

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
a közbeszerzés 2. része vonatkozásában

amely létrejött egyrészről a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (KEF azonosító: 19889, székhely: 1054, Budapest, Széchenyi u. 2., államháztartási azonosítója: 298024, adószám: 15789934-2-51, képviseli: Tállai András államtitkár, a NAV Vezetője), mint megrendelő (a továbbiakban: NAV vagy Megrendelő), az **Oracle Hungary Kft.** (KEF azonosító: 100072, székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön Fásor 7., Cg.: 01-09-264442, adószám: 10845606-2-44 képviseli: dr. Puskár Titusz, ügyvezető igazgató) mint szolgáltató (továbbiakban együtt: Felek) között, a továbbiakban Megrendelő és Szolgáltató együtt: Felek között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

1. Jelen szerződés létrejöttének előzménye

Figyelemmel a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 022-037600 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” tárgyban (2. rész: Oracle vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások) lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás eredményeképpen létrejött keretmegállapodásra (a továbbiakban: keretmegállapodás) Megrendelő írásbeli konzultációra irányuló eljárást folytatott le 2017. évben, melynek 2. része eredményes volt, és amely vonatkozásában Megrendelő az egyetlen, keretmegállapodásban részes szolgáltatóval a keretmegállapodásos eljárás második része vonatkozásában az alábbi szerződést köti.

KM azonosítószáma: KM02SUPP16
KM aláírásának dátuma: 2017. 06. 21.
KM időbeli hatálya: a keretmegállapodás aláírásától számított 36 hónapig, azaz 2020. 06.21-ig terjedő határozott időtartam.
KM keretösszege: nettó 15.000.000.000.- Ft

2. A szerződés tárgya

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja Megrendelő **Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás ellátását** a jelen szerződés 1. számú mellékletét képező „Megrendelt termékről ártáblázat (Ajánlat szerint)”, továbbá a Műszaki leírás szerinti szolgáltatások teljesítésével a Műszaki leírásban, továbbá a KM és mellékleteiben foglaltaknak megfelelően.

A szolgáltatás mennyisége: 4087 embernapi.

A teljesítés szabályait, az embernapi megoszlását a közbeszerzési műszaki leírás tartalmazza részletesen.

Az embernapi vonatkozásában a felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult az egyes tevékenységre megadott embernapi száma vonatkozásában – megrendelői utasításként – átcsoportosítást végrehajtani.

3. A szerződés teljesítési határideje:

- 3.1. Szolgáltató a Műszaki leírásban szereplő szolgáltatásokat (az ott meghatározott embernapi számának megfelelően) a szerződés hatálybalépésétől 2018. december 31-ig köteles nyújtani Megrendelő mindenkor igényének megfelelően. Felek rögzítik, hogy amennyiben a feni számú embernapi a szerződés hatálybalépésétől 2018. december 31. napját megelőzően kimerítésre kerül, a jelen szerződés a kimerülés napját követő napon minden további jogcselekmény nélkül megszűnik.

4. A teljesítés helye:

NAV Informatikai Intézet
1143 Budapest, Hungária krt. 112-114.
1023 Budapest, Lajos u. 17-21.
1106 Budapest, Fehér út 10.

5. A fizetendő ellenérték és a fizetési feltételek

- 5.1. A megrendelt szolgáltatás ellenértékét tételesen az 1. számú melléklet tartalmazza. Szolgáltató az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatást (a teljes mennyiség vonatkozásában) az alábbi szerződéses áron teljesíti:

Nettó 625.311.000,- Ft + 27 % ÁFA

(azaz nettó hatszázhuszonötmillió-háromszáztizenegyezer forint + 27 % ÁFA) tehát **bruttó 794.144.970,- Ft**, azaz bruttó hétszázkilencvennégy millió-száznegyvennégyezer-kilencszázhatvan Ft.

