- 7 × 24 órás szerviz-időszak
- proaktív monitorozás távoli felügyelettel (e-mail riasztás a szerviz központjába)
- javítás megkezdése: 4 órán belül (súlyossági szintnek megfelelően)
- a cserélt alkatrész logisztikájának intézése extra költség nélkül
- évi kétszeri alkalommal a gyártó által előírt javító csomagok installálása
- minor, major szoftver verziók biztosítása és installálása
- évente kétszer általános, megelőző jellegű health-check host és storage oldalon (emcgrab és spcollect futtatása és elemzése)

7.A szolgáltatás paraméterei

7.1 Szolgáltatási Idősáv (SZIS): 7 × 24 óra

A Szolgáltató az üzemeltetés támogatási szolgáltatást a meghatározott Szolgáltatási Idősávban nyújtja.

7.2 Maximált Reakció Idő (MRI) a hiba prioritása szerint:

Üzleti folyamat érintettségi szintje	Hiba-bejelentési idő	Maximált reakció idő	Prioritás
Az informatikai rendszer áll, nem támogatja az üzletmenetet	7 × 24	4 óra	Kritikus
Az informatikai rendszer hibásan vagy csökkent biztonsági szinten működik, sürgős javításra van szükség a leállítás elkerülése érdekében	7 × 24	1 munkanap	Sürgős
Az informatikai rendszer hibamentesen működik, karbantartó jellegű tevékenységet kell végezni.	Munkanap 07.00-17.00	3 munkanap	Szükséges

A hibaelhárítás során végzett tevékenységek, illetve a hibaelhárítás során érvényes feltételek (válaszidők, szerviz-órák) függenek a hiba súlyosságától, kategóriájától. Az első két kategóriába eső hibák általában helyszíni beavatkozást és a legtöbb esetben cserealkatrész beépítését igénylik, így a gyártók által előírt összes cserealkatrészt a szolgáltatási szinteknek megfelelően a Szolgáltató telephelyén raktáron kell tartania. A meghibásodások miatt kicserélt alkatrészek logisztikáját a gyártó felé el kell végeznie, és ennek költségeit viselnie kell, ami külön az ügyfelet nem terheli.

A bejelentett hibákra a Szolgáltató a prioritások szerinti Maximált Reakció Időn belül köteles a hibaelhárítási tevékenységet megkezdeni és – szükség esetén helyszíni munkavégzéssel – mindaddig folytatni, amíg a hiba fennáll.

8. Hibabejelentés

A NAV meghatározott – a rendszer üzemeltetésében szakmai kompetenciával rendelkező – üzemeltetői, illetve megbízott munkatársai jogosultak a rendszerrel kapcsolatos hibák bejelentésére.

A NAV által meghatározott személy(ek)nek lehetőség(ük) van a hibát bejelenteni telefonon (a megadott ügyeleti számon), e-mailben, illetve faxon keresztül.

A bejelentésnek mind elektronikusan, mind szóban tartalmaznia kell

- a hiba bekövetkezésének, illetve észlelésének idejét
- a hibajelenség által érintett berendezés(ek) pontos megnevezését és gyári számát
- a hibajelenség részletes leírását (beleértve az esetleges releváns log-okat, statisztikákat, státusz-üzeneteket, kijelző panelen megjelenített üzeneteket és hiba-kódokat, debug-üzeneteket és hasonló információkat)
- a probléma hatását és kiterjedését (pl. azt, hogy a kritikus adatok, az adathozzáférés, a rendszerek és a szolgáltatások használata veszélyben van-e)
- a probléma behatárolása és elhárítása érdekében már megtett lépéseket
- az aktuális konfigurációt, illetve annak releváns részletét
- a hiba előállásával összefüggésbe hozható utolsó beavatkozásokat (konfiguráció-módosításokat, adminisztratív lépéseket, kábelezést stb.)
- a hiba elhárítása során az Ügyfél részéről a kapcsolattartó (ügyeletes rendszergazda, operátor) nevét és elérhetőségét

9. Jelentések

Az üzemeltetés támogatási szolgáltatásról több szintű jelentések készülnek. Céljuk, hogy a szolgáltatás szintjéről, a hibák típusáról, gyakoriságáról valós képet kaphassanak a felek.

