

Nyilatkozat

Alulírott, Walter Krisztián és Fábíán László, mint a GriffSoft Informatikai Zrt. (1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.) cégjegyzésre jogosult képviselői nyilatkozunk, hogy céges adataink az alábbiakra módosultak:

- Székhely: 1041 Budapest, Görgey Artúr utca 69-71.
- Adószám: 12573936-2-41
- Cégjegyzékszám: 01-10-049196
- Céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Nyilatkozatunkat a „ A NAV által használt KGR modulokhoz kötődő folyamatos support szolgáltatás, valamint kiegészítő rendszerfejlesztési és eseti, célhoz kötött szolgáltatások teljesítése 3 részben” tárgyban lefolytatott közbeszerzési eljárás **1. részének (A KGR modulok szoftver és jogszabálykövetése, a Forrás SQL supportja és kiegészítő rendszerfejlesztése)** tárgyú 2017. február 23-án kelt Szolgáltatási szerződés kapcsán tettük meg.

Kelt: Budapest, 2017.02.23.



cégszerű aláírás

GriffSoft Informatikai Zrt.
1041 Budapest, Görgey Artúr u. 69-71.
Adószám: 12573936-2-41
Cégl.sz.: 01-10-049196
1.

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1. részhez

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: Tállai András a NAV vezetője), mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről

a **GriffSoft Informatikai Zrt.** (KEF azonosító: 200503; székhely: 6723 Szeged, Felső-Tisza part 31-34. M. lház. Fsz. 2; Cg.: 06-10-000287; adószám: 12573936-2-06; képviseli: Szajbély György elnök-vezérigazgató), mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**),

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

1. A szerződés létrejöttének előzménye

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „KGR IKM modul support szolgáltatás 2016.” tárgyban hirdetmény közzétételével indított gyorsított nyílt közbeszerzési eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keret-megállapodás jött létre (továbbiakban: KM).

KM azonosítószáma: **KM0101KGR16**
KM aláírásának dátuma: 2016.07.29.
KM időbeli hatálya: 2016.07.29-2019.07.29.
KM keretösszege: nettó 4 000 000 000 Ft

Jelen szerződés a keret-megállapodásos eljárás 2. részében írásbeli konzultációval „A NAV által használt KGR modulokhoz kötődő folyamatos support szolgáltatás, valamint kiegészítő rendszerfejlesztési és eseti, célhoz kötött szolgáltatások teljesítése 3 részben” tárgyban lefolytatott közbeszerzési eljárás 1. részének (A KGR modulok szoftver- és jogszabálykövetése, a Forrás SQL supportja és kiegészítő rendszerfejlesztése) eredményeként, a Megrendelő – hivatkozott KM tárgyát képező termékekre vonatkozó – beszerzési igénye megvalósítására jött létre.

2. A szerződés tárgya

Jelen szerződés aláírásával Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező Műszaki leírásban meghatározott feladatok elvégzését a Műszaki leírásban meghatározott elvárásoknak megfelelően.

3. A teljesítési határidő

A szerződés hatálya: a szerződés aláírásától számított 24 hónap.

Szolgáltató a szerződést az alábbi határidők szerint teljesíti:

A szerződés aláírásától számított 24 hónapon keresztül:

1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás (GRFKGR161010)

2. HelpDesk szolgáltatás (GRFKGR162012)

3. Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás (GRFKGR163010)

A szerződés aláírásától számított 2. teljes naptári hónap utolsó napjáig:

4. Forrás SQL/ KGR Eszköz modul kiegészítő fejlesztése (GRFKGR167010)

4. A teljesítés helye:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

5. Megrendelő jogai és kötelezettségei

Megrendelő a Szerződés teljesítésében folyamatosan együttműködik a Szolgáltatóval, ennek keretében biztosítja a Szolgáltató számára azon rendelkezésre álló adatokat, információkat, amelyek a Szerződés teljesítéséhez szükségesek és köteles minden olyan intézkedést megtenni, mely a Szolgáltató teljesítését elősegíti. Megrendelő a Szerződés teljesítése során biztosítja munkatársainak – a Szolgáltató feladatainak elvégzéséhez szükséges – közreműködését, rendelkezésre állását.

Megrendelő jogosult a Szolgáltató munkájának a munkavégzés bármely időpontjában történő előrehaladását, minőségét ellenőrizni, az ellenőrzés azonban a Szolgáltató teljesítését nem akadályozhatja, illetve nem teheti terhesebbé.

Megrendelő további kötelezettségeit a Műszaki leírás (2. számú melléklet) tartalmazza.

6. Szolgáltató jogai és kötelezettségei

Szolgáltató a Szerződés szerinti feladatait a szerződéses követelményeknek megfelelően hibamentesen és határidőre köteles teljesíteni. Szolgáltató köteles a munkavégzést úgy megszervezni, amely biztosítja a munka gazdaságos és gyors befejezését.

Szolgáltató a Szerződés teljesítése tekintetében fokozott együttműködési kötelezettséget vállal a Megrendelővel, ennek keretében minden olyan körülményről haladéktalanul írásban értesíti a Megrendelőt, amely a Szerződés teljesítésének eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítésnek ki kell térnie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mértékére és mérséklésének módjára. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a Szolgáltató felelősséggel tartozik.

Szolgáltató a Szerződés teljesítése során jogosan – tehát a keretmegállapodásos eljárásnak az 1. pont szerinti első, a keretmegállapodás megkötésére irányuló szakaszában beadott Ajánlatnak megfelelően – igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Szolgáltató alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely az igénybevétel nélkül nem következett volna be. Az alvállalkozóra is kiterjednek a Szolgáltatót terhelő általános szerződéses kötelezettségek.

Szolgáltató további kötelezettségeit a Műszaki leírás (2. számú melléklet) tartalmazza.