- 5.2. Az egy embernapi eső ellenérték: 153.000,-Ft+ 27%Áfa, azaz százötvenháromezer forint+27% Áfa.
- 5.3. A nettó szerződéses ellenérték - az általános forgalmi adó kivételével - tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes díjat és költséget (ideértve különösen az esetleges újraaktiválás költségeit is) (átalánydíj). Az átalánydíj fő jogkövetkezményét az 5.5. pont tartalmazza.
- 5.4. A bruttó szerződéses ellenérték a nettó szerződéses ellenérték általános forgalmi adóval növelt összege. Az ÁFA mértéke a törvényi szabályozásnak megfelelően a Kbt. 141.§ (4) bekezdésének a) pontja alapján (szerződés módosulás) a mindenkor hatályos jogszabályi környezetnek megfelelően módosul.
- 5.5. A fenti díj nem tartalmazza a jogszabály szerinti közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa. A közbeszerzési díj összegét Szolgáltató köteles a nettó ellenértékre, mint vetítési alapra kalkuláltan – a Megrendelő felé kiszámlázni. A közbeszerzési díjjal történő elszámolás a Szolgáltatót terheli a vonatkozó KM és a jogszabályok szerint.
- 5.6. 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.
- 5.7. A jelen szerződés, az elszámolás, a kifizetés és a pénzügyi teljesítés pénzneme: Magyar forint.
- 5.8. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 136. § (2) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- 5.9. Szolgáltató számláját a ténylegesen igénybe vet szerződéses szolgáltatások ellenértékéről naptári havonta utólag, az adott naptári hónapban ténylegesen teljesített szolgáltatások szerint állíthatja ki (részszámlázás).
- 5.10. A tárgynegyedévben Megrendelő számára átadott „Igazolás terméktámogatásról” tartalmú dokumentum a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv mellékletét képezi.
- 5.11. Megrendelő a Szolgáltató által aláírt és benyújtott Teljesítésigazolási jegyzőkönyv kézhez- vételétől számított legkésőbb 15 naptári napon belül köteles a szerződésszerű teljesítést aláírásával jóváhagyni vagy a teljesítés elismerésének megtagadásáról nyilatkozni.
- 5.12. Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot is. A Szolgáltató által benyújtott számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényben, valamint a számvitelről szóló 2000. évi C. törvényben foglaltaknak. A számlán csak a KM és jelen szerződés hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.
- 5.13. A számla elválaszthatatlan részét képezi a Megrendelő által is aláírt Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak melléklete, melyet a szolgáltató csatolni köteles a számlához.

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

Számlázási cím:

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

Számlaküldés címe:

Nemzeti Adó-és Vámhivatal
Gazdasági Ellátó Igazgatósága
Pénzügyi és Számviteli Főosztály
1054 Budapest, Széchenyi utca 2.

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

- 5.14. Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 8 naptári napon belül Megrendelő részére eljuttatni.
- 5.15. A Szolgáltató által Megrendelő részére benyújtott számlában szereplő ellenértéket Megrendelő a Kbt. 135.§ (1) és (5)-(6) bek., továbbá a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek rendelkezéseire - az igazolt teljesítést követően a számla megrendelő által igazolt kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles átutalás útján megfizetni a Szolgáltató számlán szereplő bankszámlájára.
- 5.16. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A.§-ában foglaltak teljesítése.
- 5.17. Szolgáltató a szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, Megrendelő pedig előleget nem adhat, valamint Szolgáltató a szerződésből, illetve megrendelésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- 5.18. Megrendelő, mint a Ptk. 8:1.§ (1) bek. 7. pontja szerinti szerződő hatóság késedelmes fizetése esetén a Szolgáltatónak jogában áll a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot, továbbá a külön jogszabályban meghatározott behajtási költségátalányt felszámítani.

6. Szavatosság és a felelősség korlátozása

- 6.1. Szolgáltató szavatolja, hogy a megrendelt szolgáltatások az ágazatban általánosan elfogadott gyakorlatnak megfelelően, kifogástalan minőségben kerülnek teljesítésre. A szavatosság érvényesítése érdekében a Megrendelő köteles a szolgáltatásokban jelentkező bármilyen hiányosságot a Szolgáltató felé a szolgáltatás teljesítésétől számított 90 napon belül, írásban bejelenteni.
- 6.2. Egyebekben a KM, különösen annak 7. sz. melléklete az irányadó.

7. Kártérítési felelősség és a felelősség korlátozása, szerződési biztosítékok

- 7.1. Szolgáltató a szolgáltatást a Szerződésben meghatározott feltételek szerint köteles nyújtani. Megrendelő követelheti a Szerződés megszegéséből eredő, igazolt kárának megtérítését a kártérítés szabályai szerint. Szolgáltató szerződésszegése esetében a Megrendelő kizárólagos joga, hogy póthatáridő megadásával a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Szolgáltatótól az okozott kár megtérítésére vonatkozó igényén felül.
- 7.2. Szolgáltató kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan tényleges, igazolt és közvetlen kárért, amelyet a Szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Szolgáltató maga, akár alkalmazottja magatartásával, mulasztásával, illetve egyéb szerződésszegő tevékenységével a Megrendelőnek okozott, azonban a Szolgáltató felelőssége nem haladja meg a Szerződés szerinti nettó ellenszolgáltatás összegét.
- 7.3. Felek rögzítik, hogy a kártérítés Szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Szolgáltatót sem a Szerződés szerinti teljesítés, sem pedig az általa a Szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.
- 7.4. 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.
- 7.5. A felek egyike sem tartozik felelősséggel semmilyen közvetett vagy következményes kárért, illetve bármilyen elmaradt haszonért vagy bevételért, adatvesztésért, valamint az adathasználat lehetőségének elvesztéséért. Szolgáltató a megrendelésből származó maximális kárfelelőssége bármilyen – akár szerződésben érintett, akár szerződésen kívüli – kár esetén nem haladhatja meg a jelen szerződés alapján fizetett díjak összegét, és amennyiben az ilyen kár a szolgáltatások Megrendelő általi használatából ered, e kárfelelősség nem haladhatja meg a kárfelelősség alapját képező problémás technikai szolgáltatásért a Megrendelő által a Szolgáltatónak fizetett díjak összegét.
- 7.6. A Szolgáltató által alkalmazott díjtételek tükrözik az itt meghatározott korlátozást. Szolgáltatónak a Szerződés megszegéséért való felelőssége a jelen pontban írt felelősségkorlátozó rendelkezéshez igazodik és a Szerződés szerinti bruttó ellenszolgáltatás összegére korlátozódik, amennyiben kógens jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik. Felek a jelen pont szerinti felelősségkorlátozó kikötést a Ptk. vonatkozó rendelkezéseire tekintettel teszik.
- 7.7. A fenti felelősségkorlátozási-, és kizárási rendelkezések nem vonatkoznak azokra a károkozási esetekre, amely esetekben a károkozás időpontjában a magyar jog szabályai szerint a kártérítési felelősség érvényesen nem korlátozható vagy nem zárható ki.

