

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről a

**Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (székhely: 1054, Budapest, Széchenyi u. 2., államháztartási azonosítója: 298024, adószám: 15789934-2-51, képviseli: **Tállai András a NAV vezetője**), mint megrendelő (a továbbiakban: **NAV vagy Megrendelő**),

másrészről a(z)

**NETI Informatikai Tanácsadó Kft.** (székhely: 1063 Budapest, Munkácsy Mihály u. 16.; Cg. 01-09-264449; adószám: 10845163-2-42; képviseli: Zsigrai Béla ügyvezető, mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**),  
a továbbiakban Megrendelő és Vállalkozó együtt: Felek között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

### A szerződés létrejöttének előzménye:

Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv. (a továbbiakban: Kbt.) II. része szerinti uniós eljárásrendben a Kbt. 81.§. (1) bek. szerinti nyílt közbeszerzési eljárást indított **„Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása”** tárgyában. Az eljárás nyertese Vállalkozó lett.

Az eljárást megindító felhívás iktatószáma és közzététel dátuma az Európai Unió Hivatalos Lapjában (röviden: TED) TED 2017/S 133-272243, 2017.07.14. és a Közbeszerzési Értesítőben (röviden: KÉ) 9952/2017., 2017.07.17.

Felek az ajánlati felhívásban és a közbeszerzési dokumentumokban illetve az Vállalkozó nyertes ajánlatában rögzített feltételek mellett az alábbi **vállalkozási szerződést** (továbbiakban: Szerződés) kötik.

### 1. A Szerződés tárgya

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a **NAV Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatását** a közbeszerzési eljárás iratanyaga, különösen a jelen szerződés 1. számú mellékletét képező „Műszaki leírás”, valamint a Vállalkozó Ajánlatában (a továbbiakban: Ajánlat) foglaltak szerint.

Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a jelen szerződést az annak 1. számú mellékletét képező Műszaki leírásban foglalt elvárásoknak, feltételeknek, paramétereknek és körülményeknek való megfeleléssel és azok maradéktalan betartásával, a jelen szerződés 6.1 pontjában meghatározott ellenszolgáltatás ellenében köteles teljesíteni.

### 2. Vállalkozó rendszertámogatási feladatai

2.1. A rendszertámogatás nyújtásának feltételeit és elvárásait a Műszaki leírás (1. számú melléklet) tartalmazza az alábbi feladatok részletezésével.

- Hibabejelentések fogadása, kezelése
- Rendszertámogatási feladatok:
  - o Általános rendszertámogatás

- o Üzemeltetési támogatás
- o Integrációs támogatás
- Incidenskezelés
- A rendszer informatikai és üzembiztonságával kapcsolatos átvilágítások folyamati tervezésében való közreműködés, annak előkészítése.
- A rendszernek a NAV más informatikai rendszereivel való közvetlen vagy közvetett összekapcsolásának támogatása, e körben szaktanácsadás és tervezés,
- Teljesítménynövelést vagy üzembiztonságot elősegítő szolgáltatások és folyamatok kidolgozása, szaktanácsadás, tervezés
- A PFR rendszer üzemeltetését segítő eszközrendszer integrációjának támogatása, javaslattétel a rendszer elemeinek esetleges módosítására vagy cseréjére, ezzel összefüggő folyamatokban közreműködés.
- A támogatás tartalma elsősorban szaktanácsadás, műszaki tervdokumentációk előállítás, vagy konkrétan kidolgozott integrációs feladatok megrendelővel való együttműködésben történő végrehajtása, ide értve egyes rendszerelemek beillesztési és konfigurálási folyamatát.

- 2.2. Vállalkozó a rendszertámogatási tevékenység keretében **minden hónap (azzal, hogy „hónap” alatt ezen pont vonatkozásban minden esetben naptári hónapot kell érteni) 10. napjáig** az előző hónapra vonatkozóan **Havi analízis jegyzőkönyve(ke)t és Adatbázis felülvizsgálati jegyzőkönyve(ke)t**, illetve minden harmadik hónapot követő hónap **15. napjáig** az előző három hónapra vonatkozóan **felülvizsgálat tartalmáról kiértékelést** köteles készíteni és elektronikus formában a Megrendelő részére átadni. Az átadás-átvétel tényét a Felek **Átadás-átvételi jegyzőkönyvben (2. számú melléklet)** rögzítik.
- 2.3. Vállalkozó feladata a Szerződés időtartama alatt **felmerült és bejelentett hibák és incidensek (a továbbiakban: hiba vagy hibák) határidőben történő feltárása, javítása, kezelése, megoldása.** Megrendelő köteles a Szerződés időtartama alatt felmerülő bármilyen meghibásodásról a Vállalkozót haladéktalanul értesíteni. A hibabejelentés módját, a bejelentések kezelésének folyamatát az 1. számú melléklet részletesen szabályozza.
- 2.4. A hibabejelentésre, a rendszertámogatás eredményes igénybevételére, a teljesítés mérésére, az adatrögzítésre és nyilvántartásra **Elektronikus Hibabejelentő Rendszer (a továbbiakban: EHR)** áll az év minden napján 0-24 órás elérhetőségi időszakban a Megrendelő rendelkezésére, melynek elérhetőségére Vállalkozó bejelentő, illetve bejelentés kezelő elektronikus felületet biztosít.
- Fenti elérhetőségen kívül Vállalkozó az év minden napján 0-24 órás elérhetőségi időszakban telefonos kapcsolattartást, munkanapokon 8.00-16.30 között pedig e-mail-es kapcsolattartást is biztosít az alábbi elérhetőségeken:
- **telefonon:** **+36-30-456-1306**
  - **e-mail-en:** **[ugyelet@neti.com](mailto:ugyelet@neti.com)**
- A hibabejelentő ügyeleti telefonszám és/vagy e-mail cím változásairól Vállalkozó 1 (egy) munkanapon belül írásban értesíti a Megrendelő szakmai kapcsolattartóját.
- 2.5. A NAV minden hibát és problémát az EHR-be jelent be, mely bejelentéseket az EHR egyedi azonosítóval lát el.
- 2.6. Amennyiben a NAV hibabejelentése munkaidőn kívül történik és a hiba Kritikus vagy Magas besorolású a Vállalkozót a NAV az EHR-es bejelentéssel egyidejűleg értesíti a megadott ügyeleti telefonon keresztül konzultáció céljából, illetve a hiba elhárításának megkezdése érdekében mely tény rögzítésre kerül az EHR-ben is. A telefonos és e-mail-es bejelentéseket is dokumentálni kell az EHR-ben.

2.7. A Vállalkozó a bejelentéseket prioritástól függően köteles a bejelentést követően az alábbi időintervallumon belül visszaigazolni:

Prioritás	Visszaigazolás időtartama (óra)
Kritikus	1
Magas	2
Normál	6
Alacsony	24
Best effort	24

A kritikus és magas prioritások tekintetében a NAV minden esetben konzultál a Vállalkozóval telefonon.

A Vállalkozó teljesítésének mérése az EHR-ben vezetett adatok alapján történik. Felek a Szerződés teljesítésével összefüggésben korlátozás nélkül hozzáférhetnek az EHR-ben dokumentált bejelentésekhez. Minden egyes tevékenység rögzítésre kerül az EHR-ben, így a teljes munkafolyamat nyomon követhető.

A hibaelhárítási idő számítása szempontjából minden esetben a Vállalkozó-i tudomásszerzés időpontja a meghatározó, mely időpontot az EHR-ben rögzített adatok tanúsítják. Amennyiben bármely okból az EHR-ből nem megállapítható a tudomásszerzés időpontja, akkor annak bejelentés megtételének Megrendelő által igazolt időpontja az irányadó.

Vállalkozó köteles a hibát a bejelentést követően a hibabesorolás alapján meghatározott prioritások szerinti hibajavítási határidőn belül elhárítani, mely határidőket a 8.2. pontban és az 1. számú mellékletben szereplő táblázat rögzíti.

Vállalkozó köteles a hibaelhárítást a vonatkozó műszaki előírások szerint, megfelelő számú és képzettségű szakember és egyéb feltétel biztosításával a rendszer rendeltetésszerű, üzemképes állapotának visszaállításáig folyamatosan végezni. A működőképes állapot helyreállításának ellenőrzésével és a hibajavítás befejezésével kapcsolatos eljárást az 1. számú melléklet tartalmazza.

### 3. A teljesítés feltételei

- 3.1. A helyszíni munkavégzés esetén a Megrendelő – a nála irányadó biztonsági, beléptetési szabályok alkalmazásával - köteles a helyszínre történő bejutást, és a rendszerhez való hozzáférést biztosítani, továbbá minden egyéb olyan intézkedést megtenni, amely a Vállalkozó zavartalan teljesítését lehetővé teszi és elősegíti. Ennek megfelelően a Megrendelő szükség esetén, előzetes egyeztetés alapján, munkaidőn kívül eseti jelleggel biztosítja Vállalkozó részére a helyszíni belépést.
- 3.2. Vállalkozó kijelenti, hogy a tevékenység vonatkozásában előírt valamennyi jogi és szakmai feltételnek megfelel, tevékenységét jogszerűen, szakszerűen a tevékenységre vonatkozó szabályok betartásával végzi. Vállalkozó rendelkezik a tevékenysége folytatásához szükséges mindazon szakmai tapasztalattal, amely a tevékenység megfelelő szintű ellátásához szükséges.
- 3.3. Vállalkozó kijelenti, hogy a Szerződés időtartama alatt olyan képzett személyi állománnyal, tárgyi feltételekkel, felszereléssel és eszközökkel rendelkezik, amely biztosítja a szerződéses kötelezettségeinek folyamatos és megfelelő minőségű teljesítését.
- 3.4. Vállalkozó a Szerződés egész időtartama alatt biztosítja a folyamatos munkavégzést, betegség, szabadság vagy más személyzeti vagy egyéb probléma esetén haladéktalanul gondoskodik a

helyettesítésről. Amennyiben a Megrendelő a Szerződés teljesítésében részt vevő személyek valamelyike ellen kifogást emel, a Vállalkozó köteles helyette - a Megrendelő által elfogadott - más szakembert biztosítani a bejelentés megtételét követő 2 héten belül.

- 3.5. Vállalkozó a Szerződés teljesítése során az Ajánlatban megjelölt **alvállalkozó(ka)t** (Ptk. szerinti **közreműködőket**) a **Kbt. 138. §-ban foglaltak figyelembe vételével jogosult igénybe venni**, továbbá a Vállalkozó teljesítésében köteles közreműködni az olyan alvállalkozó és szakember (a továbbiakban együtt: alvállalkozó), amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Vállalkozó alkalmasságának igazolásában.