7. Fizetendő ellenérték

Szolgáltató a szerződést az alábbi szerződéses áron teljesíti:

Mindösszesen:

Nettó 107.227.200 Ft + 2 % közbeszerzési díj + 27 % ÁFA

(azaz nettó Egyszázhéttmillió-kettőszázhuszonhétézer-kettőszáz forint + 2% közbeszerzési díj + 27 % ÁFA)

bruttó 138.902.115 Ft

(azaz bruttó Egyszázharmincnyolcmillió-kilencszázkettőezer-egyszázötvenöt forint)

amely az alábbi tételekből tevődik össze:

1. Jogszabály- és rendszerkövetés szolgáltatás: (GRFKGR161010)
nettó ár: 127.500 Ft / intézmény / hónap
mennyiség: 1 intézmény – 24 hónap
összesen: 3.060.000 Ft + 2% közbeszerzési díj + ÁFA
2. Helpdesk szolgáltatás: (GRFKGR162012)
nettó ár: 7.700 Ft / felhasználó / hónap
mennyiség: 545 fő – 24 hónap
összesen: 100.716.000 Ft + 2% közbeszerzési díj + ÁFA
3. Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás: (GRFKGR163010)
nettó ár: 58.800 Ft / intézmény / hónap
mennyiség: 1 intézmény – 24 hónap
összesen: 1.411.200 Ft + 2% közbeszerzési díj + ÁFA
4. Forrás-SQL/KGR Eszköz modul kiegészítő rendszerfejlesztése: (GRFKGR167010)
nettó ár: 136.000 Ft / nap
Mennyiség: 15 nap
összesen: 2.040.000 Ft + 2% közbeszerzési díj + ÁFA

A nettó szerződéses ellenérték – az általános forgalmi adó és a közbeszerzési díj kivételével – tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes költséget (beleértve különösen, de nem kizárólag a kiszállási díjat, valamint a jótállás díját is).

A bruttó szerződéses ellenérték tartalmazza a közbeszerzési díjat (2%+ÁFA) és az általános forgalmi adót, amelynek mértéke a törvényi szabályozásnak megfelelően változhat.

A közbeszerzési díj a központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről szóló 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet 14. §-ában foglaltak, valamint a keretmegállapodás V. 3. pontja szerint 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 szolgáltatás Szerződés keretében történő elvégzésével kapcsolatban. Fenti ellenérték a Szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (továbbiakban: Kbt.) 136. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint nem fizet, illetve nem számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek az Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka) - kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Kbt. 136. § (1) bekezdés b) pontjában foglaltak szerint a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143.§ (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

Az ellenszolgáltatás magyar forintban (HUF) kerül kiszámlázásra.

8. Fizetési feltételek

Az ellenszolgáltatás igénylése és kifizetése a keretmegállapodás V. pontja és a Kbt. 135. § (1) (5) és (6) bekezdése, továbbá a Műszaki leírásban (2. számú melléklet) foglaltak alapján történik.

A jelen szerződés 7. pontjában 1., 2., 3. alpontokban szereplő szolgáltatás ellenértéke havonta, utólag, teljesítésigazolási jegyzőkönyv alapján, részletekben kerül kifizetésre.

A jelen szerződés 7. pontjában 4. alpontban szereplő szolgáltatás ellenértéke egy összegben utólag, teljesítésigazolási jegyzőkönyv alapján kerül kifizetésre.

Megrendelő a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül köteles a teljesítést annak elfogadása esetén aláírásával jóváhagyni vagy elutasítani és a kifogásait közölni.

Megrendelő részéről a jelen szerződés szerződésszerű teljesítésének elismeréséről, vagy az elismerés megtagadásáról a 13. pontban megjelölt, teljesítésigazolásra jogosult személy jogosult nyilatkozni.

A ténylegesen teljesített szolgáltatások ellenértékének összegéről a Szolgáltató a szerződésszerű teljesítést igazoló, mindkét fél által aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (3. számú melléklet) alapján jogosult egy számlát kiállítani.

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

Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot (INF-065/1/2016.) is. A benyújtott **számla elválaszthatatlan részét képezi a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya.**

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
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
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 számla igazolt kézhezvételétől számított harminc (30) naptári napon belül köteles átutalás útján megfizetni a Szolgáltató Raiffeisen banknál vezetett 12001008-01473722-00100007 számú bankszámlájára.

A Szolgáltató által benyújtott számláknak meg kell felelnie a 2000. évi C. törvényben és a 2007. évi CXXVII. törvényben foglaltaknak. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele a 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.

9. Szerződésszegés

Megrendelő a Szolgáltató szerződésszegése esetén – ha a Szolgáltató szerződésszegésért való felelősség alól magát nem tudja kimenteni – az alábbiak szerint jogosult **késedelmi/hibás teljesítési és meghiúsulási kötbér** érvényesítésére.

Szolgáltató késedelmes vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén Megrendelő által érvényesíthető késedelmi kötbér, illetve hibás teljesítési kötbér alapja a késedelemmel vagy hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás nettó Szolgáltatói díja.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a késedelem 11. napjától napi 1 %.

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %.

A késedelmi és a hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20 %.

A 25 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a szerződést felmondani/elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.

Abban az esetben, ha a Megrendelő a 10. pont szerint, a Szolgáltató felróható súlyos szerződésszegése miatt a jelen szerződést felmondja, vagy a 3. pont szerinti teljesítési határidők Szolgáltató általi elmulasztása esetén a szerződéstől eláll, Szolgáltató meghiúsulási kötbér megfizetésére köteles.

A meghiúsulási kötbér mértéke a nem teljesítéssel érintett nettó szerződéses ellenérték 25%-a.

A kötbér összegéről bizonylat kerül kiállításra.

Felek rögzítik, hogy a bizonylaton szereplő kötbérösszeget a Szolgáltató köteles a bizonylaton meghatározott határidőig Megrendelő részére megfizetni. A kifizetett, illetve esedékes késedelmi/hibás teljesítési kötbér összege a meghiúsulási kötbér összegébe beleszámít.

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. Amennyiben a teljesítés hibás, Megrendelő póthatáridőt adhat a hiba kijavítására. Ebben az esetben megrendelő hibás teljesítési kötbérre kizárólag a póthatáridő eredménytelen elteltét követő időszakra jogosult.

