

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 **2. részének (A BFTTM rendszer Helpdesk szolgáltatása)** 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

Cégj.sz.: 01-10-049196

1.

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

2. 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 **2. részének (A BFTTM rendszer HelpDesk szolgáltatása) 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 12 hónap.

4. A teljesítés helye:

Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1023 Budapest Lajos u. 17-21.

5. Megrendelő jogai és kötelezettségei

Megrendelő a saját biztonsági előírásainak megfelelően, előre egyeztetett időpontban biztosítja a Szolgáltató nevesített szakemberei számára a munkavégzés helyszínére történő be- és kilépését. A Megrendelő köteles a munkavégzés helyét alkalmas állapotban a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani. Megrendelő a Szerződés teljesítése során Szolgáltató részéről eljáró személyek adatait köteles az adatvédelmi jogszabályok betartásával kezelni.

Megrendelő a teljesítési helyszínre való belépést és a helyszíni munkavégzés lehetőségét munkanapon hétfőtől csütörtökig 08:00 óra és 17:00 óra között, pénteken (és pénteki munkarend szerinti napokon) 8:00 óra és 14:00 óra között biztosítja, munkaidőn kívül azonban kizárólag a Szolgáltató jelzését követő előzetes egyeztetés alapján, eseti jelleggel biztosíthatja.

Megrendelő írásban kérheti, hogy a Szolgáltató valamely munkavállalója a Szerződés teljesítésének további szakaszában ne működjön közre. Szolgáltató a Felek által meghatározott határidőn belül, de legfeljebb 3 munkanapon belül köteles a kérésnek eleget tenni, és szükség esetén más alkalmas személyt munkába állítani. A Megrendelő vállalja, hogy a lecserélésre vonatkozó indítványt csak olyan esetben terjeszti elő, ha erre alapos oka van.

Megrendelő a Szerződés teljesítésében folyamatosan együttműködik a Szolgáltatóval, ennek keretében biztosítja a Szolgáltató számára azon rendelkezésére 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 16.077.600 Ft + 2 % közbeszerzési díj + 27 % ÁFA
(azaz nettó Tizenhatmillió-hetvenhétezer-hatszáz forint + 2% közbeszerzési díj + 27 %
ÁFA)

bruttó 20.826.923 Ft
(azaz bruttó Húszmillió-nyolcszázhuszonhatezer-kilencszázhuszonhárom forint)

amely az alábbi tételekből tevődik össze:

A BFTTM modulhoz kapcsolódó HelpDesk szolgáltatás (GRFKGR162012):

nettó ár: 7.700 Ft / felhasználó / hónap

mennyiség: 174 fő – 12 hónap

összesen: 16.077.600 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 alapján történik.

A szolgáltatás ellenértéke havonta, utólag, teljesítésigazolási jegyzőkönyv alapján, részletekben 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. A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kötelező mellékletét képezi a bejelentett hibák listázott jegyzéke (5. számú mellékletek).

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-065/2/2016.) 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.

Szolgáltatónak felróható nem, vagy nem szerződésszerű teljesítés esetén a megrendelő által érvényesíthető késedelmi, hibás teljesítési, illetve meghiúsulási kötbér alapja a HelpDesk szolgáltatás teljes (összes jogosult felhasználóra számított) havi nettó átalánydíja.

Késedelmi és hibás teljesítési KÖTBÉR	Kötbér mértéke
Magas prioritású hiba, visszaigazolástól (a hiba prioritás szerinti átsorolásának napjától) számított 1 munkanapon túli	3 % / munkanap
Közepes prioritású hiba, visszaigazolástól (a hiba prioritás szerinti átsorolásának napjától) számított 5 munkanapon túli	1 % / munkanap
Alacsony prioritású hiba, visszaigazolástól számított 15 munkanapon túli	0,5 % / munkanap

A teljesítés és a szerződésszegés részletes szabályait a Műszaki leírás (2. számú melléklet) tartalmazza.

A késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20 %.

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

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25%.