Vállalkozó a Szerződés teljesítése során jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Vállalkozó alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely az igénybevétel nélkül nem következett volna be. Az alvállalkozóra is kiterjednek a Vállalkozót terhelő szerződéses kötelezettségek, kivéve azokat, amelyek tartalmuknál fogva az alvállalkozóra nem értelmezhetőek.

#### 4. A Szerződés időbeli hatálya

Felek a Szerződést a szerződés hatályba lépésétől számítva **12 hónapig terjedő határozott Vállalkozói teljesítési időre** kötik meg.

#### 5. A teljesítés helye:

**NAV Informatikai Intézete**  
1143 Budapest, Hungária Krt. 112-114.

#### 6. Fizetendő ellenérték, fizetési feltételek

- 6.1. Vállalkozót a Szerződésben meghatározott rendszertámogatási feladatok szerződés szerű teljesítéséért

**Összesen nettó 90.000.000,- Ft + ÁFA, azaz kilencvenmillió Forint + ÁFA ellenszolgáltatás (vállalkozói díj) illeti meg.**

**Havi átalánydíj: nettó 7.500.000,- Ft + ÁFA, azaz hétmillió-ötszáz ezer Forint + ÁFA**

- 6.2. A 6.1. pont szerinti ellenszolgáltatás/havi átalánydíj magyar forintban (HUF) kerül kiszámlázásra, és amely összeg a Szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető. Az ÁFA mértéke a törvényi szabályozásnak megfelelően változhat. Az ellenszolgáltatás/ havi átalánydíj tartalmazza a havonta a Szerződés teljesítése során felmerülő valamennyi költségét, különösen az elvégzett rendszertámogatási feladatok munka- és kiszállási díját. Vállalkozó semmilyen jogcímen nem léphet fel további költség- vagy díjigénnyel (további fizetési igény) a Megrendelővel szemben a Szerződés teljesítésével kapcsolatban.
- 6.3. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Kbt. 136. § (1) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint nem fizeti, illetve nem számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka) és kb) alpontjai szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
- 6.4. **Megrendelő az ellenszolgáltatás összegét a szerződéskötés napjától számítva a teljesítés igazolását követően, havonta utólag, egyenlő részletekben (havi átalánydíj) fizeti meg a Vállalkozó részére.** Törthónapra az ellenértékről időarányosan, naptári napokra számítva kerül a számla kiállításra.

- 6.5. Megrendelő a Vállalkozó által aláírt és havonta benyújtott **Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (3. számú melléklet)** kézhezvételétől számított legkésőbb 15 naptári napon belül köteles a szerződésszerű teljesítést aláírásával jóváhagyni vagy a teljesítés elismerésének megtagadásáról nyilatkozni.

Vállalkozó szükség szerint az üzemeltetési és integrációs támogatás nyújtása során elkészített műszaki tervdokumentációt, vagy aktualizált felhasználási és üzemeltetési dokumentációt ad át elektronikus formában a Megrendelő részére, illetve az EHR részeként azokat elektronikusan elérhetővé teszi. Ez esetben a tárgyhavi Teljesítésigazolási jegyzőkönyv Megrendelő részéről történő aláírásának feltétele ezen dokumentációk Műszaki leírás szerinti teljes körű átadása.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a teljesítés során létrejött és átadott dokumentációkra, és egyéb, a Sztj. szerint védett művekre az adott havi ellenszolgáltatás összegének kifizetésével a NAV kizárólagos, korlátozás nélküli felhasználási jogot szerez. Vállalkozó sem a dokumentációt, sem annak részeit harmadik félnek át nem adhatja.

A **Teljesítésigazolási jegyzőkönyv** alapját a Vállalkozó teljesítésének mérésére szolgáló EHR-ben vezetett nyilvántartás, valamint a 2.2. pont szerint a Vállalkozó által készített és a Megrendelő részére naptári havonta megküldött **Havi analízis jegyzőkönyvek és Adatbázis felülvizsgálati jegyzőkönyvek átadását**, valamint – az adott naptári hónap vonatkozásában - a felülvizsgálat tartalmáról háromhavonta megküldött kiértékelés átadását igazoló **Átadás-átvételi jegyzőkönyv képezi.**

Vállalkozó a mindkét fél által aláírt **Teljesítésigazolási jegyzőkönyv** alapján jogosult a havi **átalánydíjról számlát kiállítani és benyújtani** a Megrendelő részére.

- 6.6. A Vállalkozó által benyújtott számlának meg kell felelnie a számviteli törvényben és egyéb jogszabályokban, továbbá jelen szerződésben foglaltaknak. Vállalkozó a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő kötelezettségvállalását beazonosító szerződésszámot is. A benyújtott **számla mellékletét képezik az Átadás-átvételi jegyzőkönyv(ek) másolati példánya és a Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya.**

- 6.7. 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.  
1373 Budapest, Pf. 567.

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

- 6.8. Megrendelő a Vállalkozó szabályszerűen kiállított, megfelelő példányban benyújtott és befogadott számláját a Kbt. 135.§ (1) és (5)-(6) bekezdésében, valamint – a *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1) bekezdése* alapján - a számla kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles átutalás útján kiegyenlíteni a Vállalkozó Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.-nél vezetett 10400126 – 21417267 – 00000000 számú bankszámlájára.
- 6.9. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlán feltüntetett ellenérték kifizetésének feltétele az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A. §-ában foglaltak teljesítése.

- 6.10. Vállalkozó által benyújtott jogos számlakövetelés késedelmes kiegyenlítése esetén, a Vállalkozó jogosult a késedelembeesés napján hatályos, Ptk. 6:155. § (1) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatot, továbbá a külön jogszabályban (2016. évi IX. törvény) meghatározottak szerint behajtási költségátalányt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

## 7. Hibás teljesítés jogkövetkezményei

- 7.1. Vállalkozót a teljesítés igazolásától **12 (tizenkét) hónap rendszerszintű jótállási kötelezettség** terheli a rendszer rendeltetésszerű működéséért. Vállalkozó a **jótállás időtartama alatt a Szerződésben és a jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért**. Amennyiben a hiba több teljesítésigazolással érintett feladattal kapcsolatos, akkor a fenti időtartam azon teljesítésigazolástól számítandó, amely később került kiállításra.

- 7.2. A jótállási határidőbe nem számít bele a kijavítási időnek az a része, amely alatt Megrendelő a rendszert rendeltetésszerűen nem tudja használni.

Megrendelő köteles írásban haladéktalanul értesíteni a Vállalkozót a jótállási időtartam alatt felmerült jótállási igényről. Ha a Vállalkozó a jótállási kötelezettségének a Megrendelő felhívására határidőben nem tesz eleget, a jótállási időtartam alatt bejelentett jótállási igény a Ptk.-ban foglaltak szerint a jótállási időtartam lejárta után is érvényesíthető.

A jótállás nem terjed ki elemi csapás, szándékos rongálás, emberi mulasztás, illetéktelen beavatkozás, illetve más szakszerűtlen működtetés, beavatkozás által okozott hibák helyreállítására.

A jótállás nem érinti a Megrendelőt a Ptk. alapján egyebekben megillető kellékszavatossági jogokat.

- 7.3. Vállalkozó **köteles megtéríteni a Megrendelőnek a szerződésszegésből, különösen a hibás teljesítésből eredő kárát**, kivéve, ha a hibás teljesítést kimentí.

A Szerződés keretében elvégzett munkák vonatkozásában a hibás teljesítéssel okozott károk megtérítését a Megrendelő akkor követelheti, ha kijavításnak nincs helye, vagy ha a Vállalkozó a kijavítást nem vállalta, ezen kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a Megrendelőnek a kijavításhoz fűződő érdeke megszűnt.

Megrendelő ezen kártérítési igényét az adott munkára vonatkozó teljesítés (teljesítésigazolás) időpontjától számított egy éves határidőn belül érvényesítheti. Amennyiben a hiba több teljesítésigazolással érintett feladattal kapcsolatos, akkor a fenti időtartam azon teljesítésigazolástól számítandó, amely később került kiállításra.

## 8. Kötőbér

- 8.1. Vállalkozó a rendszertámogatási tevékenységet a Szerződésben meghatározott határidők és feltételek szerint köteles nyújtani. A Szerződés teljesítése során Vállalkozó a Szerződésben foglaltak szerint haladéktalanul köteles írásban jelezni Megrendelő felé a teljesítés akadályát, annak várható megszűnését és az esetleges várható teljesítési határidőt, továbbá köteles mindent megtenni az akadály elhárítása érdekében.

Megrendelő a Vállalkozó szerződésszegése esetén az alábbiak szerint jogosult késedelmi és meghiúsulási kötbér érvényesítésére. A kötbérfizetési kötelezettség megállapításának feltétele, hogy az alapjául szolgáló eseményért a Vállalkozó felelőssége fennálljon (Ptk. 6:186.§).

Megrendelő az eredménytelenül letelt határidőt követő órától/munkanaptól igényelhet késedelmi kötbért, melyre vonatkozó kötbér igényét írásos dokumentumban rögzíti és erről a Vállalkozót 30

napos fizetési határidő mellett értesíti. Amennyiben a Vállalkozó a fenti irat kézhezvételét követő 3 munkanapon belül magát érdemi indokolással és azt alátámasztó bizonyítékok csatolásával nem menti ki, akkor a kötbér elismertnek tekintendő. A Kbt.-ben (135.§ (6) bek.) foglalt beszámítási feltételek teljesülésekor a kötbér a vállalkozói számlába beszámítható.

- 8.2. Amennyiben **hibajavítás esetén** késedelmes teljesítés következik be, Megrendelő a késedelembe esés igazolt időpontjától számítva minden megkezdett óra vagy munkanap után **az alábbi táblázatban rögzített, prioritások szerint meghatározott kötbér felszámítására jogosult:**

Prioritás	Szöveges megfelelő	Kezelés befejezésének határideje szoftver (PFR) kódszintű módosítását igénylő incidens esetén	Kötbér mértéke bejelentett hibánként/incidensenként	Kezelés befejezésének határideje minden egyéb incidens esetén	Kötbér mértéke bejelentett hibánként/incidensenként
1	Kritikus	3 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	6 órán belül	minden késedelmesen eltelt óra után 2 000 Ft
2	Magas	3 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	24 órán belül	minden késedelmesen eltelt óra után 2 000 Ft
3	Normál	5 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	2 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft
4	Alacsony	15 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	5 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft
5	Best effort	30 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	15 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft

- 8.3. Amennyiben a késedelmi kötbérek mértéke összesen eléri a szerződés teljes nettó ellenszolgáltatásának 10%-os mértékét, Megrendelő egyoldalú írásbeli nyilatkozattal – súlyos szerződésszegésre alapozva – a szerződést felmondhatja.