Szolgáltató kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan tényleges és igazolt kárért, amelyet a Szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Szolgáltató maga, akár alkalmazottja magatartásával, mulasztásával, illetve egyéb szerződésszegő tevékenységével a Megrendelőnek okozott.

Felek rögzítik, hogy a késedelmi/hibás teljesítési 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.

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.

10. Szerződés megszűnése

A Szerződés megszűnik, ha azt a Felek közös megegyezéssel megszüntetik, vagy valamelyik fél azonnali hatályú felmondással él, vagy a Megrendelő elállása esetén.

Feleknek jogában áll a Szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni amennyiben a másik fél, súlyosan megszegi a Szerződésből eredő kötelezettségeit, és magát a szerződésszegés jogkövetkezményei alól kimenteni nem tudja.

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 vagy hibás teljesítési kötbér jelen szerződés 9. 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.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben Megrendelő

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

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, valamint a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott bármelyik határidő elmulasztása esetén Megrendelőt megilleti az elállás joga.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő a Kbt. 143. § (3) 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) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés *kkb*) alpontjában meghatározott feltétel;

b) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés *kkb*) alpontjában meghatározott feltétel.

A Szerződés felmondása, ellehetetlenülése vagy elállás esetén, a megszűnéstől számított 15 napon belül a Felek kötelesek egymással elszámolni.

A Szerződés felmondása esetén a felmondás időpontjáig teljesített szolgáltatás megilleti a Megrendelőt, ez esetben Szolgáltató jogosult a Szerződés megszűnése előtt szerződés szerűen teljesített szolgáltatásért járó arányos szerződés szerinti ellenszolgáltatásra.

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.

11. Jótállás, szavatosság

Szolgáltató jótállási és szavatossági felelősségére a Ptk. és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

12. 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 legalább ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját érzékeny információik megvédése és megtartása érdekében.

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

A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is 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 a másik fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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.

13. Kapcsolattartó személyek

Megrendelő részéről szerződéses kapcsolattartó személy:

- Szerződéses kapcsolattartó személy:

Név: Maul-Pellei Edina Brigitta
Szervezeti egység: NAV KI Beszerzési Főosztály
Beosztás: főosztályvezető-helyettes
Cím: 1132 Budapest, Váci út 48. C-D
Mobil: +36-70-491-6919
Telefon: +36-1-412-5807
E-mail: pellei.edina@nav.gov.hu

- Szakmai kapcsolattartó személy:

Név: Csonka Edit Mária
Szervezeti egység: NAV KI Fejezeti és Irányítási Főosztály
Beosztás: főosztályvezető helyettes/alezredes
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Mobil: +36-30-478-0960
Telefon: +36-1-428-5152
Fax: +36-1-428-5444
E-mail: csotka.edit@nav.gov.hu

- Teljesítésigazolási jegyzőkönyv aláírására jogosult személy:

1-3. szolgáltatásnem esetében:

Név: Hegedűs Szabolcs
Szervezeti egység: NAV KI Fejezeti és Irányítási Főosztály
Beosztás: főosztályvezető/ezredes
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Mobil: +36-30-250-4724
Telefon: +36-1-428-5215
E-mail: ki.fif@nav.gov.hu

4. szolgáltatásnem esetében:

Név: Smidné Németh Erika
Szervezeti egység: NAV GEI Közgazdasági Főosztály
Beosztás: főosztályvezető helyettes/alezredes
Cím: 1064 Budapest, Rózsa u. 107.
Mobil: +36-30-585-8171
Telefon: +36-1-428-7828
E-mail: nemeth.erika@nav.gov.hu

Szolgáltató részéről kapcsolattartó személyek:

Név: Walter Krisztián, kereskedelmi igazgató
Telefon: +36-1-450-2200
Fax: +36-1-239-0056
E-mail: kisztian.walter@griffsoft.hu

Név: Neubauer Andrea, ügyféltámogatási igazgató
Telefon: +36-1-450-2200
Fax: +36-1-239-0056
E-mail: andrea.neubauer@griffsoft.hu

Név: Krivanek Renáta, kontrolling tanácsadó
Mobil: +36-30-667-5306
E-mail: renata.krivanek@griffsoft.hu

A jelen pont szerinti kapcsolattartó személyek körében bekövetkező változástól 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.

14. A szerződés tartalmának értelmezése

Felek rögzítik, hogy a Szerződés módosítására csak írásban, közös megegyezéssel, mindkét fél erre jogosított képviselőjének aláírásával, kizárólag a Kbt. rendelkezéseinek 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 polgári jogi igény érvényesítése iránti perben - hatáskörtől függően - kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság 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 Írásbeli konzultációra szóló felhívás és a Közbeszerzési dokumentumok, a Szolgáltató ajánlata és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt termék és árlista (minta)
2. számú melléklet: Műszaki leírás
- 3/a. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
- 3/b. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
4. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)

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



Budapest, 2017. 02. 21.

Megrendelő

Pénzügyi ellenjegyzésre
jogosult aláírása

24070096 / E4060532

Budapest, 2017. 02. 23.

Szolgáltató

GriffSoft Informatikai Zrt.
1041 Budapest, Görgy Artúr u. 69-71.
Adószám: 12573936-2-41
Cégl.sz.: 01-10-049198

1.