Havi jelentések

A rendszeres (havi) szolgáltatási jelentés a legfontosabb mérőszámokat tartalmazza:

- nyitott hibák száma
- a hónap során megoldott hibaesemények száma
- részletes statisztika a hónap során keletkezett hibákról
- legfontosabb idők és időtartamok az egyes jegyekre vonatkozóan:
 - bejelentés ideje

- visszaigazolás ideje
- az elhárítás teljes időtartama
- szükséges eszkalációs tevékenységek és azok ideje
- szükséges állásidők száma és időtartama
- részletes probléma leírás
- elhárítási tevékenység részletes leírása

Karbantartási jelentések

Félévente a felülvizsgálatokról, szolgáltatási tevékenységekről készülő jelentésben az elvégzett feladatokon túl az esetleg feltárt problémák, lehetséges hibát okozó elemek kerülnek felsorolásra. Ezekhez tartozóan egy javítási, fejlesztési terv készül, mely tartalmazza a probléma kockázatát, lehetséges javítási módokat, valamint a szükséges állásidő és erőforrás szükségleteket.

10.SLA sértések esetén alkalmazandó kötbér

SLA sértésnek minősül, ha a Szolgáltatónak felróható okokból a SzIS-ban bejelentett hiba esetén a hiba prioritásától függően a maximált reakcióidőn belüli megjelenés, valamint a megjelenést követően a szolgáltatás visszaállítás kritikus prioritásúak esetén 6 órán, sürgős prioritásúaknál kettő napon belül nem teljesül.

Abban az esetben, ha adott havi teljesítésnél a Szolgáltatónak felróható okokból SLA sértés következik be, az alábbiak szerint jogosult a NAV kötbér felszámítására:

- a kötbér az SLA sértés esetén számítható
- az SLA sértések számolása a havi periódusokkal újraindul
- az alábbi táblázat tartalmazza az adott hónapon belüli 1. és 2. SLA sértés esetére a kötbér mértékét
- minden további SLA sértés az ismételt SLA sértéssel azonos tétellel számolódik
- az adott hónapon belüli többszöri SLA sértések kötbér tételei összeadódnak, a maximális kötbér nagysága minden hónapban a havi díj maximum 20%-a
- a 3 munkanapon túli rendszerleállás szerződésbontási ok lehet a NAV-nak, ez okból történő szerződésbontás esetén a meghiúsulási kötbér mértéke a szerződésből még hátralévő időtartamra számított nettó szolgáltatási díj 25%-a.

Hiba prioritása	KÖTBÉR (%)	Vetítési alap	Adott hónapon belüli első SLA sértés	Adott hónapon belül ismételt SLA sértés
Kritikus	6 órán túli, de 12 órán belüli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	1%	2%
	12 órán túli, de 24 órán belüli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	2%	4%
	24 órán túli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	4%	20%
Sürgős	2 napon túli, de 3 napon belüli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	1%	2%
	3 napon túli, de 4 napon belüli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	2%	4%
	4 napon túli szolgáltatás visszaállítás	egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj	4%	20%

Az informatikai rendszer hibamentes működése érdekében elvégzendő, a „szükséges” prioritásba tartozó karbantartó jellegű tevékenységek esetében, ha a Szolgáltató legkésőbb a bejelentő hívás érkezését követő harmadik munkanapon a helyszínen nem jelenik meg és nem kezdi meg a karbantartási tevékenységet, Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult, melynek alapja az egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj, mértéke napi 1 %, de maximum 25 %.