- 8.4. Amennyiben olyan okból, amiért a Vállalkozó felelős a szerződés teljesítése megghiúsul, Vállalkozó megghiúsulási kötbér megfizetésére köteles. A megghiúsulás esetén Vállalkozó a szerződés teljes nettó ellenszolgáltatás mértékét alapul véve 25%-os megghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

A kifizetett, illetve esedékes késedelmi kötbér összege a megghiúsulási kötbér összegébe nem számít bele.

- 8.5. Megrendelő a kötbér összegéről bizonylatot állít ki, melyet Vállalkozó a bizonylaton rögzített időpontig átutalással köteles kiegyenlíteni. Megrendelő jogosult az esedékessé vált késedelmi kötbér összegét - figyelemmel a Kbt. 135. § (6) bekezdésében foglaltakra - a Vállalkozót megillető ellenszolgáltatás összegébe beszámítani.
- 8.6. Vállalkozó kötbérfizetési kötelezettsége nem érinti Megrendelőnek a **Szerződés megszegésből eredő kártérítési igényének érvényesítését**. Megrendelő a kötbérigény érvényesítése mellett követelheti a kötbért meghaladó, igazolt kárának megtérítését a szerződésszegéssel okozott károkért való felelősség szabályai szerint.

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

Megrendelő a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését akkor is követelheti, ha kötbérigényét nem érvényesítette.

- 8.7. Felek rögzítik, hogy a késedelmi kötbér Szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Vállalkozót sem a Szerződés szerinti teljesítés, sem az általa a Szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.

## 9. A Szerződés megszűnése

- 9.1. A Szerződés a határozott időtartam előtt megszűnik, ha valamelyik fél szerződésszegés esetén azonnali hatályú (továbbiakban: rendkívüli) felmondással él.
- 9.2. Ha szerződésszegés következtében a Megrendelőnek a Szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, a Szerződést a Vállalkozóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal, a felmondás közlését követő hónap utolsó napjára felmondhatja. Megrendelő a felmondás jogának gyakorlása előtt köteles a Vállalkozót írásban - a felmondásra okot adó körülmény megjelölésével és megfelelő határidő biztosításával - a szerződésszerű állapot helyreállítására felszólítani. Nem terheli ez a kötelezettség a Megrendelőt, ha a szerződésszegés jellege olyan, hogy ez nem várható el tőle.
- 9.3. Szerződésszegésnek minősül a Vállalkozó részéről különösen, amennyiben
- bármely okból előzetes írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti szerződészerűen, vagy ismétlődően nem teljesíti (nem teljesíti szerződészerűen) a Szerződésben vállalt valamely kötelezettségét (ide nem értve a vis maior esetét);
  - 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, vagy egyébként hozzáférhetővé válnak.
  - adószámát törlik,
  - Megrendelő rendszerében tevékenységével vagy mulasztásával legalább 8 napos működést közvetlenül befolyásoló zavart okoz,
  - alvállalkozót jogosulatlanul von be a teljesítésbe, vagy
  - a Kbt. vagy más jogszabály ezt előírja,
- 9.4. Vállalkozó 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) Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság,



amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;

- b) Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

- 9.5. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljes időtartama alatt a Kbt. 136. § (1) bekezdés b) pontja alapján köteles a tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a fent hivatkozott Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről haladéktalanul értesíteni.

- 9.6. Megrendelő a szerződést felmondhatja ha:

- a. feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b. Vállalkozó nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c. 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.

- 9.7. A Szerződés felmondása, vagy bármely más okból való megszűnése esetén a megszűnés pillanatáig teljesített szolgáltatások - arányos ellenszolgáltatás ellenében - megilletik a Megrendelőt, tehát a Vállalkozó jogosult a Szerződés megszűnése előtt szerződésszerűen teljesített szolgáltatások Szerződés szerinti pénzbeli ellenértékére.

Felek az arányos ellenszolgáltatás megállapításánál a 6.1. pontban meghatározott havi átalánydíj mértékét veszik figyelembe.

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

- 9.8. 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 Vállalkozót az elvégzett munka és költségei fejében a díj arányos része illeti meg.

## 10. Kapcsolattartás, értesítések

- 10.1. Felek a Szerződéssel kapcsolatos, egymásnak címzett értesítéseiket írásban (levél, telefax, e-mail) küldik meg a kijelölt kapcsolattartók részére és azokat írásban vissza kell igazolni. Az értesítésben foglaltak a címzett által történő kézhezvételtől lépnek hatályba.

- 10.2. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésben foglaltak maradéktalan megvalósítása érdekében szükség szerint folyamatosan és fokozatosan együttműködnek. Ennek megfelelően haladéktalanul tájékoztatják egymást a Szerződésben foglaltak teljesítésén kívül minden olyan kérdésről (tény, adat, körülmény) is, amely a Szerződés teljesítésére kihatással lehet, ideértve a Vállalkozó teljesítési képességeiben történő alapvető változás bekövetkezését is.

- 10.3. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelőt haladéktalanul értesíti abban az esetben, ha a Szerződés maradéktalan teljesítése előtt ellene csőd-, felszámolási, végelszámolási, illetve végrehajtási eljárás indul. Vállalkozó ugyancsak haladéktalanul köteles a Megrendelőt értesíteni, ha cégében a Szerződés maradéktalan teljesítését megelőzően tulajdonos változásra,

illetőleg jogutódlásra, jogok és kötelezettségek átszállására, szétválásra, összeolvadásra, vagy beolvadásra kerül sor. Vállalkozó felelős az értesítési kötelezettségének elmulasztásából eredő kárért.

10.4. Felek az alábbi személyeket bízzák meg a Szerződéssel kapcsolatosan nyilatkozattételre:

Megrendelő részéről szerződéses kapcsolattartásra jogosult személy:

**Maul-Pellei Edina főosztályvezető-helyettes**

NAV KI Beszerzési Főosztály

Informatikai Beszerzések Osztály

Telefon: +36 1 412-5807

Mobil: +36 70 491-6919

Fax: .....

E-mail: [pellei.edina@nav.gov.hu](mailto:pellei.edina@nav.gov.hu)

Megrendelő részéről szakmai kapcsolattartásra jogosult személy:

**Rencenji Dénes alezredes főosztályvezető-helyettes**

NAV Informatikai Intézete

Külső Online Rendszerek Fejlesztési Osztály

Telefon: +36 1 470-4108

Mobil: +36 30 476-7683

E-mail: [rencenji.denes@nav.gov.hu](mailto:rencenji.denes@nav.gov.hu)

Megrendelő részéről szakmai teljesítésigazolásra jogosult személy:

**Barcza Attila alezredes**

**Rendszerfejlesztési igazgatóhelyettes**

NAV Informatikai Intézete

Telefon: +36 1 470-4193

Mobil: +36 30 219-3742

E-mail: [barcza.attila@nav.gov.hu](mailto:barcza.attila@nav.gov.hu)

Vállalkozó részéről kapcsolattartásra jogosult személy(ek):

Szerződéses kérdésekben:

**Kiss Szilárd**

**kereskedelmi igazgató**

Telefon: +36 30 928-0477

Fax: +36 1 353-2320

E-mail: [szilard.kiss@neti.com](mailto:szilard.kiss@neti.com)

Szakmai kérdésekben:

**Misi Dávid**

**Szolgáltatásmenedzser**

NETI Informatikai Tanácsadó Kft.

Telefon: +36 30 310-9369

E-mail: [david.misi@neti.com](mailto:david.misi@neti.com)

10.5. Felek a kapcsolattartók és a teljesítésigazoló személyében történő változást haladéktalanul kötelesek írásban közölni egymással. A kapcsolattartók és a teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás a Kbt. 141.§ (4) bekezdés a) szerinti módosulásnak minősül.

## 11. Titoktartás

11.1. 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 végrehajtható bírósági, hatósági kötelezés hiányában - nem hozzák nyilvánosságra, nem hozzák harmadik személy tudomására, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját érzékeny információik

megvédése és megtartása érdekében. A fenti titoktartási kötelezettség a közreműködőket azonos tartalommal terheli, melyért az érintett fél felel a másik fél vonatkozásában.

- 11.2. Felek kötelezik magukat, hogy a Szerződés teljesítése kapcsán egymás üzleti vagy ipari titkait megtartják, továbbá mindazon információkat, amelyeket a Felek egymással történő közléskor írásban titoknak minősítenek.
- 11.3. Felek kifejezetten rögzítik, hogy a rendszerben ill. kapcsolódó rendszerekben szereplő adatok az Art. 52.§-53.§ szerinti adótitoknak minősülnek.
- 11.4. A jelen titoktartásra vonatkozó rendelkezések a Szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén is, az üzleti és ipari titok vonatkozásában a Szerződés megszűnésétől számított 3 évig, adótitok, törvény által védett egyéb titok, valamint a Szerződés teljesítése során a másik fél szervezetével, működésével kapcsolatban birtokukba jutott egyéb adatok, információk és dokumentumok vonatkozásában korlátlan ideig maradnak hatályban.
- 11.5. Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen pontokban meghatározott titoktartási kötelezettséget bármely okból bármely fél vagy annak közreműködője megszegi, a szerződésszegő felet teljes anyagi kártérítési kötelezettség terheli, és a sérelmet szenvedett fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, azonban – a felmondásra való tekintet nélkül – a titoktartási kötelezettségük az abban rögzített feltételekkel megmarad.
- 11.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól, közreműködőitől (közreműködők tényleges munkavégzést végző személyzetétől) a NAV a NAV Informatikai Biztonsági Szabályzatáról szóló 2107/2015. számú szabályzatának (IBSZ) 86. és 89. pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg.
- 11.7. A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt a NAV ismerteti a Vállalkozó érintett munkavállalóival, illetve a fenti személyi körrel az IBSZ-ben, a 2019/2016/VEZ. számú Őrzésbiztonsági Szabályzatában (a továbbiakban: ÖBSZ), illetve a 2055/2016/VEZ. számú A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (továbbiakban: ASZ) szóló szabályzatban foglaltakat. Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalói, egyéb közreműködői büntetlen előéletét szavatolni, és ezt a NAV kérésére hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.
- 11.8. Vállalkozó a Szerződés aláírásával elismeri, hogy az ASZ-t, az ÖBSZ-t, valamint az IBSZ-t kivonatolva megkapta, azok tartalmát megismerte. Vállalkozó 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. Vállalkozó a titoktartási kötelezettségek megbízottai, illetve alkalmazottai általi betartásáért a Ptk. alkalmazottakért való felelősségre vonatkozó szabályai szerint felel.
- 11.9. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a NAV jogosult a rendelkezésre álló bármely – jogszabályba nem ütköző – eszközzel ellenőrizni, hogy a Szerződés teljesítése során sértült-e a NAV információbiztonsága.
- 11.10. A jelen fejezetben meghatározott titoktartás alól felmentést a Vállalkozó részére a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, kizárólag írásos formában a NAV, a NAV részére pedig a Vállalkozó arra feljogosított képviselője adhat.
- 11.11. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha  
a. Vállalkozó szerződéses kötelezettségét súlyosan megszegte és ez a szerződés felmondásához vagy elálláshoz, kártérítés követeléséhez vagy a szerződés alapján alkalmazható egyéb jogkövetkezmény érvényesítéséhez vezetett, valamint ha Vállalkozó 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.

b. Vállalkozó 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 Vállalkozó szerződő fél olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.