1. számú melléklet

Megrendelés				
Keret-megállapodás száma: KM0101KGR16		A megrendelés száma: INF-065/1/2016		
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: Tállai András a NAV vezetője				
Telefon:	Fax:	E-mail:		
A szállítás vagy szolgáltatás végzésének helye				
Intézmény neve: Nemzeti Adó- és Vámhivatal				
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.				
A Szolgáltató adatai:				
Szolgáltató neve: GriffSoft Informatikai Zrt.		KEF kódja: 200503		
Cím:				
Székhely: 6723 Szeged, Felső-Tisza part 31-34. M. lház. Fsz. 2; Postacím: 1041 Budapest, Görgey Artúr u. 69-71.				
Kapcsolattartó személy: Walter Krisztián, kereskedelmi igazgató				
Telefon: +36-1-450-2200		Fax : +36-1-239-0056		E-mail: kisztian.walter@griffsoft.hu
KEF azonosító	Termék megnevezése	Mennyiség	Nettó egységár	Nettó összesen
GRFKGR161010	Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás	1 intézmény 24 hónap	127 500 Ft	3 060 000 Ft
GRFKGR162012	Helpdesk szolgáltatás 500 fő felett (Forrás felhasználószám alapján fizetendő szolgáltatásnál)	545 fő 24 hónap	7 700 Ft	100 716 000 Ft
GRFKGR163010	Központi alkalmazástizemeltetési szolgáltatás	1 intézmény 24 hónap	58 800 Ft	1 411 200 Ft
GRFKGR167010	Kiegészítő rendszerfejlesztés napidíj	15 nap	136 000 Ft	2 040 000 Ft
Nettó mindösszesen:				107 227 200 Ft
Közbeszerzési díj:				2 144 544 Ft
ÁFA:				29 530 371 Ft
Bruttó mindösszesen:				138 902 115 Ft

Megjegyzés:

Dátum: 2017 .02.22..... p.h.

Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult aláírása

24070076 / E4060532

Megrendelő aláírása

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

Dátum: 2017 .02.23:.....

p.h.

Szolgáltató

GriffSoft Informatikai Zrt.
1041 Budapest, Görgey Artúr u. 69-71.
Adószám: 12573936-2-41
Cégsz.: 01-10-048196

Műszaki leírás

Sor-szám	KEF cikkszám	KEF termék név	Feladat leírás	Mennyiség
A KGR modulok szoftver- és jogszabálykövetése, a Forrás SQL supportja és kiegészítő rendszerfejlesztése				
1.	GRFKGR161010	Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás	Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás	1 intézmény 24 hónap
2.	GRFKGR162012	Helpdesk szolgáltatás (Forrás felhasználószám alapján fizetendő szolgáltatásnál)	Helpdesk szolgáltatás	545 fő 24 hónap
3.	GRFKGR163010	Központi alkalmazástüzemeltetési szolgáltatás	Központi alkalmazástüzemeltetési szolgáltatás	1 intézmény 24 hónap
4.	GRFKGR167010	Kiegészítő rendszerfejlesztés napidíj	Forrás SQL/KGR Eszköz modul kiegészítő rendszerfejlesztése	15 nap

1. Jogszabály- és szoftverkövetés szolgáltatás (GRFKGR161010)

A Szolgáltató a KGR rendszer valamennyi moduljára vonatkozóan jogszabálykövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket folyamatosan, külön megrendelő oldali specifikáció és követelmény meghatározás nélkül úgy fejleszti, hogy a használatra bocsátott mindenkor verzió összes funkciója mindenkor megfeleljen a hatályos jogszabályi követelményeknek. A Szolgáltató a szükséges változtatásokat tartalmazó szoftverváltozásokat olyan időpontban biztosítja a felhasználói kör részére, hogy az képes legyen eleget tenni a jogszabályi változásokból származó kötelezettségeknek.

A Szolgáltató a szoftverkövetés keretében vállalja, hogy a szoftverterméket úgy fejleszti, hogy annak funkciói mindenkor megfeleljenek az információtechnológia általános színvonalának, ugyanakkor a fejlesztések eredményeként előálló verziók technológiai követelményei könnyen alkalmazhatóak maradjanak az államigazgatási környezetben. Ez azt is jelenti, hogy a jelenleg használt modulok használatának hardver és szoftver követelményi ne változzanak többlet beruházást igénylő vagy költségnövelő módon.

Az új program verziók frissítése központilag a szolgáltatás részeként megtörténik. A felhasználókat a frissítés elvégzéséről és az új verzió tartalmáról, újdonságairól értesíteni szükséges.

A Szolgáltató minden változásról úgynevezett változásjelentést ad ki. A változásjelentések félévente átvezetésre kerülnek a Felhasználói Kézikönyveken.

A Megrendelő részéről jogszabály- és szoftverkövetés keretében felmerülő rendszeres szakmai kapcsolattartásra vonatkozó igények:

- A modulok nyújtotta lehetőségek használatának magyarázata
- Jogszabály értelmezés, feladat specifikálás

A modulok verziófrissítését követően az újdonságok bemutatása.

2. HelpDesk szolgáltatás (GRFKGR162012)

Az IKM FI modulok használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények (éles és teszt rendszerre vonatkozóan) bejelentése és folyamatba illesztett kezelése érdekében a Szolgáltató saját üzemeltetésében működő országosan elérhető elektronikus HelpDesk szolgáltatást biztosít, amelynek elérhetőségét ellenőrzött és védett módon, https kapcsolaton keresztül biztosítja az arra feljogosítottak részére legalább Microsoft Internet Explorer 8 (vagy azzal egyenértékű) vagy annál magasabb verziójú böngésző program használatával. A bejegyzések fogadása a hét valamennyi napján 0-24 óráig, a válaszadás hétfőtől péntekig 08-17 óráig történik.

A belépni kívánó személyeknek a HelpDesk rendszer használatához azonosító kóddal és jelszóval kell rendelkezniük, melyet a HelpDesk rendszer üzemeltetőjétől kell igényelni az ugyfelszolgalat@griffsoft.hu e-mail címen, név, munkahely (cég, intézményrendszer, intézmény) és elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám) megadása mellett.