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 *k)* pont *kb)* 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 *k)* pont *kb)* 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 szerződésszerűen 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 megtartják, továbbá mindazon információkat, amelyeket a felek egymással történő közléskor írásban titoknak minősítenek.

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

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól a NAV a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2107/2015. számú szabályzatának (IBSZ) 86. és 89. pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg.

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

Szolgáltató jelen 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. A Szolgáltató a titoktartási kötelezettségek megbízottai, illetve alkalmazottai általi betartásáért a Ptk. alkalmazottakért való felelősségre vonatkozó szabályai szerint felel.

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

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

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: Gégény János
Szervezeti egység: NAV KI Fejezeti és Irányítási Főosztály
Beosztás: vagyongazdálkodási szakreferens
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Telefon: +36-1-428-5214
E-mail: gegeny.janos@nav.gov.hu

- Teljesítésigazolási jegyzőkönyv aláírására jogosult személy:

Név: Dr. Endrész Máté Gergő
Szervezeti egység: NAV KI Fejezeti és Irányítási Főosztály
Beosztás: főosztályvezető-helyettes
Cím: 1054 Budapest, Széchenyi u. 2.
Mobil: +36-30-518-1302
Telefon: +36-1-428-5535
E-mail: endrész.mate@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 változásról a Felek egymást haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 2 (kettő) munkanapon belül, írásban értesíteni kötelesek. A kapcsolattartó személyek körében történő változás nem eredményezi a szerződés módosítását.

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. számú melléklet: | Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta) |
| 4. számú melléklet: | Titoktartási nyilatkozat (minta) |
| 5/a. számú melléklet: | Bejelentett hibák listázott jegyzéke (minta) |
| 5/b. számú melléklet: | Bejelentett hibák listázott jegyzéke (minta) |
| 5/c. számú melléklet: | Bejelentett hibák listázott jegyzéke (minta) |
| 5/d. számú melléklet: | Bejelentett hibák listázott jegyzéke (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
24 070077 / E4060532

Budapest, 2017. 02.23.



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

1. számú melléklet

Megrendelés				
Keret-megállapodás száma: KM0101KGR16		A megrendelés száma: INF-065/2/2016		
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: 1023 Budapest Lajos u. 17-21.				
A Szolgáltató adatai:				
Szolgáltató neve: GriffSoft Informatikai Zrt.		KEF kódja: 200503		
Cím:				
Székhely: 6723 Szeged, Felső-Tisza part 31-34. M. lház. Fszt. 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
GRFKGR162012	Helpdesk szolgáltatás 500 fő felett (Forrás felhasználószám alapján fizetendő szolgáltatásnál)	174 fő 12 hónap	7 700 Ft	16 077 600 Ft
Nettó mindösszesen:				16 077 600 Ft
Közbeszerzési díj:				321 552 Ft
ÁFA:				4 427 771 Ft
Bruttó mindösszesen:				20 826 923 Ft

Megjegyzés:

Dátum: 2017 02. 21.

Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult
aláírása

24 070077 / EN 060532

p.h.

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: 12673936-2-41
Cégj.sz.: 01-10-049196

1.

Műszaki leírás

Sor-szám	KEF cikkszám	KEF termék név	Feladat leírás	Mennyiség
A BFTTM rendszer HelpDesk szolgáltatása				
1.	GRFKGR162012	Helpdesk szolgáltatás (Forrás felhasználószám alapján fizetendő szolgáltatásnál)	BFTTM modulhoz kapcsolódó Helpdesk szolgáltatás	174 fő 12 hónap

1. HelpDesk szolgáltatás (GRFKGR162012) - A BFTTM rendszerhez kapcsolódó helpdesk szolgáltatás a szerződés aláírásától számított 12 hónapos időszakra