- 11.12. Felek fenti körben megállapodnak abban, hogy Vállalkozó 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).

## 12. Egyéb rendelkezések

### 12.1.

Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen szerződés csak a Kbt. feltételeinek (141.§) teljesülése esetén, írásban módosítható. Felek rögzítik, hogy a szerződés módosul az alábbi esetekben:

- a. felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával,
  - b. felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez tett közlés kézhezvételének napjával,
- amennyiben a Kbt. ezt egyebekben nem zárja ki.

- 12.2. Felek rögzítik, hogy semmis a szerződés módosítása, ha az arra irányul, hogy a Vállalkozót 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 Vállalkozót terhelő többletmunkaköltségeket vagy indokolatlanul egyéb, a szerződés alapján a Vállalkozót terhelő kockázatokat. E körben kijelenti Vállalkozó, hogy a kockázatokat felmérte és azt a jelen szerződésben foglalt ellenszolgáltatásban teljes körűen érvényesítette.

- 12.3. Felek továbbá rögzítik, hogy ha a Szerződésben foglalt valamely rendelkezés érvénytelennek bizonyulna, vagy azzá válna, az a Szerződés egészére nem hat ki. Felek kölcsönösen kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Szerződés hatályon kívüli vagy érvénytelenné vált rendelkezéseit a gazdaságilag elérni kívánt célhoz legközelebb álló szabállyal pótolják. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben jelen szerződés bármely pontja kógens jogszabályba ütközne, vagy a közbeszerzési eljárás kötelező érvényű dokumentumának tartalmával ellentétes lenne, akkor jelen 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, ha valamely kógens jogszabály akként rendelkezik, hogy valamely rendelkezése a szerződés része és azt szövegszerűen a szerződés nem tartalmazza (az adott rendelkezés a szerződés részét képezi).

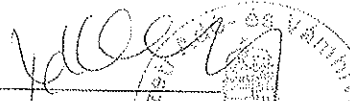
- 12.4. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződéssel létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő egymás közti vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánnak egyezségre jutni. Feleknek meg kell tenniük mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan vitás kérdést, nézeteltérést, mely közöttük a Szerződéssel kapcsolatban merül fel. Amennyiben azt bármelyik fél kezdeményezi, a vitás

kérdések peren kívüli rendezése érdekében a Felek kötelesek mindkettőjük által előzetesen elfogadott szakértő(k) közreműködését igénybe venni.

- 12.5. A peren kívüli egyeztetés eredménytelensége esetén, bármely jogvita eldöntésére, amely a Szerződéssel összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek - pertárgy értéktől függően - kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét, illetve hatáskör hiányában a mindenkor hatályos Polgári Perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jár el.
- 12.6. A Szerződés értelmezésére és a nem szabályozott kérdésekben különösen a Kbt., továbbá a Kbt. által engedett körben a Ptk., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.
- 12.7. Vállalkozó nem alkalmazhat olyan megoldásokat, amelyek olyan - akár díjköteles, akár ingyenes - licencek, szoftver elemek felhasználását eredményezik, melyeket a Megrendelő a Vállalkozó kérésére előzetesen írásban nem hagyott jóvá.
- 12.8. A Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az Ajánlati felhívás és a közbeszerzési dokumentumok, az Ajánlat, valamint az alábbi mellékletek:
1. számú melléklet: Műszaki leírás
  2. számú melléklet: Átadás-átvételi jegyzőkönyv (minta)
  3. számú melléklet: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv (minta)
  4. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat (minta)
- 12.9. A közbeszerzések központi ellenőrzéséről és engedélyezéséről szóló 320/2015. (X.30.) Korm. rendelet 6. § szerinti ellenőrzés kezdeményezése okán jelen szerződés hatályba lépésének feltétele az ellenőrző szervezet jóváhagyó döntése (felfüggesztő feltétel).

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

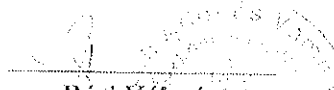
Budapest, 2017. ...<sup>12.21</sup>....."

  
**Tállai András**  
*a NAV vezetője*  
**Megrendelő**

Budapest, 2017. ...<sup>12.21</sup>....."

  
**Zsigrai Béla**  
*NETI Informatikai Tanácsadó Kft.*  
**Vállalkozó**

Budapest, 2017. ...<sup>12.21</sup>....."

  
**Rási Kálmán**  
 NAV Központi Irányítás  
 főigazgatója jogkörében eljáró  
 főigazgató-helyettes  
**Pénzügyi ellenjegyző**

## Műszaki leírás

### NAV Pénztárgép-felügyeleti rendszer (PFR) rendszertámogatási feladatainak ellátásához

#### 1. A beszerzés előzménye, célja és tárgya

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal az Online Pénztárgépekkel összefüggő feladatai ellátása érdekében Pénztárgép Felügyeleti Rendszert (PFR) alakított ki. A hivatkozott előzményi szerződés teljesítése keretében átadott műszaki dokumentáció - melyet a NAV a nyertes Ajánlattevő rendelkezésére bocsát - részletesen tartalmazza, a rendszer működési elveit, paramétereit, annak hardver és szoftver elemeit, amely mint rendszer, koherens műszaki működési egységet képez. Az előzmény szerződés alapján a vállalkozó szerződéses kötelezettségei keretében 12 hónapos időtartamban kiemelt rendszertámogatás nyújtott az átadott rendszer bármely elemében bekövetkező meghibásodások, az adatfeldolgozást akadályozó teljesítmény problémák azonnali elhárítása, valamint az üzemeltetési tapasztalatok alapján a kialakított rendszer finomhangolása érdekében. A vállalkozó az üzembe állított rendszerre 12 hónap jótállást vállalt, továbbá a jótállás időtartamára a jogszabályi változásokból eredő szoftverkövetést biztosított azzal, hogy ezzel összefüggésben a rendszer további fejlesztésének minősülő teljesítés nyújtására nem köteles.

A pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló módosított 48/2013(XI.15) NGM rendelet értelmében a PFR rendszert tovább kell fejleszteni. A fejlesztést, valamint az előzmény szerződés lejártát követően továbbra is szükséges rendszertámogatás nyújtása az optimális működés biztosítás érdekében. Így különösen a PFR informatikai rendszer működésével kapcsolatos időszakos konzultációk folytatása, a hibamegelőző tevékenység kidolgozására javaslatok elkészítése, az alkalmazás használata során felmerülő – nem jótállási körbe vonható – problémák diagnosztizálása és kiértékelése, valamint az éles üzem indítása után különböző okokból felmerülő változtatási igényekkel összefüggésben megoldások kidolgozásában való támogató közreműködés, illetve mindazon tevékenységek támogatása, amelyek az optimális éles üzemi működéshez elengedhetetlenek. A PFR valamint a kapcsolódó informatikai rendszerek felhasználói jogaival a NAV rendelkezik.

#### 2. A műszaki dokumentáció alkalmazása szempontjából általánosan releváns fogalmi meghatározások

a./ **Incidens** - Bármely a PFR rendszer működéséből eredő olyan körülmény vagy esemény, amely a PFR rendszerre vonatkozó dokumentációban foglaltak szerint meghatározható rendeltetészerű működéssel ellentétes működéssel jár vagy járhat. Ilyen különösen a rendszer leállása, funkcionalitásának vagy teljesítményének csökkenése.

- b./ **Incidenskezelés** – a hibák elhárítását magában foglaló, rendeltetésszerű működést helyreállító tevékenység
- c./ **Probléma** – incidenst okozó olyan jelenség vagy körülmény, amely ismeretlen.
- d./ **Problémakezelés** – az incidenst okozó jelenség felderítése, elkerülő vagy végleges megoldás megtalálása céljából.
- e./ **Hiba** – A PFR rendszer működésével összefüggő olyan jelenség, mely incidens fellépését okozhatja. (Nem minden hiba okoz incidenst, és nem minden incidensnek a rendszerben rejlő hiba a mögöttes oka, incidenst okozhat például konfigurációs beállítás, vagy az elvárttól eltérő, de egyébként a rendszerdokumentációnak megfelelő működés is.)
- f./ **Ismert hiba** – olyan incidens, melynek kiváltó okát sikerült kideríteni, és a megelőzésére elkerülő megoldás alkalmazható.
- g./ **Elkerülő megoldás** (workaround) – Ismert hibát megelőző intézkedés (konfigurálás, hangolás, script-futtatás stb.), mely nem közvetlenül az incidenst kiváltó okot szünteti meg, hanem az előidézett incidens ismétlődését akadályozza meg.
- h./ **Vakriasztás** – A Vállalkozó felé tett olyan bejelentés, melynek kapcsán a Vállalkozó munkát végez vagy kiszáll a munkavégzés helyszínére, és a munkamegkezdés után derül ki, hogy a bejelentésben szereplő jelenség mégsem áll fenn, vagy annak kezelése nem a Vállalkozó hatáskörébe tartozik, és arról a Megrendelő nem értesítette időben a Vállalkozót.
- i./ **Kiadás** – A PFR rendszeren végrehajtandó változtatások együttese. A kiadás egy vagy több komponens legfrissebb verzióját tartalmazza. A komponens lehet egyedi fejlesztésű, vagy harmadik fél által fejlesztett szoftver, hardver, vagy ezek konfigurációs beállítása.
- j./ **Normál kiadás** – olyan kiadás, melynek bevezetése előre tervezett meghatározott ütemezés szerint történik.
- k./ **Rendkívüli kiadás** – olyan kiadás, melyet – pl. incidens elhárítása vagy megelőzése érdekében – soron kívül kell bevezetni.
- l./ **Dokumentáció** – A PFR rendszert leíró, azzal összefüggő fejlesztői, felhasználói, illetve üzemeltetői dokumentumok együttese.
- m./ **EHR** – A Vállalkozó által biztosított elektronikus hibabejelentő rendszer.
- n./ **Bevizsgáló rendszer** – a NAV tulajdonában álló, az online pénztárgépek gyártói tesztelése és az MKEH (Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal) bevizsgálás érdekében működtetett éles; adatbázisok, alkalmazás szerverek és alkalmazások összetett rendszeréből álló környezet.
- o./ **Produktív rendszer** – a NAV tulajdonában álló, az élesben működő online pénztárgépek megszemélyesítése valamint adatainak fogadása érdekében működtetett; adatbázisok, alkalmazás szerverek és alkalmazások összetett rendszeréből álló környezet.