- 7.8. Amennyiben a szolgáltatás eredményeinek felhasználása (a technikai adatokat is beleértve) exportszabályozás hatálya alá esik, Szolgáltató a Szerződésben az exportra vonatkozó jogszabályokat köteles tételesen felsorolni és a jogszabályok egyszerű magyar nyelvű fordítását jelen szerződés mellékleteként csatolni.
- 7.9. **Megrendelő az alábbiakban meghatározottak szerint késedelmi és meghiúsulási kötbért alkalmaz jelen szerződés keretében nyújtott szolgáltatás vonatkozásában:**
- 7.10. A meghiúsulási / késedelmi kötbér alapja a nem teljesített, a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó ellenértéke.
- 7.11. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke 10 %.
A meghiúsulási kötbér mértéke 15 %.
- 7.12. A 15 naptári napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a szerződést felmondani / elállni, melyre tekintettel Szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles fizetni.

8. Szerződés megszűnése

- 8.1. A Szerződés megszűnik, ha azt a Felek közös megegyezéssel megszüntetik, vagy valamelyik fél azonnali hatályú felmondással él.
- 8.2. Feleknek jogában áll a Szerződést azonnali hatályú felmondással megszüntetni, illetve a fennmaradó rész tekintetében elállhatnak a Szerződéstől, amennyiben a másik fél, olyan okból amelyért felelős súlyosan megszegi a Szerződésből eredő kötelezettségeit. Súlyos szerződésszegés esetén a Felek kötelesek a másik felet írásban - a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével - a szerződésszerű állapot helyreállítására felszólítani.
- 8.3. Megszűnik a szerződés a határozott idő lejártakor, illetve akkor is, ha a jelen szerződésben meghatározott embernapszám a határozott idő lejártá előtt kimerül (a kimerülés napját követő napon).
- 8.4. 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);
 - bíróság jogerősen felszámolási eljárás hatálya alá helyezte, vagy Szolgáltató végelszámolási eljárást kezdeményezett;
 - jogosulatlanul használja fel a Szerződés teljesítése során tudomására jutott információt, illetve szándékos vagy gondatlan magatartásának következményeként az adatok, információk illetéktelenek tudomására jutnak,
 - Szolgáltató adószámát törlik,
 - jogszabályban, vagy KM-ben, illetve jelen szerződésben meghatározott súlyos szerződésszegést követ el Szolgáltató.
- 8.5. Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megrendelő részéről különösen, amennyiben Megrendelő
- a fizetési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 30 napon belül sem tesz eleget,
- 8.6. Szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél köteles fenti jogának gyakorlása előtt a másik, szerződésszegő fél figyelmét írásban felhívni a szerződésszegés megszüntetésére, megfelelő, legalább 3 munkanapos (fizetés teljesítésénél 15 napos) határidő mellett. Az azonnali hatályú elállást/felmondást tartalmazó nyilatkozatban hivatkozni kell a súlyos szerződésszegés tényére, és meg kell jelölni a súlyos szerződésszegés megállapításának alapjául szolgáló tény, körülményt. Nem kell jelen pontot alkalmazni akkor, ha a szerződésszegés jellege miatt nem lehetséges.
- 8.7. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
- Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
 - Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
 - Fentiek érdekében a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt Szolgáltató tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
- 8.8. Megrendelő a szerződést felmondhatja (attól elláthat) ha:
- feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
 - Szolgáltató nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az Szolgáltató személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy

- az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

8.9. A szerződés bármely jogcímen történő megszűnése esetén a Szolgáltató a megszűnésig teljesített szolgáltatások ellenértékére jogosult.