A rendszer működésével kapcsolatos felhasználói jelzések fogadására a Szolgáltató web HelpDesk szolgáltatást tart fenn, amelyhez eljuttatott, a hibát megfelelő részletességgel leíró bejelentése alapján a hiba kivizsgálását szerződés szerint megkezdi. A hiba bejelentésének átvételét Szolgáltató 1 munkanapon belül a HelpDesk rendszerben visszaigazolja. A visszaigazolás során Szolgáltató a jelzett hibát magas, közepes, vagy alacsony prioritású hibakategóriába sorolja, emellett tájékoztatja a bejelentőt a hiba javításához szükséges tervezett munkaigényről is (pl. 3 munkanap). A hiba javítására igénybe vett napok száma a hibabejelentést visszaigazoló e-mailtől a hibát javító megoldás NAV-nak történő átadásig számított munkanapok számát jelenti. Megrendelő a hiba visszaigazolását követő 2 munkanapon belül jogosult a hiba magasabb prioritási fok szerinti kijavítását írásban kérni, melyet Szolgáltató 1 munkanapon belül köteles elfogadni. Utóbbi határidő lejártának napja egyben a hiba prioritás szerinti átsorolásának napja. Amennyiben Szolgáltató az 1 munkanapos határidő lejártát megelőzően jelzi, hogy Megrendelő megítélése ellenére a hibajelenség a rendszer funkcionalitását, felhasználhatóságát nem korlátozza a Megrendelő által megállapított mértékben, úgy Megrendelő Szolgáltató javaslatának megfontolásával, utóbbi részére fentebb megállapított, a besorolás elfogadására rendelkezésre álló határidőn belül a hiba prioritás szerinti átsorolására vonatkozó kérését írásban visszavonhatja.

Support feladatokra a vállalási határidő alapesetben legfeljebb 15 munkanap lehet, amely indokolt esetben (pl. feladattörődés) további 15 munkanappal meghosszabbítható a NAV beleegyezésével. Ezt meghaladó határidők csak közös megegyezéssel határozhatóak meg. Amennyiben a határidő betartása Szolgáltatónak fel nem róható okból nem lehetséges, akkor Szolgáltató köteles ezt jelezni, kiegészítést kérni, kérdést feltenni. Amennyiben a NAV a bejelentés megoldásának előbbre sorolását kéri Szolgáltatótól, akkor a NAV és Szolgáltató a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével közösen döntenek a prioritásokról.

Megrendelő az eljárás 2. része eredményeként létrejövő HelpDesk szerződésre vonatkozóan meghatározásra kerülő (és a fentebbi) határidők számítása tekintetében az alábbiakat rögzíti: munkanap alatt a Munka Törvénykönyve és a vonatkozó jogszabályok által munkanapként megjelölt naptári napok értendők. Nem minősül munkanapnak az a nap, melyen a munkavállalók amiatt végeznek munkát, mert az állami ünnepek körüli hétfői, pénteki vagy egyéb munkanap áthelyezésre kerül („áthelyezett munkanapok”). Továbbá, egy adott munkanapon a nap 9.00 órától 17.00 óráig terjedő időszaka értendő. Amennyiben bármely fél a létrejövő szerződés alapján értesítést küld a másik félnek, az értesítés csak abban az esetben minősül az adott munkanapon érkezett közlésnek, ha az a fenti záró időpontig érkezik meg a fogadó félhez, amennyiben az annál későbbi, úgy az a soron következő munkanapon érkezettnek minősül.

A hibabejelentés megfelelő részletessége

A hibabejelentés abban az esetben minősül megfelelő részletességűnek, ha a hiba okának felderítését kielégítő mértékben támogatja (jól olvasható képernyőképpel, a hiba részletes leírásával: az alkalmazás mely moduljában, milyen felhasználói művelet hatására, milyen hiba jelentkezik a felhasználónál). Nem teljes hibabejelentő esetén Szolgáltató 2 munkanapon belül visszajelez, ezt követően a feladat ellátására rendelkezésre álló határidők a hibátlan hibabejelentő beérkezésétől számítandók.

Hibák prioritás szerinti besorolása, és a visszaigazolástól számított megoldási idejük:

- „Magas prioritású hiba”: A hiba a teljes rendszer használatát megghiúsítja, és így a rendszer használatbavétele nem lehetséges. Visszaigazolástól számított megoldási idő: 1 munkanap
- „Közepes prioritású hiba”: A rendszer működését korlátozza (pl. adathiány), a hiba a modul egyes menüpontjainak használatát megghiúsítja, kihat a modul funkcionalitására, a működésre, karbantarthatóságra. Visszaigazolástól számított megoldási idő: 5 munkanap
- „Alacsony prioritású hiba”: A hiba csak kényelmetlenséget okoz a felhasználónak, de a rendszer/modul funkcionalitása nem sérül. Visszaigazolástól számított megoldási idő: 15 munkanap

A web-es eléréssel párhuzamosan Szolgáltató a rendszerrel kapcsolatban hétfőtől péntekig telefonos HelpDesk ügyfélszolgálatot tart és a 9.00 órától 17.00 óráig élő telefonvonalon, faxon, e-mail-ben.

Amennyiben a felvetett probléma jellegénél fogva szükséges a Szolgáltató képviselői a NAV képviselői kérésére a NAV kijelölt telephelyén végzik a szolgáltatást.

A rendszertámogatás a sztenderd hibák javításán túl az alábbi szolgáltatásokat is tartalmazza:

- A támogatási időszak alatt (akár év végén, akár év közben) bekövetkező –tipikusan belső információs igény, szervezeti felépítés változásából adódó – változások alapján a modulban lévő paraméterezés megváltoztatását.
- Az évváltással kapcsolatos feladatok ellátását (adatbázis karbantartás, paraméterek beállítása stb.).
- Azon kisebb paraméterezéseket, kisebb módosításokat, melyek a tesztelés során nem kerültek megállapításra, azonban a modul használhatóságát negatívan befolyásolják.
- Az infrastruktúra-üzemeltető személyzettel való együttműködést a modul üzemeltetésével kapcsolatban esetlegesen felmerülő hibák okainak feltárásában és elhárításában.

Szolgáltatónak felróható nem, vagy nem szerződésszerű teljesítés esetén a megrendelő által érvényesíthető késedelmi, hibás teljesítési, illetve meghiúsulási kötbér alapja a HelpDesk szolgáltatás teljes (összes jogosult felhasználóra számított) havi nettó átalánydíja.

Késedelmi és hibás teljesítési KÖTBÉR	Kötbér mértéke
Magas prioritású hiba, visszaigazolástól (a hiba prioritás szerinti átsorolásának napjától) számított 1 munkanapon túli	3 % / munkanap
Közepes prioritású hiba, visszaigazolástól (a hiba prioritás szerinti átsorolásának napjától) számított 5 munkanapon túli	1 % / munkanap
Alacsony prioritású hiba, visszaigazolástól számított 15 munkanapon túli	0,5 % / munkanap

A késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20 %.

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

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25%.

Kizáró körülmények:

Amennyiben egy hiba Szolgáltatónak fel nem róható okból keletkezik/áll fenn, az a rendelkezésre állás megsértését kizáró körülménynek minősül.

Teljesítésigazolással összefüggő szolgáltatói feladatok:

- a havi teljesítésigazolás jegyzőkönyvének mellékleteként Megrendelő a következő tartalommal összesítő kimutatás elkészítésére kötelezi a szolgáltatót, melynek tartalmaznia szükséges a **bejelentett hibák listázott jegyzékét** (bejelentett hiba azonosítója, bejelentés időpontja, hiba prioritás szerinti besorolása, visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve, hibabejelentő nyilatkozata a hibajelenség elhárításának megfelelőségéről (igen/nem) (nem válasz esetén annak indokolása, hogy a hibaelhárítás milyen okból nem volt megvalósítható a szerződés keretein belül), hiba elhárítására fordított időtartam mérnökörában kifejezve);
- az előző pont szerinti, jegyzőkönyvezett hibalistának elkülönített módon szükséges tartalmaznia a folyamatban lévő bejelentett, de 15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzékét (bejelentett hiba azonosítója, bejelentés időpontja, hiba prioritás szerinti besorolása, visszaigazolástól számítottan eltelt munkanapok száma, a hibaelhárítás aktuális határideje a NAV szakmai kapcsolattartójának beleegyezésével került-e meghatározásra (I/N)).