### **3. A támogatott rendszerek**

A támogatási szerződés az Oracle platformon kialakított Pénztárgép Felügyeleti Rendszerre (PFR), illetve az integrációs támogatási feladatkörrel érintett összefüggésekre (egyéb NAV rendszerekkel szükséges összekapcsolási, implementálási, kohéziós folyamatok).

### **4. Általános elvárások**

A Vállalkozó munkavégzésével kapcsolatos alapvető elvárás a NAV titokvédelmi, információbiztonsági, adatvédelmi, alkalmazásfejlesztési és minőségbiztosítási követelményeinek betartása, amely szabályzatokat és elvárásokat a NAV köteles a Vállalkozó tudomására hozni.

### **5. A támogatási szolgáltatás elérhetőségeinek biztosításáról**

A Vállalkozó a rendszertámogatás körében nyújtott szolgáltatásai eredményes igénybe vétele, mérése és adatrögzítés céljából köteles korlátozás nélkül online hozzáférhető Elektronikus Hibabejelentő Rendszert (EHR), és annak elérhetőségére bejelentő, illetve bejelentés kezelő elektronikus felületet biztosítani jelen műszaki dokumentációban foglalt feladatai ellátása érdekében az év minden napján 0-24 órás elérhetőségi időszámban.

A fenti célok érdekében és elérhetőséget kiegészítőleg köteles a Vállalkozó az év minden napján 0-24 órás elérhetőségi időszámban telefonos kapcsolattartást, munkanapokon 8.00-16.30 között pedig külön e-mail-es kapcsolattartást biztosítani.

### **6. Bejelentés kezeléssel kapcsolatos általános elvárások**

A Vállalkozó a rendszerben tapasztalt incidensekkel, illetve hibákkal, problémákkal kapcsolatos bejelentéseket az 5. pontban rögzített elérhetőségeken és időszámban köteles fogadni. A telefonos és e-mail-es bejelentéseket az utólagos dokumentálhatóság érdekében az EHR-be be kell vezetni.

Megrendelő az általa észlelt, jelen műszaki dokumentáció alapján a Vállalkozó feladatkörébe tartozó megoldást igénylő körülményt annak detektálását követően, amennyiben az általa nem kezelhető, haladéktalanul bejelent elsősorban az EHR-en, másodsorban vagy kiegészítő jelleggel az egyéb kapcsolattartási módokon keresztül.

A Vállalkozó minden bejelentést nyilvántartásba vesz a bejelentés-kezelő rendszerében, azt egyedi azonosítóval köteles ellátni.

A Vállalkozó teljesítésének mérése a Vállalkozó bejelentés-kezelő rendszerében vezetett adatok alapján történik.

A Felek a jogviszonyból fakadó jogok és kötelezettségek teljesítésével összefüggésben korlátozás nélkül hozzáférnek az EHR-ben dokumentált bejelentésekhez.

A bejelentések által szükségessé tett szerződéses kötelezettségek teljesítését a Vállalkozó minden esetben a tudomásszerzéstől számítva köteles megtenni, amelynek időpontját vita esetén az EHR-ben rögzített adatok tanúsítják.



### *6.1. Bejelentések megtrétele*

A Megrendelő a bejelentéseket több csatornán is megteheti. Az elsődleges bejelentési csatorna az EHR, a többi csatorna abban az esetben használható bejelentés megtételére, ha az EHR nem elérhető vagy a bejelentéssel kapcsolatos körülmény vagy jelen műszaki dokumentáció a feladatok hatékonyabb ellátása érdekében azt kifejezetten szükségessé teszi. Ilyen esetben a Vállalkozó ügyeletes mérnöke rögzíti a bejelentés-kezelő rendszerben a telefonos vagy e-mailes bejelentést feltüntetve a telefonos megkeresés vagy az e-mail megérkezésének időpontját. A Vállalkozó bármely csatornán érkező bejelentéseket ugyanazon folyamaton szerint kezeli.

A Megrendelő munkatársai a 7.2.1. szakaszban definiált 1-es és 2-es prioritású incidenseket az EHR-ben történt rögzítést követően minden esetben telefonon is megerősítik.

A Vállalkozó munkatársai az 1-es és 2-es prioritású incidensek - 6.2.3. fejezetben említett - „további információ szükséges” státuszra állítása esetén telefonon is felveszik a kapcsolatot a Megrendelő munkatársaival. Amennyiben telefonos megkeresés előírt vagy szükséges, ezek időpontját, a beszélgetések tartalmát rögzítik az EHR-ben.

A hibabejelentésnek minden esetben legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- Bejelentő neve
- Megrendelő hivatkozási száma
- Az érintett komponens
- Az incidens keletkezésének időpontja
- A bejelentés tárgya (rövid leírás)
- Vélhető Sürgősség
- Vélhető Kihatás
- A bejelentés okával összefüggő körülmények részletes leírása

Amennyiben a Megrendelő telefonon / email-ben tesz a bejelentést, a bejelentést követő 60 percen belül a Vállalkozó a kapcsolattartásra aktuálisan igénybe vehető csatornákon az egyedi azonosító megadásával (bejelentés-azonosító) igazolja vissza a regisztráció megtörténtét.

### *6.2. Bejelentések kezelése*

A Vállalkozó a bejelentéseket a 7.2.1. Határidők pont alapján meghatározott paraméterek (határidők) figyelembe vételével kezeli.

#### **6.2.1. Bejelentéssel kapcsolatos információk rögzítése**

A Vállalkozó a bejelentés-kezelő rendszerében rögzített bejelentésekhez csatolva feljegyez minden, a kezeléssel kapcsolatos információt (pl. megjegyzések, diagnosztikai eredmények, tesztek eredményei, csatolt naplóállományok, és minden, a kezeléshez, illetve a későbbi felülvizsgálathoz feltétlenül szükséges anyagot). A Vállalkozó kötelessége, hogy az EHR-ben a bejegyzéseket napra készen tartsa. A Megrendelő munkatársai az EHR-en keresztül írásban is tehetnek megjegyzéseket a bejelentésekhez. A bejelentésekhez a kezelésük stádiumának megfelelő állapotok szerint kell vezetni és aktualizálni.

### 6.2.2. Tájékoztatás informatív követelményei

A Megrendelő az EHR-ben megtekintheti a bejelentéseivel kapcsolatos megjegyzéseket, illetve állapotokat. A Vállalkozó a Megrendelő írásos vagy szóbeli kérése alapján köteles a megnevezett bejelentések állapotáról a Megrendelőt további részletekről tájékoztatni.

A teljesítés igazolás kiállításának feltétele, hogy a vállalkozó a díjfizetéssel érintett időszakra vonatkozóan az EHR adatait elektronikusan, áttekinthető, a tárgyidőszakot érintően bejelentésekre és azok kezelésére visszakövetkeztethető, áttekinthető formában átadja a Megrendelő részére. Ennek átadására a vállalkozó szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a teljesítési kötelezettségével lefedett teljes időszakra köteles a szerződés megszűnését követően haladéktalanul.

### 6.2.3. Felfüggesztés

Amennyiben a Vállalkozó munkatársának a bejelentéshez kapcsolódóan további információra van szüksége a Megrendelőtől, vagy ha a Vállalkozó munkatársa útmutatást adott a Megrendelő munkatársának a bejelentéssel kapcsolatos intézkedés végrehajtására, annak megtörténteig a Vállalkozó a bejelentés-kezelő rendszerében a „további információra szükséges” jelzés alkalmazására javaslatot tehet. Ilyen esetekben a Vállalkozó és a Megrendelő – Felek által kijelölt kapcsolattartók előzetes egyeztetésével – közös megegyezéssel felfüggeszthetik az esetet. A 1-es és 2-es prioritású feladatok esetében a Vállalkozó a Megrendelőt telefonon is tájékoztatja, hogy további információra van szükség a feladat megoldásához. Amennyiben 2 munkanapon belül nem érkezik válasz a Megrendelő részéről a „további információ szükséges” kitételre, a válasz megérkezéséig a Vállalkozó jogosult automatikusan felfüggeszteni a bejelentést.

A felfüggesztett bejelentések listája az EHR-ben külön lekérdezésben megjeleníthetően rögzítendő. A felfüggesztés akkor szűnik meg, amikor az EHR-ben rögzítésre kerül a feltett kérdésre adott válasz, illetve a végrehajtott intézkedés eredménye.

### 6.2.4. Lezárás

Azokat a bejelentéseket, melyekben foglalt feladatokat a Vállalkozó végrehajtotta (incidenst elhárította, probléma okát felderítette, kérdésre válaszolt, változtatást végrehajtotta, stb.), „Megoldott” státuszba teszi. Ezt a megrendelő teszteli, a sikeres tesztelést követően „Ellenőrzött” státuszba javasolja, megjelölve, hogy mely rendszeren (teszt-, bevizsgáló- vagy éles rendszer) történt meg az ellenőrzés. A tesztelést alapvetően Megrendelő végzi azzal, hogy a Vállalkozóval való egyeztetést közreműködést igényelheti.

Amennyiben a bejelentés kezelése után az incidens, illetve a probléma vagy hiba elhárítása, illetve megelőzése egyértelműen ellenőrizhető, az esetet a Vállalkozó a Megrendelővel történt egyeztetést követően „Lezárt” állapotba teszi. Az egyértelműen nem kalkulálható eredménnyel járó intézkedések esetén akkor tehető az eset „Lezárt” állapotba, ha a bejelentésben leírt incidens, probléma vagy hiba az esetileg kölcsönösen megállapított megfigyelési időszak végéig, ilyen megállapodás hiányában legalább 7 naptári napig nem jelentkezik.