Az adott hónapon belüli többszöri SLA sértések kötbér tételei összeadódnak, a késedelmi kötbér tárgyhavi maximális mértéke az egy hónapra eső nettó szolgáltatási díj maximum 20%-a. Súlyos

szervőésszegésnek minősül Szolgáltató részéről, ha a késedelmi kötbér a meghatározott maximális mértéket eléri. A kötbérmaximum elérése Megrendelő oldalán azonnali hatályú felmondási jogot keletkeztet.

A kötbérekre vonatkozó részletes szabályokat a szerződésstervezet 7. pontja tartalmazza.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
(minta)

Szerződés száma: INF-140/2014.

Szolgáltató:

Teljesítés tárgya: Vámszakmai rendszerek tároló, mentési és archiválási környezetének támogatása

Teljesítés helye: NAV Informatikai Intézete
1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
1023 Budapest, Lajos utca 17-21.

Az INF-140/2014. számú szerződés keretében tárgyhónapban elvégzett támogatási feladatok:

.....
.....
.....
.....

Az adott hónapban a szerződésben megadott szintű támogatási szolgáltatásokat a Szolgáltató

- Szerződés szerint teljesítette:
- Szerződéstől eltérően teljesítette:

Eltérő teljesítés esetén SLA sértés időtartama:

A NAV a fentiek figyelembevételével a teljesítést igazolja.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya a számla részét képezi.

Mellékletek:db SLA sértést igazoló dokumentum (másolat)

Budapest, 2015. „ .”

Megrendelő részéről: Szolgáltató részéről:

.....
Teljesítésigazoló
Formanek Gyula
NAV INIT
üzemeltetési főigazgató-helyettes

.....
Szolgáltató

P.H.

P.H.

Hibabejelentésre jogosultak névsora

Szerződés száma: INF-140/2014.

Teljesítés tárgya: Vám szakmai rendszerek tároló, mentési és archiválási környezetének támogatása

Név	TASZ	Telefon	E-mail
Sörös Géza	000625	30-982-8554	soros.geza@nav.gov.hu
Golenczki Tamás	553485	30-510-5676	golenczki.tamas@nav.gov.hu
Haffner Krisztina	010169	30-960-9711	haffner.krisztina@nav.gov.hu
Klencsák István	615095	30-510-5676	klencsak.istvan@nav.gov.hu
László Marcel	554780	30-510-5676	laszlo.marcel@nav.gov.hu
Leveles Attila	090056	30-961-6803	leveles.attila@nav.gov.hu
Nánási Csaba	600261	30-961-6803	nanasi.csaba@nav.gov.hu
Rákos Zoltán	230760	30-966-6635	rakos.zoltan@nav.gov.hu
Riba Zoltán	553758	30-510-5676	riba.zoltan@nav.gov.hu
Schlesser Gábor Antal	553511	30-510-5676	schlesser.gaborantal@nav.gov.hu
Szalay Gábor	111612	30-960-9711	szalay.gabor@nav.gov.hu
Szántó Béla	020943	30-960-9711	szanto.bela_1@nav.gov.hu
Szentesi Ádám	610505	30-961-6803	szentesi.adam@nav.gov.hu

Hibabejelentő űrlap
(minta)

Dátum:	
Lapok száma (ezzel együtt):	

Címzett:		Feladó:	
Név:		Név:	
Hibabejelentés (7 × 24):		Beosztás:	
Telefon:		Telefon:	
Mobil telefon:		Fax:	
e-mail:			
Fax:			
Másolat			

A hibás NODE-ok, eszközök rendszerazonosítói:	
A meghibásodás időpontja:	
Hibakategória (szoftver esetén):	
A hibajelenség rövid leírása:	

Titoktartási nyilatkozat
(minta)

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 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.
5. Munkámat különösen az alábbi jogszabály rendelkezéseinek betartásával végzem:
 - az információs önrendelkezési jogról szóló és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
 - az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény,
 - a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény.

Budapest, 201 hónap nap

.....
Aláírás

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