9. Titoktartás

- 9.1. Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével - különösen az informatikai rendszerekkel és azok működésével - kapcsolatos, birtokukba jutott adatot, információt és dokumentációt - jogszabályi, vagy bírósági kötelezés hiányában - nem hozzák nyilvánosságra, nem hozzák harmadik személy tudomására, azokkal kapcsolatban legalább ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját érzékeny információik megvédése és megtartása érdekében.
- 9.2. 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.
- 9.3. A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is korlátlan ideig maradnak hatályban.
- 9.4. Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen pontokban meghatározott titoktartási kötelezettség-gűket bármely okból megszegik, őket teljes körű és korlátlan anyagi kártérítési kötelezettség terhel i, és másik fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.
- 9.5. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól a NAV a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2107/2015. számú szabályzatának (a továbbiakban: IBSZ) 86. és 89. pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg.
- 9.6. A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a NAV ismerteti a Szolgáltató érintett munkavállalóival az IBSZ-ben, a NAV 2019/2016/VEZ. számú Őrészbiztonsági Szabályzatában (a továbbiakban: ŐBSZ), illetve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2055/2016/VEZ. számú szabályzatában (továbbiakban: Adatvédelmi szabályzat) foglaltakat. Szol- gáltató köteles a szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalói büntetlen előéletét szavatolni, és ezt a NAV kérésére érvényes hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.
- 9.7. Szolgáltató jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az Adatvédelmi szabályzatot, az ŐBSZ-t, valamint az IBSZ-t kivenetve 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.
- 9.8. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a NAV jogosult a rendelkezésre álló bármely y - jogszabályba nem ütköző - eszközzel ellenőrizni, hogy jelen szerződés teljesítése során sérült-e a NAV információbiztonsága.
- 9.9. 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 Szol- gáltató arra feljogosított képviselője adhat.
- 9.10. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha
- Szolgáltató szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha Szolgáltató olyan magatartásával, amelyért felelős, részben vagy egészben a szerződés lehetetlenülését okozta. A bejelentésnek tartalmaznia kell a szerződésszegés leírását, az annak alapján alkalmazott jogkövetkezményt, valamint hogy a szerződő fél a szerződésszegést elismerte-e, vagy sor került-e arra vonatkozóan perindításra.
 - Szolgáltató szerződéses kötelezettségének jogerős bírósági határozatban megállapított megszegése esetén a szerződésszegés tényét, leírását, lényeges jellemzőit, beleértve azt is, ha a szerződésszegés a szerződés felmondásához vagy a szerződéstől való elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb szankció érvényesítéséhez vezetett, valamint Szolgáltató szerződő fél olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.
 - Felek fenti körben megállapodnak abban, hogy Szolgáltató nem jogosult a fenti adatok átadása miatt a Megrendelővel szemben semmiféle igényt sem érvényesíteni abban az esetben sem, ha bármely átadott tény, vagy körülmény utóbb nem bizonyulna valósnak, kivéve ha ezzel a Megrendelőnek az adatok átadásának pillanatában tényszerűen tisztában kellett lennie (nem tartozik ide a hibás jogszabály-értelmezésből vagy téves

tényállás-értelmezésből származó körülmény, kivéve ha az a Megrendelőnek felróhatóan következett be).

10. Kapcsolattartás, nyilatkozattétel

- 10.1. Felek jognyilatkozataikat kizárólag írásban, az átvétel helyét és idejét azonosítható módon igazoló módon tehetik meg érvényesen. A felek a fentiekben értik az elektronikus levelezés (e-mail) formáját is.
- 10.2. Felek képviselőire (jognyilatkozat tételére) az ott megjelölt esetleges korlátozásokkal az alábbi személyek jogosultak kizárólagosan:

Megrendelő részéről:

Név, beosztás: dr. Luklér Gabriella, NAV Informatikai Intézet, Szolgáltatás-Támogatási Főosztály, főosztályvezető
Elérhetőségei: 06 1 470-4190; e-mail: luklér.gabriella@nav.gov.hu

Székhelye: 1065 Budapest, Munkácsy u.19b.

Jognyilatkozat tétel esetleges korlátozása, a korlátozás köre: -

Szolgáltató részéről:

Név, beosztás: Tolmár Gergely, Business Development Manager

Elérhetőségei: 06 30 555 7324, gergely.tolmar@oracle.com., illetőleg a Szolgáltató székhelye

Jognyilatkozat tétel esetleges korlátozása, a korlátozás köre: -

Teljesítésigazolásra jogosult személy (Megrendelő):

Név, beosztás: Gyócsi László, NAV Informatikai Intézet, igazgató

Elérhetőségei: +36 1 460 2800, e-mail: gyocsi.laszlo@nav.gov.hu

Székhelye: Budapest, 1143 XIV. Hungária krt. 112-114.

Jognyilatkozat tétel esetleges korlátozása, a korlátozás köre: -

- 10.3. A kapcsolattartók személyében történő változás a Kbt. 141.§ (4) bek. a) pontja szerinti szerződésmódosulásnak minősül. A változás tényét a Felek a változást követő 1 (egy) munkanapon belül kötelesek közölni egymással.