Amennyiben a Megrendelő újabb, a „Megoldott” vagy „Ellenőrzött” státuszú bejelentésekkel kapcsolatos incidenst tapasztal, arról köteles a Vállalkozót haladéktalanul tájékoztatni, ez esetben a Vállalkozó a bejelentést újranyitja. „Lezárt” státuszú bejelentéssel összefüggésbe hozható incidenst új bejelentésként kell rögzíteni.

## **7. A Vállalkozó rendszertámogatási feladatai**

A Vállalkozótól folyamatos rendszertámogatási tevékenysége körében az alábbi feladatkörök ellátása elvárt.

### **7.1.1 Általános rendszertámogatás**

A Vállalkozótól elvárt folyamatos általános rendszertámogatási szolgáltatás biztosítása jelen pontban írott feladatkörökben. A támogatás nyújtása a megrendelő írásbeli kérésére (EHR bejelentés vagy email) történik, melyet az incidensek és problémák bejelentésével megegyező leírással és csatornákon kell eljuttatni a Vállalkozó részére. A Vállalkozó a hozzá intézett kérdéseket elsősorban írásban válaszolja meg, de az írásbeli válasz alapján kezdeményezhető szóbeli konzultáció (egyeztetés telefonon vagy a NAV telephelyén), illetve helyszíni kiszállás. Alapvető elvárás az e körben intézett megkeresések EHR-ben való nyilvántartásba vétele és vezetése, az év minden napján 0-24 órában történő fogadása, és 3 munkanapon belül írásbeli javaslat benyújtása a hozzá intézett kérésekkel kapcsolatban. Az írásbeli válaszokon túlmenően a felek egyeztetése alapján kerül sor szóbeli konzultációra vagy helyszíni kiszállással történő támogatásra. A felek a helyszíni kiszállás vagy szóbeli konzultáció időpontját a felvetett kérdéskör és rendszer optimális működése összefüggésében meghatározottan szükséges időhatárral egyeztetik és tűzik ki.

### **7.1.2. Üzemeltetési támogatás**

A Megrendelő üzemeltető és karbantartó személyzete által végzett munkához a Vállalkozó az alábbi körben nyújt folyamatos üzemeltetési támogatást:

- Megrendelő igénye esetén Vállalkozó írásbeli javaslattal, telefonos tanácsadással, helyszíni konzultációval segíti a rendszer üzemeltetési és karbantartási feladatait a rendeltetésszerű működés folyamatos fenntartása által elvárt szükséges teendők által kijelölt tevékenységi körben;
- Naprakészen frissíti a rendszer Dokumentációját, melyet a Megrendelő számára haladéktalanul rendelkezésre bocsát;
- háromhavonta írásbeli kiértékeléssel ad számot a rendszer állapotáról.

A rendszer aktualizált felhasználói és üzemeltetői dokumentációját a Vállalkozó köteles átadni vagy elérhetővé tenni.

### **7.1.3. Integrációs támogatás**

A Vállalkozó támogatást nyújt a Megrendelő részére a következő témakörökben:

- A rendszer informatikai és üzembiztonságával kapcsolatos átvilágítások folyamati tervezésében való közreműködés, annak előkészítése.
- A rendszernek a NAV más informatikai rendszereivel való közvetlen vagy közvetett összekapcsolásának támogatása, e körben szaktanácsadás és tervezés,
- Teljesítménynövelést vagy üzembiztonságot elősegítő szolgáltatások és folyamatok kidolgozása, szaktanácsadás, tervezés

- A PFR rendszer üzemeltetését segítő eszközrendszer integrációjának támogatása, javaslattétel a rendszer elemeinek esetleges módosítására vagy cseréjére, ezzel összefüggő folyamatokban közreműködés.

A támogatás tartalma elsősorban szaktanácsadás, műszaki tervdokumentációk előállítása, vagy konkrétan kidolgozott integrációs feladatok megrendelővel való együttműködésben történő végrehajtása, ide értve egyes rendszerelemek beillesztési és konfigurálási folyamatát.

## **7.2. Incidenskezelés**

A Vállalkozónak valamennyi, a rendszerben fellépő és a Megrendelő által bejelentett incidenst kezelnie kell.

Az incidensek kezelése a Megrendelő igénye szerint írásbeli vagy telefonos segítségnyújtással, illetve helyszíni kiszállással történik, az incidens prioritásától függő határidőn belül. Helyszíni munkavégzés során a NAV telephelyére történő belépést és a rendszerhez való hozzáférést a Megrendelő biztosítja.

A bejelentett incidensek megoldási felelőssége a Vállalkozót terheli, a bejelentést követően az érintett rendszeren a Megrendelő munkatársai a Vállalkozó elhárítást végző szakemberének engedélye és tájékoztatása nélkül semmilyen, az incidens kezelését befolyásoló változtatást nem hajthat végre. A Megrendelő munkatársa a Vállalkozó elhárítást végző szakemberének instrukcióit mérlegeli, az üzemviteli szabályok szerint külön engedély nélkül elvégezhető tevékenységeket haladéktalanul végrehajtja, a vezetői jóváhagyást igénylő tevékenységeket engedélyeztetni, majd az engedély birtokában hajtja végre.

Az incidens elhárítása a rendszer rendeltetésszerű üzemállapotának visszaállításáig tart. Az incidensek kiváltó okainak felderítését a Vállalkozó a „7.3. Problémakezelés” című alfejezet szerint végzi. A Vállalkozó a PFR részét képező szoftverekben jelentkező incidensek elhárítását a szoftver javításával, a javításokat tartalmazó kiadás tesztelésével és a vonatkozó NAV szabályozások alapján végrehajtott éles telepítéssel végzi.

Amennyiben az incidens elhárítására rendelkezésre álló határidő indokolja, a Vállalkozó az elhárítás idejére a rendszert lehetőség szerint eseti átkonfigurálással, a PFR részét képező szoftverek haladéktalan módosításával – de az eredeti funkcionalitás megőrzésével – is működőképessé, üzembiztossá teheti.

Harmadik fél által gyártott szoftverek, illetve firmware-ek hibája esetén a Vállalkozó az incidens kezelésére, szoftverfrissítésre (kivéve új főverzió telepítését), átkonfigurálásra, vagy a PFR érdemi módosítására tesz írásos javaslatot. A kezelési mód kiválasztását a Vállalkozó minden esetben egyeztetni a Megrendelővel. Az említett tevékenységekre az egyeztetés alapján kerülhet sor.

Az incidenskezelés során az incidenssel összefüggésben a Megrendelő köteles tájékoztatni a Vállalkozót a korábban megadott csatornák valamelyikén minden olyan incidensről, mely olyan rendszerben lépett fel, mely közvetlenül vagy közvetve kapcsolódik a Vállalkozó által támogatott rendszerhez, és befolyásolhatja annak működését.

Az incidensek elhárítását a Megrendelő munkatársa ellenőrzi, az ellenőrzés eredményéről a Vállalkozót írásban (EHR vagy email) értesíti. Amennyiben az incidens elhárítása sikertelen,

a Vállalkozó a bejelentést kezelésre vonatkozó szabályok szerint újrainítja és folytatja a kezelést.

### 7.2.1. Határidők

Az incidenseket azok kihatása és sürgőssége szerint kell besorolni, a bejelentés e két besorolása alapján kap prioritást.

Kihatás értékei:

Teljes – Az érintett funkció felhasználói köre jelentős részének (legalább 30%) tevékenységét megakadályozza

Csoportos – Több felhasználó munkáját érinti (legfeljebb 30%)

Kicsi – Egy felhasználó munkáját érinti

Sürgősség értékei:

Sürgős – A rendszer egészének (vagy kulcsfontosságú elemének) működését, illetve a rendszerben normál üzemállapotban elérhető funkciók használhatóságát közvetlenül akadályozó incidens, minden adatvesztést okozó incidens, az alapvető funkcionalitást ellehetetlenítő incidens, valamint a munkafolyamat egészének folytonosságát megakadályozó incidens ebbe a kategóriába esik

Átlagos – Olyan, a „Sürgős” kategóriába nem sorolható incidens, amely a rendszer egészének működését közvetlenül nem veszélyezteti, ebbe a kategóriába esik

Nem sürgős – A rendszer működését közvetlenül nem veszélyeztető incidens, amely megjelenése, vagy fennállása folyamán a rendszer kiszolgálási sebességére, ergonómiájára hatással van, de téves működési állapotot, kritikus lassulást nem eredményez, ebbe a kategóriába esik

A kihatás és sürgősség alapján meghatározott prioritásokat az alábbi táblázat foglalja össze:

Prioritás		Sürgősség		
		Sürgős	Átlagos	Nem sürgős
Kihatás	Teljes	1	2	3
	Csoportos	2	3	4
	Kicsi	3	4	5

Az incidenskezelés befejezésére vonatkozó határidők a prioritás függvényében az alábbi táblázat szerint alakulnak:

Prio-ritás	Szöveges megfelelő	Kezelés befejezésének határideje szoftver (PFR) kódszintű módosítását igénylő incidens esetén	Kötbér mértéke bejelentett hibánként/incidensenként	Kezelés befejezésének határideje minden egyéb incidens esetén	Kötbér mértéke bejelentett hibánként/incidensenként
1	Kritikus	3 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	6 órán belül	minden késedelmesen eltelt óra után 2 000 Ft
2	Magas	3 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	24 órán belül	minden késedelmesen eltelt óra után 2 000 Ft
3	Normál	5 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	2 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft
4	Alacsony	15 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	5 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft
5	Best effort	30 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft	15 nap	minden késedelmesen eltelt munkanap után 10 000 Ft

A Vállalkozó jogosult a Megrendelővel egyeztetett ideiglenes megoldás alkalmazásával a prioritást alacsonyabb szintre vinni, és az incidenst ennek megfelelően kezelni.

Megrendelő legfeljebb „Normál” prioritással jelentheti be azon komponensek hibáját, amelyet a Vállalkozó átadott, de a Megrendelő még nem állított éles üzembe, és az üzembe állítás nem a Vállalkozó miatt késik.

A fenti határidőket a Vállalkozó és a Megrendelő műszaki kapcsolattartásra kijelölt munkatársa közös megegyezéssel esetileg dokumentáltan módosíthatják.

Az incidenskezelés befejezési ideje a rendeltetésszerű működés visszaállításának időpontja, a PFR rendszer részét képező szoftver javítása esetén a Megrendelő éles rendszerére történt telepítés időpontja.