A Helpdesk rendszer működése:

- **Új bejegyzés létrehozása:** A HelpDesk rendszerbe bejelentkezett személy (user), a továbbiakban FELVETŐ létrehoz egy új BEJEGYZÉST. A bejegyzés az adott felvetőhöz rendelt intézmény alatt jön létre, amelynek ki kell választani a besorolási adatait. Ezek a TÉMA (pl. hibabejelentés, jogosultság beállítás, stb.), MODUL (Pénzügyi modul, Főkönyvi modul, stb.) és a MINŐSÍTÉS (adathiba, törzskarbantartás, stb.). A TÁRGY rögzítése után van lehetőség a probléma, felvetés tartalmának részletes leírására. Valamennyi bejegyzés egyedi azonosító számot kap. A rendszer a bejegyzés besorolási adatai (TÉMA, MODUL) és az intézmény törzsadatai alapján kiértékeli a bejegyzést és a törzsadat hozzárendelések alapján meghatározza a FELELŐS személyét. Az új bejegyzés létrehozásáról értesítő e-mailt kap az aktuális FELELŐS és mindenki, aki törzsadat szinten ehhez az intézményhez FELÜGYELŐ-ként van hozzárendelve.
- **A bejegyzés megoldóhoz rendelése:** A FELELŐS értesülve az új bejegyzésről, értelmezi azt, majd a MEGOLDÓ HOZZÁRENDELÉSE funkcióval kijelöli a bejegyzés megoldóját. Az Ő feladata az is, hogy átnézve a FELVETŐ által megadott besorolási adatokat, szükség esetén a megfelelő funkcióval módosítsa azt. A megoldó hozzárendelési eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ, a megoldásra kijelölt MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK.
- **A bejegyzés megoldása:** Amennyiben a MEGOLDÓ számára nem elegendő a FELVETŐ által közölt információ, PONTOSÍTÁSI KÉRELEM funkcióval kérhet be adatokat, amelyre a FELVETŐNEK PONTOSÍTÁS funkcióval kell válaszolnia. Ameddig a FELVETŐ (vagy bárki, aki jogosult a bejegyzés kezelésére) PONTOSÍTÁS funkcióval nem reagál, a bejegyzés várakozás státuszban marad. Ezekről a végrehajtott funkciókról értesítő e-mailt kap minden esetben a FELVETŐ, a MEGOLDÓ és a FELÜGYELŐK. Amennyiben a bejegyzés megoldásához valamennyi információ rendelkezésre áll, a MEGOLDÓ a MEGOLDÁS KÉSZ funkcióval megadja válaszát és a bejegyzést befejezetté teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a FELVETŐ és a FELÜGYELŐK.
- **A megoldás értékelése:** Amennyiben a megoldás megfelelő a FELVETŐ számára a MEGOLDÁS ELFOGADÁSA funkcióval a bejegyzést lezárja. Amennyiben a megoldás nem, vagy csak részben megfelelő, a bejegyzést a MEGOLDÁS EUTASÍTÁSA funkció használatával ismét nyitott státuszúvá teszi. Erről az eseményről értesítő e-mailt kap a MEGOLDÓ és folytatódik a megoldási folyamat.

Valamennyi esemény dátummal ellátott, a bejegyzésen belül az egymást követő események időrendi sorrendben jelennek meg. A megfelelő jogosultsággal rendelkező userek a bejegyzés története folyamán módosíthatják a bejegyzés besorolási adatait (téma, modul, minősítés, stb.). A bejegyzésekről különféle listák készíthetők, intézményenként, modulonként, státuszonként, stb. Ezeket a listákat - a megrendelő kérésére - a Szolgáltató havi rendszerességgel elkészíti és elküldi számára.

A Helpdesk rendszerben megoldott szakmai feladatok:

Távoli szervereléssel támogatott szakmai feladatok a HelpDesken bejelentett igények alapján:

- Az IKM-FI valamennyi modulja folyamatos működésének támogatása, használatával kapcsolatos hibák, problémák, konzultációs igények megoldása, megválaszolása.
- Évzárás szakmai támogatása:
 - pénzügyi analitika zárásának szakmai támogatása (kötelezettségvállalás korrekciók, kötelezettségvállalás zárások és kötelezettségvállalás átforgatás támogatása);
 - folyószámla egyeztetések elvégzése (vevő, szállító/szolgáltató, kötelezettségvállalás);
 - pénzügyi analitika és főkönyvi könyvelés adatainak egyeztetése, mérlegtételek alátámasztása tételes, analitikus listákkal (vevő, szállító/szolgáltató);
 - kötelezettségvállalással terhelt előirányzat-maradvány alátámasztása tételes listákkal;
 - készlet analitika zárásának szakmai támogatása (mennyiségi zárás, értékbeni zárás, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - eszköz zárás szakmai támogatása (értékcsökkenés elszámolása, 0-ra íródott eszközök átsorolása, állományváltozások, átsorolások főkönyvi feladása, főkönyv – analitika egyezőségének vizsgálata);
 - előirányzati és teljesítési, valamint mérlegszámlák zárásának szakmai támogatása;
 - nyitás-zárás az egyéb szakmai modulokba;
 - szakmai támogatás, igény szerinti analitikus listák paraméterezése beszámoló űrlapokhoz, kiegészítő mellékletehez.
- Évnyitás szakmai támogatása:
 - az új költségvetési év iktatókönyveinek, pénzügyi kartonjainak, bizonylattömbjeinek, könyvelési időszakainak megnyitása;
 - szakmai támogatás nyitó adatok generálásához.
- Archiválás, számlatükör és egyéb törzsváltozások átvezetése:
 - új adatbázisok létrehozása,
 - új adatbázisok beállítása, paraméterezése;
 - adatok áttöltése;
 - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó törzsmódosítások átvezetése törzs és tranzakciós adatokon (pl. számlatükör, szervezeti egység, kötváll kontroll, jogcím törzsek módosítása);
 - előző évi adatbázisok archiválása.
- A támogatási időszak alatt (akár év végén, akár év közben) bekövetkező - jogszabályi vagy belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó - változások alapján az IKM FI rendszerben lévő paraméterezés megváltoztatása. A megváltozott kódok átvezetése kontrolling lekérdezésekben, főkönyvi kimutatásokban, bizonylatokon.
- Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése.
- Rögzítési hibákból, vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése.
- Új kimutatások, listák paraméterezése.

3. Központi alkalmazásüzemeltetési szolgáltatás (GRFKGR163010)

A szolgáltatás az alábbiakat foglalja magába.