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
(minta)

Szerződés száma: INF-065/2/2016.

Teljesítés tárgya: A BFTTM modulhoz kapcsolódó HelpDesk szolgáltatás

Szolgáltató: GriffSoft Informatikai Zrt.

Teljesítés helye: Nemzeti Adó- és Vámhivatal
1023 Budapest Lajos u. 17-21.

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 a bejelentett hibák listázott jegyzéke és a 15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzéke.

*megfelelő aláhúzendó

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.

6. Munkámat különösen az alábbi jogszabály rendelkezéseinek betartásával végzem:
a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Budapest, 201..... hónapnap

.....

Aláírás

Készült: 2 példányban

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

**Fejezeti szakterület
Bejelentett hibák listázott jegyzéke**

		(minta)				
bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	hibabejelentő nyilatkozata a hibajelenség elhárításának megfelelőségéről (igen/nem)	Indokolás (nem válasz esetén annak indokolása, hogy a hibaelhárítás milyen okból nem volt megvalósítható a szerződés keretein belül)	hiba elhárítására fordított időtartam mérnökörában kifejezve

15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzéke

		(minta)			
bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	a hibaelhárítás aktuális határideje	a módosított határidő a NAV szakmai kapcsolattartójának belegyezésével került-e meghatározásra? (igen/nem)

.....
általános szakmai kapcsolattartó

Pénzügyi szakterület
Bejelentett hibák listázott jegyzéke
(minta)

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	hibabejelentő nyilatkozata a hibajelenség elhárításának megfelelőségéről (igen/nem)	Indokolás (nem válasz esetén annak indokolása, hogy a hibaelhárítás milyen okból nem volt megvalósítható a szerződés keretein belül)	hiba elhárítására fordított időtartam mérnökörában kifejezve

15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzéke

(minta)

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	a hibaelhárítás aktuális határideje	a módosított határidő a NAV szakmai kapcsolattartójának beegyezésével került-e meghatározásra? (igen/nem)

.....

pénzügyi szakmai kapcsolattartó

**Beszerezési szakterület
Bejelentett hibák listázott jegyzéke
(minta)**

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	hibabejelentő nyilatkozata a hibajelenség elhárításának megfelelőségéről (igen/nem)	Indokolás (nem válasz esetén annak indokolása, hogy a hibaelhárítás milyen okból nem volt megvalósítható a szerződés keretein belül)	hiba elhárítására fordított időtartam mérnökörában kifejezve

**15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzéke
(minta)**

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	a hibaelhárítás aktuális határideje	a módosított határidő a NAV szakmai kapcsolattartójának beleegyezésével került-e meghatározásra? (igen/nem)

.....
beszerzési szakmai kapcsolattartó

**Közbeszerzési szakterület
Bejelentett hibák listázott jegyzéke**
(minta)

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	hibabejelentő nyilatkozata a hibajelenség elhárításának megfelelőségéről (igen/nem)	Indokolás (nem válasz esetén annak indokolása, hogy a hibaelhárítás milyen okból nem volt megvalósítható a szerződés keretein belül)	hiba elhárítására fordított időtartam mérműkórában kifejezve

15 munkanapon belül meg nem oldott hibák jegyzéke
(minta)

bejelentett hiba azonosítója	bejelentés időpontja	hiba prioritás szerinti besorolása	visszaigazolástól számított megoldási idő munkanapban kifejezve	a hibaelhárítás aktuális határideje	a módosított határidő a NAV szakmai kapcsolattartójának belegezésével került-e meghatározásra? (igen/nem)

.....
közbeszerzési szakmai kapcsolattartó