A Vállalkozó köteles minden, a szerződés lejártáig bejelentett incidenst esetében kötelezettségeit szerződésszerűen teljesíteni.

### 7.2.2. Egyéb feltételek

A tényleges elhárítási munka megkezdését a felek a folyamatban lévő munkák, és az incidens jellegéből következő esetleges rendszer- vagy alrendszer-leállítási kényszer figyelembevételével egyeztetni kell, és megrendelő jóváhagyását kérni kell annak dokumentációs kötelezettsége mellett. Az ebből eredő késedelem időtartamával – azaz a leállítás a Vállalkozó általi kérése és a Megrendelő által engedélyezett leállítás között eltelt idővel – a javítási idő értelemszerűen meghosszabbodik.

Egy incidens megoldásra tett esetleges útmutatás szerinti javasolt eljárásnak olyannak kell lennie, hogy annak alkalmazása rendszer funkcionalitásának csökkenésével ne járjon.

A Vállalkozó incidensnek tekinti és kezeli azokat az eseteket is, amelyet a Megrendelő a konfigurációban beállítható értékek változtatásával okozott. Amennyiben ez a konfiguráció-változtatás nem az üzemeltetési dokumentáció utasításai szerint történt, a Vállalkozót az incidens kezelésének elhárítására vonatkozó határidők meg nem tartása címén hátrányos jogkövetkezmény nem terhelheti annyiban, amennyiben a határidők meg nem tartása a Megrendelő nem megfelelő eljárásával összefüggő okra vonatkozó tevékenységgel kapcsolatos.

Egyebekben a Megrendelőnek felróható okból bekövetkező incidenseket a Vállalkozó egyedi megállapodás szerint, megállapodás hiányában a megfelelő prioritási besorolás határidői szerint kezeli. Ide tartoznak a Megrendelő által biztosítandó környezeti feltételek – pl. tápellátás, légkondicionálás, szellőzés – megszűnése által előidézett incidensek is.

Amennyiben egy incidens kezelése során a Vállalkozó elhárítást végző szakembere kétséget kizáróan megállapítja, hogy a Megrendelő által bejelentett incidens mégsem áll fenn, a rendszer a dokumentált specifikációk szerint működik, és ezt a Megrendelő is elismeri, vakriasztásnak minősül. Vakriasztásnak minősül az is, ha a Megrendelő munkatársa olyan incidenst jelent be, melyet az üzemeltetési dokumentációban leírt incidenskezelési eljárás szerint el tudott volna saját hatáskörben hárítani.

A Vállalkozó az ismert kritikus hibák behatárolásához dokumentációt, segédeszközöket (pl. incidens esetén lefuttatandó script-eket) biztosít a Megrendelő üzemeltetői számára.

### 7.3. Problémakezelés

A problémák kezelésére az incidenskezelés szabályai az iránymutatók azzal a különbséggel, hogy a tevékenység célja nem a normál üzemállapot visszaállítása, hanem a súlyos, vagy a munkavégzést zavaró, vagy adatvesztéssel járó ismétlődő incidensek kiváltó okának felderítése, későbbi előfordulásának a megelőzése ideiglenes vagy végleges megoldás keresésével továbbá kialakításával.

A Vállalkozó az 1-es és 2-es prioritású incidenseket automatikusan problémaként is kezeli. Ezen eseteken kívül a Megrendelő írásban kérheti további incidensek okának felderítését, melyet a Vállalkozó a kihatástól és sürgősségtől függő, de legfeljebb 3-as („Normál”) prioritásnak megfelelő határidőkkel kezel.

Amennyiben a Vállalkozó munkatársa feltárja az incidens(ek) okát (ez az „ismert hiba” állapot), akkor kidolgozza az okot megszüntető műszaki megoldást, ami lehet vagy az érintett szerződés alapján létrehozott szoftverkomponens legfrissebb verziójának kiadása, vagy harmadik fél által gyártott szoftver vagy firmware frissítése, konfigurálása, hangolása, vagy hardver konfigurálása.

A Vállalkozó a Megrendelő jóváhagyásával jogosult olyan elkerülő megoldást alkalmazni, mely a kiváltó okot ugyan nem szünteti meg, de az általa kiváltott incidenseket megelőzi, vagy a kihatását csökkenti. Elkerülő megoldás alkalmazásával a problémakezelés prioritása a Megrendelővel egyeztetve alacsonyabb szintre állítható.

### **7.3.1. Határidők**

A problémakezelés esetén a kihatás és sürgősség értékei, valamint azok definíciója és a határidők megegyeznek az incidenskezelés esetén alkalmazottakkal.

A korábbi fejezetben meghatározott határidőket a Vállalkozó és a Megrendelő közös megegyezéssel esetileg dokumentáltan módosíthatják.

A problémakezelés befejezésének időpontja szoftverek javítása esetén, illetve az ideiglenes vagy végleges elkerülő megoldásnak a Megrendelő éles rendszerén történt telepítésének időpontja. Az ok feltárásának sikertelensége esetén az érdemi tevékenység befejezésének időpontja. A Vállalkozó csak a nem ismétlődő incidens okát feltáró problémakezelést zárhatja le a feltárás sikertelenségére hivatkozva, feltéve, hogy bizonyíthatóan minden elvárható intézkedést megtett az ok kiderítése érdekében.

### **7.4. Változáskezelés**

A változáskezelés folyamatának célja, hogy minden, a rendszerben végrehajtott változtatás – telepítés, konfigurálás, hangolás, hardvercsere vagy –bővítés stb. – szabályozottan, ellenőrzöten, a megfelelő jóváhagyások mentén legyen végrehajtván. A változtatások dokumentálását mindkét fél által aláírt Nyilvántartásban kell vezetni.

Változtatást a Megrendelő és a Vállalkozó munkatársai is kezdeményezhetnek, azonban a végrehajtásról minden esetben a Megrendelő dönt. A Vállalkozó kötelessége minden, a döntéshez szükséges információ átadása a Megrendelő részére.

Megrendelő köteles a Vállalkozót írásban (a korábban megjelölt csatornák egyikén), részletes műszaki tartalommal, legalább 5 munkanappal előre tájékoztatni minden olyan változásról, melyet a Megrendelő, vagy harmadik fél tervez végrehajtani, és a változás közvetlenül vagy közvetve érinti a Vállalkozó által támogatott rendszert. Ide értendő minden olyan rendszer, mely a Vállalkozó által támogatott rendszerhez kapcsolódik, arra annak működésével összefüggésben kihatással van.

#### **7.4.1. Incidens, problémát megszüntető vagy megelőző változtatások**

A Vállalkozó az alábbi esetekben kezdeményezheti a Megrendelő rendszerének módosításait:

- Incidenskezelés részeként a módosítás megszünteti a hibás működést.
- Problémakezelés részeként a módosítás megszünteti a súlyos vagy ismétlődő incidensek kiváltó okát.



- A módosítás segíti az üzemeltetést és a támogatást (pl. pontosabb naplóbejegyzések, részletesebb naplózás stb.).
- A módosítás eredményeként a rendszer hatékonyabban, gyorsabban, megbízhatóbban vagy biztonságosabban üzemel.
- A módosítás megelőz előre látható, de még nem bekövetkezett incidenseket.

#### **7.4.2. Szoftverkövetés**

A vállalkozó köteles a PFR szoftveres elemeinek szoftverkövetését biztosítani a rendszer rendeltetésszerű használatának, üzemszerű működésének érdekében. Ez egyrészt jelenti a jogviszony hatálya alatti működési tapasztalatok (incidensek, hibák problémák) kezelése érdekében történő módosítások elvégzését, megújított verziók kiadását, a rendszeren a jogviszonyból eredően végrehajtott változások szoftveres lekövetését. Másrészt ide értendő mindazon szoftveres komponensek friss verzióinak biztosítása, amelyek az rendeltetésszerű rendszerműködés érdekében a rendszer külön változtatása nélkül is szükségesek vagy esedékesek. A szoftverkövetés alapján nyújtandó tevékenységnek, illetve fejlesztésnek nem célja a rendszer bővítése (érdemben új funkciók, illetve feladatok felvétele és kifejlesztése), hanem a már meglévő funkciók rendeltetésszerű működéshez való igazítása, optimalizálása és integrálása, illetve a funkciókat biztosító szoftverek ennek megfelelő változtatása.

A rendszertámogatási tevékenység keretében a Megrendelő egyrészt észleli és javasolja, másrészt a megrendelő jelzi és igényli a módosításra vonatkozó igényeket. A Vállalkozó a módosításokat a Megrendelővel egyeztetett határidőben végzi el.

##### **7.4.2.2. Harmadik fél által fejlesztett szoftverek**

Vállalkozó a szoftverkövetés során javaslatot tehet a Megrendelő felé a harmadik felek által gyártott szoftverek verzióinak a telepítésére, amelyet a megrendelő külön egyeztetett feltételek szerint engedélyez. Ez esetben a követési szolgáltatás tartalmazza a szoftverfrissítések telepítés előtti, tesztrendszeren történő kipróbálását, a Megrendelő rendszerébe történő telepítés módszerének kidolgozását, valamint a szoftver telepítés támogatását, annak verziókövetését és frissítését.

#### **7.4.3. Változások végrehajtása**

A Megrendelő éles rendszerében kizárólag olyan változtatás hajtható végre, mely a Vállalkozó tesztrendszerén, valamint a Megrendelő Integrációs teszt rendszerén le lett tesztelve, valamint a Produktív rendszert érintő változtatások esetén a Bevizsgáló környezetben már sikeresen telepítésre került.

A Vállalkozó az új kiadást először tesztrendszeren ellenőrzi. Sikeres tesztelés esetén a Vállalkozó a Megrendelő Integrációs teszt környezetében is elvégzi a telepítést, melynek időpontja előzetesen egyeztetésre kerül. A Megrendelő jogosult a telepítést későbbi időpontra ütemeztetni, azonban ez a késedelem a Vállalkozó határidőit a két időpont között eltelt idővel kitolja.

Az Integrációs teszt rendszeren végrehajtott telepítést követően a Vállalkozó és a Megrendelő munkatársai közösen ellenőrzik az újonnan telepített kiadás működését. A telepítésről és a tesztelés eredményéről a Vállalkozó munkatársa jegyzőkönyvet készít, melyet a Megrendelő

munkatársa aláírásával hitelesít. Amennyiben egy adott komponens működése közvetlenül nem ellenőrizhető, akkor tekinthető sikeresnek a telepítés, ha a komponens a telepítést követő megfigyelési időszak alatt hibamentesen működik. A megfigyelési időszak hosszát a Megrendelő és a Vállalkozó közösen állapítja meg, megállapodás hiányában az időszak hét nap. Az éles (Bevizsgálói és Produktív) rendszeren végrehajtott telepítést az Integrációs teszt rendszerrel megegyezően kell tesztelni és dokumentálni.