11. A Szerződés tartalmának értelmezése

- 11.1. Felek rögzítik, hogy esetleges jogvitáikat elsődlegesen békés úton, tárgyalások útján kívánják rendezni, és csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos rendezés nem vezetett eredményre. Felek a Szerződésből eredő valamennyi perben - hatáskörtől függően - kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét, illetve megállapítják, hogy hatáskör hiányában a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.
- 11.2. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyarországon mindenkor hatályos jogszabályok irányadók. A Szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
- 11.3. A szerződés módosítására csak írásban, közös megegyezéssel, mindkét fél feljogosított képviselőjének aláírásával, kizárólag a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény 141. §-ában foglaltak figyelembe vételével van lehetőség.
- 11.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen szerződés csak a Kbt. feltételeinek (141. §) teljesülése esetén, írásban módosítható. Felek rögzítik, hogy a szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül – módosul a Kbt. 141.§ (4) bek. a) pontja alapján az alábbi esetekben:
- felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával,
 - felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez tett közlés kézhezvételének napjával,

amennyiben a Kbt. ezt egyebekben nem zárja ki.

- 11.5. Felek rögzítik, hogy semmis a szerződés módosítása, ha az arra irányul, hogy a Szolgáltatót mentesítsék az olyan szerződésszegés (illetve szerződésszegésbe esés) és annak jogkövetkezményei - ide nem értve a felmondás vagy elállás jogának gyakorlását - alkalmazása alól, amelyért felelős (illetve felelős lenne), vagy amely arra irányul, hogy Megrendelő átvállaljon a Szolgáltatót terhelő többletmunkaköltségeket vagy indokolatlanul egyéb, a szerződés alapján a Szolgáltatót terhelő kockázatokat. E körben kijelenti Szolgáltató, hogy a kockázatokat felmérte és azt a jelen szerződésben foglalt ellenszolgáltatásban teljes körűen érvényesítette.
- 11.6. A szerződés és annak dokumentumainak nyelve a magyar.

- 11.7. Szolgáltató kijelenti, hogy valamennyi rá, ill. az általa végzett tevékenységgel kapcsolatos jogszabályi feltételnek megfelel. Szolgáltató köteles jelezni, ha a bármely feltétellel már nem rendelkezik.
- 11.8. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben Magyarország hatályos jogszabályai, különösen a Kbt., valamint a Kbt. által engedélyezett körben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) vonatkozó rendelkezései az irányadók.
- 11.9. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a szerződés bármely pontja kógens jogszabályba ütközne, vagy a közbeszerzési eljárás kötelező érvényű dokumentumának tartalmával ellentétes lenne, akkor a szerződés fentieket sértő rendelkezése helyébe – minden további jogcselekmény, így különösen a szerződés módosítása nélkül – a megsértett kötelező érvényű jogszabályi rendelkezés vagy közbeszerzési dokumentumi rendelkezés kerül. Fentieket kell megfelelően alkalmazni akkor is, ha valamely kógens jogszabály akként rendelkezik, hogy valamely rendelkezése a szerződés része (vagy a szerződésben szövegszerűen szerepelnie kell) és azt szövegszerűen a szerződés nem tartalmazza (az adott rendelkezés a szerződés részét képezi).
- 11.10. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, a KM teljesülésére vonatkozó Portáloldal, az Írásbeli konzultációra szóló felhívás, és az ajánlathoz csatolandó mellékletek, valamint Ajánlat és az alábbi mellékletek.
- 11.11. 15.9. Jelen szerződés a közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X.30.) Korm. rendelet 13/A. § szerinti utóellenőrzés kezdeményezése esetén az ellenőrző szervezet jóváhagyó döntésének Megrendelő általi kézhezvételének napját követő napon lép hatályba (felfüggesztő feltétel), melyről a Megrendelő haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót. Amennyiben a Megrendelő nem jóváhagyó tartalmú döntésről értesül, akkor a jelen szerződés nem lép hatályba. Ezen esetre a Szolgáltató már jelen szerződés aláírásával véglegesen és visszavonhatatlanul lemond arról, hogy a fentiek okán a Megrendelővel szemben bármely jogcímen igényt érvényesítsen. Jóváhagyás hiányában a felek szabadulnak a kötelemből a Megrendelő által a Szolgáltatónak a fenti körben adott tájékoztatásának megküldésének napján.

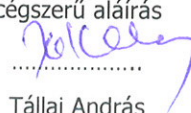
1. számú melléklet: Megrendelt termékről ártáblázat (Ajánlat szerint)
2. számú melléklet: Műszaki leírás (a közbeszerzési eljárás 2. részére vonatkozóan)
3. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
4. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)
5. számú melléklet: Munkamegrendelő (minta)

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

Jóváhagyólag aláírták:

Megrendelő részéről:

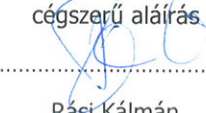
Nemzeti Adó- és Vámhivatal
/NAV/

cégszerű aláírás

Tállai András
a Nemzeti Adó- és Vámhivatal
Vezetője
Beosztás

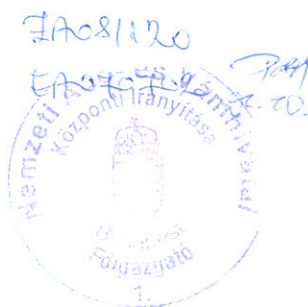
2018. 02. 26. nap
Dátum



Nemzeti Adó- és Vámhivatal
/NAV/

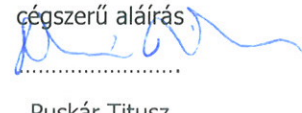
cégszerű aláírás

Rási Kálmán
Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult
Beosztás

2018. 02. 26. nap
Dátum



Szolgáltató részéről:

Oracle Hungary Kft.

cégszerű aláírás

Puskár Titusz
ügyvezető igazgató
Beosztás
2018. 02. 27. nap
Dátum

ORACLE®
HUNGARY
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7.
Adószám: 10845606-2-44

Oracle licenctámogatás megújítása és a NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása
2. rész: NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása - ártáblázat
5/B. számú melléklet

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiség (lembertap)	Megajánlott cikkszám	Nettó ajánlati egységár (HUF)	Nettó ajánlati ár összesen (mennyiség * nettó ajánlati egységár) (HUF)
ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	4087	ORACONS2	153.000	625.311.000
2. rész: Nettó ajánlati ár mindösszesen (közbeszerzési díj nélkül):					625.311.000,0 Ft

A táblázatban sárgával és zölddel jelölt cellák kitöltése kötelező.
A felolvasclapon a "14" cellában szereplő értéket kérjük feltüntetni.

Budapest, 2018. január 3.



Dr. Puskár Titusz
ügyvezető igazgató
Oracle Hungary Kft.

ORACLE®
HUNGARY
1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7
Adószám: 10845606-2-44

MŰSZAKI LEÍRÁS

1. Az INF-032/1/2017. számú „Oracle licencetámogatás megújítása” tárgyú beszerzéshez

[a jelen szerződés mellékleteként nem kerül feltüntetésre]

2. Az INF-032/2/2017. számú „NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása” tárgyú beszerzéshez

A minőségbiztosítási szolgáltatás igénybevehetősége: a szerződés hatálybalépésétől számított 12 hónap

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

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

A feladat ellátásához alapvetően három típusú szolgáltatáselem szükséges:

- **reaktív szolgáltatáselemek**, melyek a kritikus rendszereken fellépő hibák, problémák lehető leghatékonyabb elhárítását szolgálják,
- **megelőző (preventív) szolgáltatáselemek**, melyek a Megrendelő Oracle alapú rendszerein történő változások (alkalmazásfejlesztés, szoftverfrissítés, előregedés stb.) okozta üzemviteli kockázatokat csökkentik,

- **minőségbiztosítási szolgáltatáselemek**, melyek a Nemzeti Adó- és Vámhivatal minőség irányítási, valamint informatikai termékeinek minőségbiztosításával kapcsolatos tevékenységét támogatják. **A szolgáltatások a közbeszerzési (KEF) portálon ORACONS4 kóddal érhetőek el.**

A beszerzés tartalma

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

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

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

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

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

A támogatási szolgáltatás az alábbi szolgáltatáselemeket kell, hogy tartalmazza:

1. Reaktív tevékenységelemek, ACS Assistans Services

Becsült erőforrás-ráfordítás: 100 embernap

1.1. Kritikus hibákkal kapcsolatos bejelentések megoldásának támogatása

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

A Szolgáltató feladata:

- Azon e-mail cím, illetve – kritikus hiba esetén – telefonszám (utólagos e-mail dokumentálással) megjelölése, amelyeken a bejelentést a Megrendelő megteheti, valamint ezen bejelentési csatornák heti 7*24 órában történő elérhetőségének biztosítása.

- Részvétel a felmerült hibával kapcsolatos szolgáltatáskérés (Service Request, későbbiekben SR) megfelelő prioritásának meghatározásában.
- Segítségnyújtás a felmerülő hiba behatárolásában.
- A kritikus hiba elhárításához szükséges lépések, felelősségi körök meghatározása.
- A hibajavításban résztvevő virtuális csapat (beleértve a Megrendelő oldali kapcsolattartót, Oracle support analyst) koordinálása.
- A kritikus hibajavításban résztvevő virtuális csapat tevékenységének monitorozása és szükség esetén a folyamat eszkalációja.
- Szükség esetén a virtuális csapaton belüli kommunikáció megszervezése.
- A kritikus hiba javítási folyamatának monitorozása és státuszjelentése a Megrendelő felé.
- Helyi segítségnyújtás a hibajavítás (patch) telepítésének koordinálásában a Megrendelő szakemberei számára.

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

1.2. Kritikus válaszadási elkötelezettség

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

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

1.3. Válaszási határidők:

1. súlyossági szint esetén

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

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

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

2. súlyossági szint esetén

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

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

3. súlyossági szint esetén

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

4. súlyossági szint esetén

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

2. Megelőző tevékenységek

Becsült erőforrás-ráfordítás: 1800 embernap

2.1. Oracle adatbázis-kezelők teljesítmény felmérése

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

2.2. Egyedi fejlesztésű alkalmazások teljesítmény felmérése

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

2.3. Informatikai tervezési eredménytermékek vizsgálata

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

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

2.4. Programkódok átfogó vizsgálata

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

2.5. Javítócsomag felmérés

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

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

2.6. Méret változás vizsgálat

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

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

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

2.7. Verzióváltás és licenckonszolidáció támogatása

Megrendelő az alábbi konkrét feladatok szolgáltatói támogatásban vár közreműködést:

- Közreműködés a jelenleg Oracle 11gR2 verziójú adatbáziskezelők 12c verzióra történő verziófrissítésében, mely – a jelenlegi környezetek felmérése, pontos célverzió (szükséges javítókiegészítések)-, migrációs útvonal meghatározása, High Availability és Disaster Recovery tesztek, verziófrissítés támogatása, javaslatétel az új verzió nyújtotta funkcióbővülések alkalmazhatóságára a fejlesztői- illetve üzemeltetési területek számára – feladatokból tevődik össze.
- Licenckonszolidáció támogatása: Oracle szoftverrel megvalósított szolgáltatások fizikai és virtualizált környezetben történő produktív és nem produktív szerverfarm alapú konszolidációja, részvétel az architektúráis és kapacitástervezésben, üzemeltetési, monitorozási rend kidolgozásában.

A Szolgáltató javaslatot tesz a fenti feladatok és az érintett környezetekre vonatkozó egyéb ismert vagy év közben felmerülő infrastrukturális és migrációs feladatok összehangolására, ütemezésére figyelemmel az üzembiztonság mellett az üzemeltetési-fejlesztési-tesztelési szempontból leghatékonyabb végrehajtásra.

Szolgáltató a fenti feladatok támogatásához az alábbi kompetenciákat biztosítja:

- projekt menedzser
- Oracle licenckonszolidáció szakértő
- WEB Logic szakértő
- ASM szakértő
- Oracle db architekt

2.8. Legjobb gyakorlatok („Best Practices”) tudásátadása, az alkalmazások vizsgálata

A teljesítésbe bevont szakemberek workshop-ok keretében legjobb gyakorlataik alapján oktatással támogatják a Megrendelő üzletmenete szempontjából kritikus Oracle rendszerek üzemeltetését végző szakembereit, ezen rendszereken futó alkalmazások fejlesztőit a rendszerek performanciájának, rendelkezésre állásának maximalizálása érdekében. Ezen tevékenységcsoport keretében Oracle szakértői segítséget nyújtanak a fejlesztés során előforduló szakmai problémák megoldásában, a fejlesztés során felmerülő módszertani vagy fejlesztési szabályokkal kapcsolatos kérdésekben, illetve új technológiák bevezetésének támogatásában.

A Szolgáltató folyamatosan vizsgálja a létező Best Practices megoldások NAV érintett környezeteiben való alkalmazásának lehetőségét. Az alkalmazások vonatkozásában feltárja a lehetőségeket, indoklással javaslatot tesz az éles környezetben futó kódok módosítására. Vizsgálja és kimutatja a javasolt módosítások hatását. A vizsgálat alapján javaslatot tesz Best Practices megoldások szabályokká emelésére.

Megrendelő kiemelten az alábbi témakörben vár támogatást:

- Oracle WebLogic -12c üzemeltetői workshop
- Oracle Database -12c üzemeltetői workshop

2.9. Támogatási tevékenység felülvizsgálata

Szolgáltató felülvizsgálja a Megrendelő kijelölt kapcsolattartójával az összes Oracle rendszerrel kapcsolatos támogatási tevékenységet, az eset bejelentési tevékenységeket is beleértve. A felülvizsgálat eredménye egy státuszjelentés, amely a kiemelkedő tevékenységek végrehajtását és egy prioritási felmérést tartalmaz.

2.10. Oracle termékkonfiguráció felmérés

A teljesítésbe bevont szakemberek egy magas szintű felmérést készítenek a tárgyban megjelölt üzletileg kritikus Oracle rendszerek konfigurációs profiljáról és analizálják a rendszerek aktuális állapotait, ismert konfigurációs problémákat keresnek. A felmérés eredményeként a Szolgáltatónak egy Konfiguráció Felmérést kell elkészítenie, amely tartalmazza az analízis eredményét és javaslatokat. A javaslat az Oracle Corporation legjobb gyakorlatai, illetve ajánlásai alapján készül.

A 2. pont szolgáltatáselemei az 1.3 fejezet szerinti 4. súlyossági szintbe sorolandók.

3. Minőségbiztosítással kapcsolatos tevékenységek

Becsült erőforrás-ráfordítás: 2187 embernap

Minőségirányítás, Stratégiaalkotás. NAV vezetése által tervezetten szervezett, a szakterületek megelégedését célzó minőségirányítási rendszer stratégiai kialakításának és működtetésének támogatása. A minőség szempontjából való vezetés és szabályozás tartalmazza a minőségpolitika és minőségcélok meghatározását a **minőségtervezést** (amely a minőségcélok kitűzése mellett a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározását fedi le). A minőségtervezés feladata a minőségi modellből a megfelelő eljárások és szabványok kiválasztása, és egy meghatározott szoftverprojekthez való igazítása. Továbbá a Minőségirányítás, Stratégiaalkotás szintén magában foglalja a **minőségyszabályozást** (amely a minőségi követelmények teljesítésére fókuszál, magában foglalva a **minőségbiztosítást** (amely elsősorban a szakterületek bizalmának megteremtésére összpontosít azáltal, hogy a minőségi követelmények teljesülnek) és **minőségellenőrzést** (melynek alapvető feladata, hogy folyamatosan érvényesüljenek az előzetesen rögzített minőségi követelmények), valamint a **minőségfejlesztést** (amely a minőségi követelmények teljesítési képességének növelésére összpontosít).

- **Szabványok/Módszerek megalkotása:** A szoftverfejlesztés egyes tevékenységeihez kapcsolódó referencia rendszer létrehozása, amely meghatározza az előállítandó eredménytermékekre (illetve annak végrehajtási módjára) vonatkozó minőségi célokat, magában foglalja a fejlesztéshez kapcsolódó szabványokat, illetve a végrehajtás folyamatát leíró módszertani elemeket.
- **Projektek (folyamat) minőségbiztosítása:** A folyamatok minőségbiztosítási tevékenysége, a szoftverfejlesztés kapcsán előálló eredménytermékeket implementáló folyamatok monitorozása, a végrehajtás módjával kapcsolatos észrevételek megfogalmazása a megvalósításhoz kapcsolódó célok elérése érdekében.
- **Eredménytermékek minőségellenőrzése:** A minőségellenőrzés tevékenysége, a szoftverfejlesztés kapcsán előálló eredménytermékek szabványoknak való megfeleltetésének szisztematikus vizsgálata. Az ellenőrzések eredményeként megfogalmazottak visszacsatolása a fejlesztési folyamatba az előforduló hibák megakadályozása érdekében.
- **Képzés/oktatás:** A szoftverfejlesztés folyamatához kapcsolódó módszertanok, eszközök, legjobb gyakorlatok megismertetése a fejlesztésben/projektben résztvevők számára.

Szabványok/Módszerek kidolgozása

3.1. Stratégiaalkotás, minőségtervezés

A teljesítésbe bevont szakemberek támogatják NAV informatikai stratégia alkotóit az információs rendszereket előállító tevékenységeik **minőségtervezésében**, amelynek tevékenység eredményeként kitűzésre kerülnek a minőségcélok, valamint a szükséges működési folyamatok és a velük kapcsolatos erőforrások meghatározása.

3.2. Projekt menedzsment módszertani előírások gondozása

Az informatika nagyon gyorsan változó iparág, melyben az innovatív újítások nemcsak a technológiai fejlődés területén jelentkeznek, hanem az informatikai eredménytermékek hatékonyabb előállítását célzó projektmenedzsment módszertanok területén is. Az egyes szakterületi igények informatikai eszközökkel való kielégítésének módját nagymértékben befolyásolja a feladat „mérete” (komplexitása, függőségei, erőforrás igénye stb.), melyek a feladatok végrehajtásának tekintetében eltérő típusú módszertani megközelítést igényelhetnek. Ezen tevékenységek keretében Szolgáltató szakértői aktívan közreműködnek Megrendelő informatikai fejlesztéseihez kapcsolódó fejlesztések projekt menedzsment módszerek/módszertani elemek, szabályok, előírások gondozásában, illetve oktatásában, valamint vitás szakmai kérdések szakértői véleményezésében.

3.3. Módszertani, Fejlesztési szabályok és technológiai előírások gondozása

NAV Informatikai fejlesztési igényeinek nagyságrendjét, komplexitását figyelembe véve, nélkülözhetetlen az egységes irányelvek, módszerek, szabványok mentén történő alkalmazás-tervezés, fejlesztés. Ezen tevékenységek keretében Szolgáltató szakértői aktívan közreműködnek a NAV informatikai tervezési, módszertani, fejlesztési és