- Az alkalmazás szintű jogosultsági rendszerrel kapcsolatos feladatok:
 - az intézményi felhasználók azonosítójának (logikai felhasználói azonosító, alkalmazás hozzáférési jelszó) létrehozása, letiltása, törlése vagy módosítása, az intézmény részéről bejelentett jogosult kapcsolattartó személy kérése alapján;
 - a felhasználónak a bejelentés során megadott munkakörének megfelelő jogosultsági szerepkörének beállítása. (olvasási-írási jogosultság adattáblákra, bizonylati tömb jogosultságok, modulok- menühozzáférések);
 - felhasználói azonosító sürgősségi letiltása;
 - törzsadatok naplózásával kapcsolatos beállítások elvégzése.

- Központi címtár karbantartásának támogatása
Szolgáltató vállalja a KGR rendszer központi címtár üzemeltetőjének támogatását az IKM-FI alkalmazás regisztrált felhasználói körében. A szolgáltatás részletesebb feladatai:
 - felhasználók felvételének, törlésének, tiltásának, valamint adatváltozások miatt szükséges egyéb módosítások támogatásának nyújtása az infrastruktúra üzemeltetője felé;
 - a változtatások tesztelése;
 - a címtárban történt adminisztráció visszajelzése és dokumentálása HelpDesk felületen;
 - együttműködik az infrastruktúra-üzemeltető személyzettel a címtárstruktúra kialakításában;
 - támogatást nyújt az infrastruktúra üzemeltetőjének az alkalmazást érintő címtár hibák lehetséges okainak feltárásában és elhárításában.

- A központi infrastruktúrával kapcsolatos hibák kezelése:
A Szolgáltató a felhasználók és a KGR-t üzemeltető szervezet közötti kommunikációt biztosítja a Helpdesk rendszeren keresztül az alábbi feladatok ellátásával:
 - az infrastruktúrával kapcsolatos bejelentések továbbítása;
 - a megoldások, a hibaelhárítással kapcsolatos közlemények visszajelzése a felhasználók irányába.

- Informatikai támogatás
 - Adatbázisok menedzselése:
 - új adatbázisok létrehozása;
 - évváltás során, tesztelési, valamint import- export műveletek végrehajtásához adatbázisokat hoz létre; az adatbázisok létrehozása során az előre meghatározott név, és paraméter konvenciókat követi; tájékoztatja az infrastruktúra-üzemeltetőt az új adatbázisok születéséről és felhívja a figyelmét a mentési környezet aktualizálására;
 - adatbázisok visszaállítása; adatbázisok visszaállítását különböző igények esetén kell elvégezni, ilyenek lehetnek például rendszer egészének, vagy elemeinek meghibásodása, felhasználói, vagy funkcionális hiba esetén táblák visszaállítása ideiglenesen visszatöltött temporális adatbázisokból, valamint más rendszerrel való integrálhatóság vizsgálatára új, ideiglenes adatbázis létrehozása.
 - áttöltés élesből teszt környezetbe; a két rendszer közötti konzisztencia fenntartása érdekében az éles rendszer másolatát állítja elő a teszt

- környezetben úgy, hogy a teszt környezet egyértelműen megkülönböztethető legyen az éleستől.
- hibaelhárítás; kezeli az alkalmazás specifikus problémákat, mely feltételezi az infrastruktúra helyes, üzemszerű működését; infrastruktúra hiba esetén közreműködik a hiba okának feltárásában és elhárításában.
 - shrinkelés; az optimális infrastruktúra- és erőforrásgazdálkodás érdekében az adatbázisok naplófájljait időszakos kiürítésnek veti alá; shrinkeléssel a tárhely felszabadul, az adatbázisok mérete csökken, ennek eredményeként nő a rendszer teljesítménye.
 - a history kezelése során a történeti naplók jelentős tárhely igényt támasztanak a rendszerrel szemben, ezért előre meghatározott időpontban indokolt ezek archiválása és ürítése; a napló archívumokat az infrastruktúra üzemeltetőjével kiveteti a mentési körből, és előre meghatározott ideig a rendszertől elkülönített helyen tároltatja.
- Szoftverfrissítés
 - elvégzi az alkalmazás futtatókörnyezeteinek központi frissítését;
 - központi bináris állományok, szükség esetén alkalmazás specifikus központi felhasználói profilok update-je;
 - központi alkalmazás modulok és egyéb központi komponensek frissítése;
 - elvégzi FAP kiterjesztésű állományok, bizonylat-formátumok, rendszertábla komponensek (fd-k), űrlapok frissítését;
 - a frissítésekről dokumentáció vezetése;
 - publikálja a változásjelentést, a frissített rendszerkomponensek listáját;
 - a frissítések használatba adása előtt azok tesztkörnyezetben történő tesztelése a Szolgáltató tesztszerverein;
 - a frissítéseket követően a rendeltetésszerű használatra bocsájtott rendszeren adatváltozást nem eredményező teszt rutinok futtatása.
 - Hibaelhárítás
 - fokozott rendelkezésre állást biztosít frissítést követő induláskor;
 - HelpDesk-en bejelentett hibákat kezeli, dokumentálja;
 - együttműködik az infrastruktúra üzemeltetőjével a hibák okainak feltárásában és elhárításában.
 - Központi infrastruktúra rendszeradminisztrátori környezet támogatása.
 - Kapcsolat-statisztikák (connection report-ok) készítése.

Szolgáltatási szintek meghatározása (2-3. szolgáltatáselem)

A 2-es és 3-as szolgáltatási elem szerinti szolgáltatásokat az alábbi SLA-knak megfelelő szinten kell elvégezni:

Web Helpdesk rendszeren keresztül nyújtott támogatási szolgáltatások

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-01	<p>Web Help-Desk szolgáltatási időszak Az az időszak, amely alatt a felhasználók a Web Help-Desk oldalon a problémáikat bejelenthetik.</p>	<p>Szolgáltatási idő: 7 x 24 órás működés: – A Web Help-Desk oldal folyamatosan biztosítja bejelentések rögzítését</p>	<p>Mérés: rendelkezésre állás naplózása</p> <p>Jelentés: rendelkezésre állás aránya</p> <p>Teljesülés: A felhasználók a rendelkezésre állási idő 99%-ban elérik a Web Help-Desk szolgáltatást</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A tényleges rendelkezésre állási idő osztva a teljes rendelkezésre állási idővel *100</p>
HD-02	<p>Programhiba kivizsgálás Programhiba bejelentése és fogadása, a hiba okának kiderítése és továbbítás a fejlesztés felé.</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a programhiba fejlesztésre való továbbítását követően a bejegyzés Griffsoft általi lezárásával fejeződik be (A lezárás követően amotomatikusan HD-07-es bejegyzés generálódik).</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</p>

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-03	Jogosultsági rendszer karbantartása Jogosultsági rendszer karbantartása (IKM-FI és Forrás), törzsadatok naplózása	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 8 munkaóra</p>
HD-04	Felhasználói azonosító sürgősségi letiltása	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 2 munkaórán (120 percen) belül</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő minden esetben kisebb, mint 2 munkaóra</p>
HD-06	Bejelentések dokumentálása	100% (minden bejelentés dokumentálása megtörténik)	<p>Mérés: Témánként megbontva</p> <p>Jelentés: Havi kimutatás</p>

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-07	<p>Programhiba javítása és javító verzió kiadása Programhiba javítása és javító verzió kiadása a fejlesztésre leadását követően. A bejegyzés automatikusan jön létre a HD-02-es bejegyzés lezárását követően. (A javító verzió kiadása után az alkalmazás támogatással nem rendelkező ügyfelek saját felelőssége és feladata annak mielőbbi frissítése.)</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 63 munkaórán (3780 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik (automatikus bejegyzés) és a javító verzió kiadását követően a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 63 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 63 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</i></p>
HD-08	<p>Alkalmazástámogatás Programfunkcióval kapcsolatos kérdések megválaszolása.</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</i></p>

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
HD-09	<p>Központosított törzsek karbantartása</p> <p>Központosított törzsek karbantartása a jogszabályi változásoknak megfelelően.</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a Help-Desk bejegyzés felvételével kezdődik és a bejegyzés lezárásával fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt bejegyzés száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt bejegyzés számával.</i></p>

Szolgáltatási szint

Web helpdesken bejelentett, távoli eléréssel támogatott szakmai feladatok:

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-01	<p>Beállítások módosítása Az integrált pénzügyi-gazdálkodási rendszer új vagy módosított, fejlesztést nem igénylő beállítás elkészítésének (paraméterezés) ideje, havi átlagban</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 8 munkaórán (480 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 8 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 8 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
RÜ-02	<p>Lekérdezések készítése, módosítása Az integrált pénzügyi-gazdálkodási rendszerben új vagy módosított lekérdezések készítése, módosítása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-03	<p>Évzárással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</p> <p>Analitikák egyeztetése főkönyvvel, zárási feladatok Forrás rendszerben történő végrehajtásának szakmai támogatása</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
RÜ-04	<p>Évnyitással kapcsolatos bejelentések szakmai támogatása</p> <p>Szakmai támogatás az évnyitás Forrás rendszerben történő végrehajtásához</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-05	<p>Jogszabályi vagy belső információs, szervezeti változásból eredő beállítás módosítások</p> <p>Törzsek, paraméterezések módosítása év végén vagy évközben</p> <p>bekövetkező jogszabályi változás és/vagy belső átszervezés miatt.</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
RÜ-06	<p>Kiadás- és bevétel felosztás paraméterezése</p> <p>Jogszabályi vagy belső információ igény miatt</p> <p>szükséges kiadás- és bevétel felosztás</p> <p>Forrás rendszerben történő paraméterezése</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 40 munkaórán (2400 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: A teljesülés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 40 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a 40 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>

Azonosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-07	<p>Adatkarbantartások Rögzítési hibából vagy egyéb igényből eredő, nagy tételszámot érintő adatkarbantartások elvégzése</p>	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 16 munkaórán (960 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: A megoldásra fordított munkaidő alapján. A megoldási idő mérése a minősített változtatási kérelem felvételével kezdődik és a változtatási kérelemlezárással fejeződik be.</p> <p>Jelentés: Átlagos megoldási idő (havi átlagban), minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: a megoldási idő legfeljebb 16 munkaóra az esetek 90%-ában</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül az 16 munkaórán belül megoldott és lezárt változtatási kérelmek száma szorozva 100-al és osztva az összes megoldott és lezárt változtatási kérelem számával.</i></p>
RÜ-08	<p>Változáskezelések dokumentálása</p>	<p>100% (minden módosítás dokumentálásra kerül a változási kérelem végrehajtásával egyidejűleg a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén, rendkívüli frissítés esetén pedig 2 munkanapon belül) A dokumentálás módja: a változtatások rendszeres közzététele naponta a Webes Help-Desk megfelelő menüpontjában.</p>	<p>Mérés: Változások (frissítések) száma</p> <p>Jelentés: Változások (frissítések) száma</p> <p>Teljesülés: a havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg, rendkívüli frissítés esetén 2 munkanapon minden változási kérelem teljesült</p> <p><i>Százalékos teljesülés számítási módja: A hónapon belül a módosítás végrehajtásától számított 2 munkanapon belül rendkívüli frissítés esetén dokumentált módosítások száma szorozva 100-zal és osztva a módosítás végrehajtásától számított 2munkanapon túl dokumentált módosítások számával. A havi rendszeres és nem rendszeres frissítés esetén egyidejűleg kell dokumentálni.</i></p>

Azo- nosító	Kategória és szolgáltatás leírás	Elvárt szolgáltatási szint	Mérési, számítási módszer
RÜ-09	Egyéb tanácsadás A Forrás modul működését közvetlenül nem érintő egyéb szakmai tanácsadás	<p>Szolgáltatási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08.00 – 17.00 között</p> <p>Megoldási idő: Munkanapokon (hétfőtől péntekig) 08:00 – 17:00 között tett bejelentésekre vonatkozóan 90 munkaórán (5400 percen) belül az esetek 90 %-ban.</p> <p>Munkaszüneti napokon, továbbá munkanapokon 17:00 és 08:00. között tett bejelentések esetén a bejelentés regisztrálásának a soron következő munkanap szolgáltatási időszakának kezdetét kell tekinteni (08:00).</p>	<p>Mérés: Nem mérendő</p> <p>Jelentés: A teljesítés tételes kimutatása, minden lezárt esetet figyelembe véve.</p> <p>Teljesülés: Nem mérendő</p>

Szolgáltatási szintek mérése és a vállalt szolgáltatások esetén a kompenzáció módszertana:

Szolgáltatási szintek a 2-es szolgáltatáselem szerint leírt Helpdesk és a 3-as szolgáltatáselem szerint leírt alkalmazásüzemeltetési szolgáltatások esetében vannak definiálva. Az összes többi szolgáltatásnál nem értelmezhető a %-os teljesülés, azok igazolása teljesítési igazolás alapján történik.

Azoknál a szolgáltatási szint azonosítóknál, ahol értelmezhető a szolgáltatás százalékos teljesülése a helpdesk szolgáltatás számlázása az alábbiak szerint történik: A szolgáltatási szintek leírásánál a jobb szélső oszlopban található meg az adott szolgáltatás mérése, teljesülése és a százalékos teljesülés számítási módja. A százalékos teljesülés számítási módja alapján számítható a szolgáltatás százalékos teljesülés értéke. Az elemi szolgáltatási szintek számtani átlaga adja meg a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülési értékét.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” eléri a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, úgy a szolgáltatás 100%-ban számlázható.

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a „teljesülés” definíciójában meghatározott értéket, de nagyobb, mint 70%, úgy a szolgáltatás az adott arányban számlázható (azaz 80%-os teljesítés esetén a szerződött összeg 80%-a).

Amennyiben a teljes szolgáltatás „százalékos teljesülés értéke” nem éri el a 70%-os értéket, úgy az adott szolgáltatás abban a hónapban nem számlázható.

A fentiek szerint, a szolgáltatási szintek méréséhez készített havi kimutatások a teljesítésigazolási jegyzőkönyv részét képezik.

4. Forrás SQL/KGR Eszköz modul kiegészítő fejlesztése GRFKGR167010

A Forrás SQL rendszer Eszköz moduljában nyilvántartott eszközök tárhely váltásakor az új tárhely táblában manuálisan kell rögzíteni az ország, megye, település és cím mezőket. A programot úgy szükséges módosítani, hogy az ország, megye, település, cím mezőket automatikusan töltsse valamennyi tárhelyváltás rögzítésekor. Ehhez szükséges módosítások:

Tároló ingatlan törzs bővítése szükséges az ország, megye, település, cím mezőkkel.

Új készlet alrendszer paraméter: Cím adatok tároló ingatlan alapján?

Értéke: Igen/Nem

A paraméter Igen értéke esetén:

- A tároló ingatlan törzsben a Cím adatok kitöltése kötelező.
- Tárolási hely rögzítése vagy váltása esetén a Leltárkörzetben rögzített Tároló ingatlan alapján kerülnek bejegyzésre (inicializálásra) a cím adatok, értékük nem módosítható.
- Amennyiben módosul az ingatlan címe (közterület átnevezése), a módosítást a Tároló ingatlan törzsben kell elvégezni.

Cím adatok automatikus kitöltésének átvezetése azokon a menüpontokon, melyekben új tárhely bejegyzés készül:

- Eszköz alapadathoz kapcsolódó Tárolási hely rögzítése
- Csoportos beléptetések
- Átsorolások, áthelyezések
- Leltározás során történő tárhelyváltás, stb.

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
a szerződés 7. pont 1-3. alpontban szereplő feladatokhoz
(minta)

Szerződés száma: INF-065/1/2016.

Teljesítés tárgya: A NAV által használt KGR modulok jogszabály – és verziókövetése;
ForrásSQL rendszer további support szolgáltatási elemei

Szolgáltató: GriffSoft Informatikai Zrt.

Teljesítés helye: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

Szolgáltatási időszak: 201...év.....hó....nap - 201...év.....hó....nap

Szolgáltató a fenti időszakban szerződésszerűen / szerződéstől eltérően* teljesített.

Nem szerződésszerű teljesítés indoka:

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

NAV fentiek figyelembe vételével a teljesítést elfogadja / nem fogadja el*.

A teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya a számla részét képezi.

Budapest, 201

NAV részéről:

Szolgáltató részéről

.....
(név)
TASZ:
P.H.

.....
(név)
P.H.

A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kötelező részét képezi az szolgáltatási szintek méréséhez készített havi jelentés a 2. és 3. szolgáltatásnem tekintetében (HelpDesk és Központi alkalmazásüzemeltetés).

**megfelelő aláhúzendó*

**Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
a szerződés 7. pont 4. alpontban szereplő feladatokhoz
(minta)**

Szerződés száma: INF-065/1/2016.

Teljesítés tárgya: A ForrásSQL/KGR eszköz modul kiegészítő rendszerfejlesztése

Szolgáltató: GriffSoft Informatikai Zrt.

Teljesítés helye: Nemzeti Adó- és Vámhivatala
1054 Budapest, Széchenyi u. 2.

Teljesítés időpontja:

Szolgáltató a fenti időszakban szerződésszerűen / szerződéstől eltérően* teljesített.

Nem szerződésszerű teljesítés indoka:

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

NAV fentiek figyelembe vételével a teljesítést elfogadja / nem fogadja el*.

A teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya a számla részét képezi.

Budapest, 201.....

Budapest, 201.. ..

NAV részéről:

Szolgáltató részéről

.....
(név)
TASZ:
P.H.

.....
(név)
P.H.

**Titoktartási nyilatkozat
(minta)**

Alulírott

Név:.....(a.n.:
....., lakcím:), mint a
.....cég
(székhelye:.....,
cégjegyzékszám: Cg.....-.....-....., adószáma:.....-.....-.....)
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 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. 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 2013. évi V. törvény.

Budapest, 201..... hónapnap

.....
Aláírás

Készült: 2 példányban

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