A telepített kiadással megoldott incidensekhez és problémákhoz kapcsolódó bejelentéseket a Vállalkozó csak a sikeres tesztelés, illetve a hibamentes megfigyelési időszak után zárhatja le saját bejelentés-kezelő rendszerében.

Az ütemezett telepítések időpontját a Vállalkozó az érintett bejelentésekhez feljegyzi. Az EHR-ben megfelelő felületet kell biztosítani a kiadások telepítésének ütemezéséről a változtatások végrehajtási folyamatáról.

### **7.5. Megelőző tevékenységek**

A Vállalkozó kötelezettségét képezi a rendszer preventív diagnosztikája, konfigurációk ellenőrzése és célszerű módosítására vonatkozó javaslat megtétele.

#### **7.5.1. Havi analízis**

A Vállalkozó havi rendszerességgel a helyszínen áttekinti a rendszer működését, megvizsgálja az alkalmazás- és rendszernaplókat, a felügyeleti rendszereket. Az ellenőrzés feladatlistáját a Vállalkozó kizárólag a NAV-val együttműködve állítja össze és módosítja. A Vállalkozó a havi analízis eredményét jegyzőkönyvben rögzíti, és elektronikus úton adja át a Megrendelő műszaki kapcsolattartásra kijelölt munkatársa részére. Amennyiben a Vállalkozó olyan incidens fellépését tapasztalja, melyet a Megrendelő munkatársai nem jelentettek be, rögzíti az EHR-be és megkezdi az eset kivizsgálását a Megrendelő egyidejű tájékoztatása mellett.

#### **7.5.2. Adatbázis felülvizsgálat**

A rendszerben a Vállalkozó havi rendszerességgel elvégzi az Oracle adatbázis-kezelő felülvizsgálatát, amelynek célja az adatbázis működésének hatékonyabbá tétele, a rendszer- és alkalmazásszintű incidensek proaktív megelőzése, illetve a már bekövetkezett incidensek elhárítását támogató további információ begyűjtése. A fentieknek megfelelően az Oracle adatbázis-kezelő havi felülvizsgálata során a rendszer legutóbbi átvizsgálatlan időszakára nézve a Vállalkozó az alábbiakat végzi el:

- Ellenőrzi az adatbázis-kezelő működési részleteit, erőforrás-használatát, illetve a beállított rendszerparaméterek megfelelőségét. Az ellenőrzés az Oracle „Automatic Workload Repository” szolgáltatásra épül, amely periodikus jelleggel rendszertáblákba rögzíti a rendszer működésével és terheltségével kapcsolatos információt. A Vállalkozó ezen információ elemzéséből határozza meg a rendszer működését elősegítő, illetve a hibás működést megelőző lépéseket (pl. a legnagyobb forgalmú adattáblák memória cache-elési szabályának módosítása, vagy éppen egy megközelített rendszerlimit értékének a felemelése).
- A Vállalkozó feltárja az Oracle rendszernapló-fájlokban, illetve az alkalmazásszinten rögzített incidensinformációt, s ezek elemzéséből kiegészítő információt képez az üzemvitel által lejelentett incidensekhez, illetve beazonosítja azokat a jelenségeket, amelyek nem jelentek meg bejelentett incidensként.

Az adatbázis felülvizsgálat eredményeként a Vállalkozó a rendszer működési paramétereit, konfigurációját, illetve az egyes alkalmazáselemek módosítását kiváltó lépésekre tesz javaslatot. A Vállalkozó az adatbázis felülvizsgálat eredményét havonta jegyzőkönyvben rögzíti, melyek tartalmát háromhavonta kiértékeli és összesíti. A Vállalkozó a felülvizsgálati jegyzőkönyvet havonta, a kiértékelést háromhavonta adja át elektronikus formában a Megrendelő műszaki kapcsolattartásra kijelölt munkatársa részére.

#### ***7.6 Rendszeres megbeszélések***

A Megrendelő és a Vállalkozó képviselői közös megegyezéssel meghatározott rendszerességgel, de legalább havi egy alkalommal a Megrendelő telephelyén szolgáltatásértékelő megbeszélést tartanak, melyen megtárgyalják az elmúlt időszak eseményeit, tapasztalatait. A megbeszélés időpontját és gyakoriságát a Megrendelő és a Vállalkozó közösen határozzák meg.

**Átadás-átvételi jegyzőkönyv**  
(minta)

**Szerződés száma:** INF-016/2016.  
**Vállalkozó:** NETI Informatikai Tanácsadó Kft.  
**Beszerezés tárgya:** Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása  
**Teljesítés helye:** NAV Informatikai Intézete  
1143 Budapest, Hungária Krt. 112-114.

..... db havi analízis jegyzőkönyv (havonta) és  
..... db felülvizsgálati jegyzőkönyv (havonta) / felülvizsgálat kiértékelése (háromhavonta) átadása megtörtént.

Az átadás-átvételi jegyzőkönyv másolati példánya a teljesítésigazolási jegyzőkönyv részét képezi.

Budapest, 201..... " "

.....  
átvevő  
NAV Informatikai Intézete  
üzemeltetési szakterület képviselője  
*p.h.*

.....  
átadó  
Vállalkozó részéről  
*p.h.*

**Teljesítésigazolási jegyzőkönyv**  
(minta)

**Szerződés száma:** INF-016/2016.  
**Beszerezés tárgya:** Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása  
**Vállalkozó:** NETI Informatikai Tanácsadó Kft.  
**Teljesítés helye:** NAV Informatikai Intézete  
 1143 Budapest, Hungária Krt. 112-114.

**Teljesítés tárgya:**

**A Vállalkozó az alábbiakban részletezett feladatokat végezte:**

.....

**Megrendelés teljesítése:**

A szerződésben foglalt feladatait 201.....-tól 201.....-ig a Szerződésnek megfelelően teljesítette / Szerződéstől eltérően teljesítette / nem teljesítette\*.

A havi teljesítéssel összefüggésben átadott dokumentáció(k) felsorolása:

.....

**Megjegyzések:**

.....

A NAV a fentiek figyelembevételével a teljesítést átveszi és elfogadja.

A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya a számla mellékletét képezi.

Budapest, 201.... " "

NAV részéről:

Vállalkozó részéről:

.....  
 teljesítésigazoló  
**Barcza Attila főhadnagy**  
**Rendszerfejlesztési igazgató**  
 NAV INIT  
*p.h.*

.....  
 Vállalkozó

*p.h.*

\*megfelelő aláhúzendő

**Titoktartási nyilatkozat**  
(minta)

Alulírott

Név: ..... (An.: .....; Születési hely és idő: .....), mint a ..... cég  
(székhelye: ..... Cégijegyzékszám: 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, személyes adatokat, törvény által védett titkokat köteles vagyok megőrizni, azokat harmadik személy tudomására nem hozhatom, hozzáférhetővé nem teszem.
2. Kötelezettséget vállalok arra, hogy az 1. pontban foglaltakkal kapcsolatban nyilatkozatot nem adok és azokat semmilyen formában nem használom fel, nyilvánosságra nem hozom, nem hozom harmadik személy tudomására, hozzáférhetővé nem teszem.
3. Amennyiben munkavégzésem során, személyes adat, illetve adó-, üzleti vagy ipari, valamint más törvény által védett titok, illetőleg a szerződés alapján titoknak minősülő adat, információ jut tudomásomra, akkor azok tartalmának megismerését más részére nem teszem lehetővé, azok titokban tartása érdekében szükséges valamennyi elvárható intézkedést megteszek.
4. 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 megszűnését követően is fennáll, továbbá, hogy a fenti szabályok megsértése a hatályos anyagi és eljárásjogi szabályok szerinti polgári jogi és/vagy büntető jogi jogkövetkezményekkel járhat.
6. Munkámat különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzem:
  - a) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
  - b) az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény,
  - c) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Budapest, 201..... hónap .....nap

.....  
Aláírás

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

**ESETI MEGHATALMAZÁS**

a NETI Kft. képviselésére

Alulírott Zsigrai Béla ügyvezető igazgató, mint a NETI Informatikai Tanácsadó Kft. (1063 Budapest VI., Munkácsy M. u. 16.; adószám: 10845163-2-42; Cg.: 01-09-264449) önálló aláírási joggal rendelkező képviselője ezennel

**meghatalmazom**

név:	Peller Zoltán
lakcím:	2100 Gödöllő, Hegy u. 11.
anyja leánykori neve:	Angyalos Ilona
azonosító okmány típusa és száma:	jogosítvány: CT351936
beosztása:	műszaki igazgató

és

név:	Varga Tamás
lakcím:	1028 Budapest, Vízmosság utca 4. TT. 4.
anyja leánykori neve:	Dzsaja Éva Irén
azonosító okmány típusa és száma:	személyi igazolvány: 817869KA
beosztása:	gazdasági igazgató

munkavállalókat, hogy a NETI Informatikai Tanácsadó Kft. képviselésében, együttes képviselési jog gyakorlása mellett

a jelen meghatalmazás érvényességének időszakában a NETI Kft. képviselésében eljárjanak, a szükséges dokumentumokat aláírják, nyilatkozatokat megtegyék.

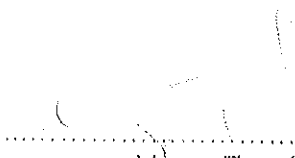
A meghatalmazás 2017. december 13. napjától 2018. január 14. napjáig, illetve visszavonásig érvényes.

Kelt. Budapest, 2017. december 12.

Zsigrai Béla  
ügyvezető igazgató  
meghatalmazó  
P.H.

Alulírottak, Peller Zoltán és Varga Tamás munkavállalók az együttes képviselői jogra vonatkozó eseti meghatalmazást elfogadjuk.

  
Peller Zoltán  
munkavállaló

  
Varga Tamás  
munkavállaló

Kelt: Budapest, 2017. december 12.

Előttünk, mint tanúk előtt:

Tanú 1.

Tanú 2.

név: Maczkó Zsuzsanna

Lipták Boglárka

lakcím: 1063 Bp. Szív u.50.2/27

2151 Fót, Somlói u. 24/2.

szig. szám: 234374TA

163766PA

aláírás:

