SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a Nemzeti Adó-és Vámhivatal (DKÜ azonosító: 19889 székhely: 1054 Budapest, Széchenyi utca 2., törzskönyvi azonosító szám: 789938, adószám: 15789934-2-51, képviseli: Szalavics Mariann NAV Központi Irányítás főigazgatója), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről

az Oracle Hungary Kft. (DKÜ azonosító: 100072, székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7., Cg.: 01-09-264442, adószám: 10845606-2-44, képviseli: dr. Puskár Titusz Csaba, ügyvezető)

mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató)

(továbbiakban együtt: Felek)

között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

I. Jelen szerződés létrejöttének előzménye

Figyelemmel a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző (DKÜ) jogelődje) 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 szoftverlicencekhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások) lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás eredményeképpen létrejött keretmegállapodásra (a továbbiakban: keretmegállapodás vagy KM) Megrendelő írásbeli konzultációra irányuló eljárást folytatott le 2020 évben, mely vonatkozásában Megrendelő a szolgáltatóval a keretmegállapodásos eljárás második részének vonatkozásában az alábbi keretszerződést (a továbbiakban: szerződés) köti.

KM azonosítószáma: KM02SUPP16
KM aláírásának dátuma: 2017.06.21.
KM időbeli hatálya: a keretmegállapodás aláírásától számított 48 hónapig, azaz 2021.06.20-ig terjedő határozott időtartam.
KM keretösszege: nettó 15.000.000.000.- Ft

II. A szerződés tárgya

1. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja Megrendelő felé az „Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2" elnevezésű (ORACONS4 azonosítójú) szolgáltatások ellátását a Műszaki leírásban, továbbá a KM és mellékleteiben foglaltaknak megfelelően.
2. A szolgáltatás keretmennyisége: 4932 nap. (nap alatt szakértői nap értendő).
3. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés nem tartalmaz opciós mennyiséget.
4. Felek rögzítik, hogy a Műszaki leírás tartalmazza az egyes részfeladatokra vonatkozó becsült óraszámokat azzal, hogy ezek között a teljes mennyiség vonatkozásában eltérés lehetséges megadott értéktől.

5. A teljesítés szabályait, a napok megoszlását a közbeszerzési műszaki leírás tartalmazza részletesen.

III. A szerződés időtartama

1. Jelen szerződés a XII.13. pontban foglalt feltétel bekövetkezését követő napon lép hatályba és 2021. 06. 20. napjáig terjedő határozott szolgáltatói teljesítési időszakra kötik azzal, hogy amennyiben a meghatározott keretmennyiség előbb kimerülne, akkor jelen szerződés a kimerüléssel megszűnik (az utolsó jelen szerződésben rögzített óraszám felhasználásával ellátott szolgáltatás ellátásának napján, de elszámolási kötelezettséggel).
2. Szolgáltató a Műszaki leírásban szereplő szolgáltatásokat a Műszaki leírásban meghatározott határidőkön (kötbérterhes határidők) belül köteles ellátni. Amennyiben a Műszaki leírás nem tartalmaz konkrét teljesítési határidőt (vagy annak módszerét), ott a Munkamegrendelő c. dokumentum rendelkezési irányadóak.

IV. A teljesítés helye

1. A szerződés teljesítési helyei:
   a) Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézet
   b) 1143 Budapest, Hungária krt. 112-114,
   c) 1023 Budapest, Lajos utca 17-21,
   d) 1106 Budapest, Fehér u. 10.
2. Az adott feladatokat az érintett rendszer üzemeltetésének helyén kell ellátni, kivéve, ha a Műszaki leírás vagy a munkamegrendelő másként nem rendelkezik.
3. Felek rögzítik, hogy távoli eléréssel (nem helyszíni munkavégzés) csak abban az esetben jogosult a feladatot a Szolgáltató ellátni, ha ezt a Műszaki leírás lehetővé teszi.
4. Szolgáltató köteles – súlyos szerződésszegés terhe mellett – a teljesítés helyén (adott helyen) ill. a teljesítéssel érintett rendszerekre vonatkozó megrendelői szabályzatokat betartani. Ezen szabályzatokat (adott esetben kivonatolva) a Megrendelő a Szolgáltató számára elérhetővé teszi.

V. A szerződés tartalma, a felek jogai és kötelezettségei

1. Felek rögzítik, hogy a szerződéses szolgáltatást a műszaki leírásban és a kapcsolódó vonatkozó dokumentumok szerint kell teljesítenie a Szolgáltatónak annak figyelembevételével, hogy Megrendelőnek kifejezetten fontos érdeke a szerződéssel érintett rendszerek folyamatos és rendeltetésszerű használatának biztosítása, illetve hiba esetén a fentiek szerinti hibaelhárítás, figyelemmel arra, hogy ennek működésképtelensége az alaptevékenységét jelentősen akadályozza, illetve ellehetetleníti.
2. Az egyes feladatok műszaki leírását és paramétereit a KM és mellékletei tartalmazzák részletesen.
3. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés törzsszövege nem ismétli meg a műszaki leírás és a KM, illetve mellékleteinek műszaki tartalmú rendelkezéseit, így azokat jelen szerződéssel együttesen kell értelmezni és alkalmazni azzal, hogy eltérés esetén a műszaki leírás rendelkezési az irányadóak, kivéve, ha a konzultációs felhívásból más következik.
4. Felek rögzítik, hogy a műszaki leírás szerint az egyes feladatokat az alábbiak szerint kell ellátni:
   a. ahol a műszaki leírás bejelentésről rendelkezik, akkor a Megrendelő bejelentésére,
   b. ahol a műszaki leírás megrendelésről rendelkezik, a Megrendelő megrendelésére (munkamegrendelő alapján).
5. Felek rögzítik, hogy bejelentés és munkamegrendelő megtételével a Szolgáltatónak teljesítési kötelezettsége keletkezik.

6. Amennyiben a szerződés teljesítése során Szolgáltató számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy Szolgáltatónak haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható időtartamáról és okairól. A jelen pont szerinti értesítés megküldése nem zárja ki a késedelemből/szerződésszegésből eredő igények érvényesítését.
7. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a szerződés teljesítése során, erről köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát. Megrendelő késedelme Szolgáltató egyidejű késedelmét kizárja.
8. Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a KM vonatkozásában bejelentett alvállalkozókat veheti igénybe.
9. Amennyiben jelen szerződés teljesítése során további szakemberek, alvállalkozó bevonása válik szükségessé (ideértve azt az esetet, amikor Szolgáltató (mint ajánlattevő) alkalmasságának igazolásában részt vett szakember, alvállalkozó helyett szükséges más személy vagy alvállalkozó bevonása), akkor ezen személy/alvállalkozó bevonására a Kbt. 138. § (2) és (4) bekezdéseiben foglaltak szerint kell eljárni, valamint a KM vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
10. Szolgáltató felelősséget vállal, hogy a jelen szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, alvállalkozókkal munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol. Megrendelőt fizetési kötelezettség – jelen szerződésben szabályozottak szerint – kizárólag Szolgáltató irányába terheli.
11. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató az általa igénybe vett közreműködő (ide értve a Kbt. alvállalkozó fogalmát is) tevékenységéért vagy mulasztásáért a Megrendelő felé, mint saját magatartásáért felelős.
12. Megrendelő előírja a Kbt. 136. § (1) bekezdés a) - b) pontjainak, valamint a Kbt. 143. § (3) bekezdésének alkalmazását.
13. Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató nem jogosult a szerződés teljesítését felfüggeszteni akkor sem, ha a felek között vita alakult ki.
14. Felek rögzítik, hogy amennyiben a Szolgáltató határidőre nem teljesít és az érintett rendszer folyamatos működéséhez az szükséges, akkor Megrendelő jogosult harmadik személyt igénybe venni azzal, hogy ez a Szolgáltató felelősségét a szerződésszerű szolgáltatásért nem érinti.
15. Felek rögzítik, hogy a jelen fejezetben rögzített ill. teljesítésre irányadó bármely szolgáltatói szabályszegés súlyos szerződésszegésnek minősül.

VI. A fizetendő ellenérték és a fizetési feltételek

1. Szolgáltató az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatást (a teljes mennyiség vonatkozásában) az alábbi szerződéses áron teljesíti:

nettó 153 000 Ft + ÁFA/nap,

összesen nettó 754 596 000 Ft + ÁFA

(azaz nettó hétszázötvennégymillió ötszázkilencvenhatezer forint + ÁFA).

2. A nettó szerződéses ellenérték - az általános forgalmi adó kivételével - tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes díjat és költséget (átalánydíj), így Szolgáltató ezen kívül további díjazás követelésére nem jogosult.
3. Az Áfa mértékére a számla kiállításkori vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadóak.
4. A fenti díj nem tartalmazza a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díjat a Megrendelő a DKÜ rendelet 14. § (6) bekezdése alapján közvetlenül az eljárást lefolytató DKÜ Zrt. részére fizeti meg. A DKÜ rendelet 14. § (2) bekezdés d) pontja alapján a közbeszerzési díj alapja a

keretmegállapodás alapján lefolytatott közbeszerzési eljárás esetén a létrejövő visszterhes szerződés általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + áfa.

5. A Felek rögzítik, hogy az ellenérték(ek) a szerződés alatt kötöttek, nem módosíthatóak.
6. Megrendelő rögzíti, hogy a 2020. december 30-ig esedékes fizetési kötelezettségek a 2020. évi, a 2021. évben esedékes fizetési kötelezettségek a 2021. évi előirányzat terhére kerülnek elszámolásra.
7. Megrendelő előleget nem fizet.
8. Szolgáltató semmilyen jogcímen nem léphet fel további költség- vagy díjigénnyel a Megrendelővel szemben a szolgáltatás jelen szerződés keretében történő elvégzésével kapcsolatban. Fenti ellenérték a szerződés időtartama alatt semmilyen jogcímen nem emelhető.
9. A jelen szerződés, az elszámolás, a kifizetés és a pénzügyi teljesítés pénzneme: magyar forint (Huf).
10. Megrendelő a részszámlázást az alábbiak szerint biztosítja:
    Szolgáltató számláját a ténylegesen igénybe vett szerződéses szolgáltatások ellenértékéről naptári havonta utólag, az adott időszakban ténylegesen teljesített szolgáltatások (munkamegrendelő esetén az adott munkamegrendelőben meghatározott valamennyi szolgáltatás teljesítését követően) szerint állíthatja ki (részszámlázás).
11. A számla elválaszthatatlan részét képezi (annak benyújtásának feltétele) a Megrendelő által is aláírt teljesítésigazolás eredeti példánya. A teljesítésigazolás kiállítására a Megrendelő részéről a jelen szerződésben meghatározott személy jogosult.
12. Szolgáltató a számlakiállítás során különösen az alábbiak szerint köteles eljárni:

    a. a számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére (Nemzeti Adó- és Vámhivatal 1054 Budapest, Széchenyi u. 2. Adószám: 15789934-2-51), Megrendelő alábbi címére (Nemzeti Adó- és Vámhivatal Gazdasági Ellátó Igazgatósága Pénzügyi és Számviteli Főosztály, 1054 Budapest, Széchenyi u.2. 1373 Budapest, Pf. 567.) küldi,
    b. a számlán szerepeltetni szükséges különösen a teljesített termékek megnevezése, VTSZ/SZJ száma mellett Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot, valamint fizetési határidőként 30 napot,
    c. a számlán fel kell tüntetni különösen a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
    d. a számlán fel kell tüntetni különösen a „számla" elnevezést
    e. a számlának meg kell felelnie különösen az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § -a szerinti előírásoknak.
    f. A postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla" felirattal kell ellátni.
13. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek kézhezvételétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket a Szolgáltatónak a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6), valamint a Ptk. 6:130.§ (1)-(2) bekezdés alapján.
14. Felek rögzítik, hogy fizetési kötelezettséget csak a jelen szerződésnek, a KM-nek és a jogszabályoknak mindenben megfelelő számla és mellékleteinek Megrendelő általi kézhezvétele keletkeztet.
15. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot, továbbá a külön törvényben rögzített behajtási költségátalányt fizet a Szolgáltatónak.
16. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V.2 pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.
17. A Szolgáltató a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, melyet a Felek a bejelentés Megrendelő általi kézhezvételének napjával a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülményként értelmeznek.
18. A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

VII. Kártérítési felelősség és a felelősség korlátozása, szerződéses biztosítékok

1. Szolgáltató a szolgáltatást a Szerződésben meghatározott feltételek szerint köteles nyújtani.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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. 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.
8. A Szerződésben alkalmazott díjtételek tükrözik az itt meghatározott korlátozást.
9. 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.
10. Egyebekben a KM, különösen annak 7. sz. melléklete az irányadó.
11. Megrendelő a KM X.2.1. pontja alapján meghatározottak szerint késedelmi és meghiúsulási kötbért alkalmaz jelen szerződés keretében nyújtott szolgáltatás vonatkozásában az alábbiak figyelembevételével:
    a. A kötbér alapja a nem vagy késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díja.
    b. Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. naptól napi 1% mértékű. A késedelemi kötbér maximális mértéke 10%.
    c. Meghiúsulási kötbér mértéke: 15%
    d. A 15 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult az egyedi szerződést felmondani/elállni, amely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.

VIII. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

1. A Szerződés megszűnik, ha a keretmennyiség kimerül, vagy a szerződésben rögzített teljesítésre meghatározott időszak letelik, továbbá, ha valamelyik fél szankciós felmondással él, vagy ha jogszabályban ekként meghatározott okból szűnik meg a szerződés.
2. Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.
3. Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.
4. Felek rögzítik, hogy a szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141.§ (4) bekezdés a) pontja alapján – 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.

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.
6. Megrendelő jogosult Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén Szolgáltatóhoz intézett írásbeli értesítésével a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:
    a. Szolgáltató ellen jogerősen felszámolási eljárás indul, vagy végelszámolási kérelmet nyújt be,
    b. Szolgáltató adószámát törlik,
    c. Szolgáltató tevékenysége vagy mulasztása miatt a Megrendelő tevékenységégének ellátásában olyan mértékű fennakadás, elnehezülés történik, amely a tevékenység jogszabályban, illetve szerződésekben foglalt tartalommal és módon történő ellátását veszélyezteti,
    d. Szolgáltató az ellenérték változatlanságára vonatkozó előírást megsérti,
    e. Szolgáltató olyan tevékenységet vagy mulasztást tanúsít, mely a Megrendelő alaptevékenységének zavartalan végzését sérti vagy veszélyezteti,
    f. Szolgáltató a Megrendelő jó hírnevét sérti vagy veszélyezteti,
    g. Szolgáltató az alkalmazottai tekintetében a bejelentési és adózási kötelezettségének jogszabály szerint, határidőben nem tesz eleget,
    h. Szolgáltató nem minősül átlátható szervezetnek,
    i. Szolgáltató az átláthatósági nyilatkozatban feltüntetett adatokban bekövetkezett változásokról nem a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesítette a Megrendelőt, vagy
    j. a jogszabályban, vagy a jelen szerződésben ekként felsorolt esetek bármelyike bekövetkezik.

7. Szolgáltató Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést a Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítéssel azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegést követ el a Megrendelő különösen, ha a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének Szolgáltató írásos felszólítása ellenére, az abban megadott határidőig nem tesz eleget.

8. Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A szerződés megszűnésének időpontja – ha abból más nem következik - a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.
9. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Szolgáltató (szerződő fél) tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
10. Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha
    a. Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
    b. 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.
11. A Megrendelő a szerződést felmondhatja, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:
    a. feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a 141. § - a alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
    b. az ajánlattevő nem biztosítja a 138. §-ban foglaltak betartását, vagy az ajánlattevőként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a 139. §-ban foglaltaknak; vagy
    c. 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.
12. A szerződés bármely jogcímen történő megszűnése esetén a Vállalkozó a megszűnésig teljesített szolgáltatások ellenértékére jogosult.

IX. Titoktartás

1. Felek vállalják, hogy a szerződés teljesítése során a másik Fél szervezetével, működésével – különösen az informatikai rendszereivel és az azokban tárolt adatokkal – 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 titokban tartása érdekében.
2. Felek kötelezettséget vállalnak, hogy a jelen szerződés teljesítése során egymás törvény által védett, valamint egyedi megállapodásuk szerint annak minősített titkait, információit megtartják.
3. A szerződés titoktartásra vonatkozó rendelkezései jelen szerződés bármely okból történő megszűnése vagy megszüntetése esetén korlátlan ideig maradnak hatályban.
4. Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen pontokban meghatározott titoktartási kötelezettségüket bármely okból megszegik, őket teljes körű és korlátlan kártérítési felelősség terheli és a másik fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

5. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalóitól a Megrendelő az érvényes Informatikai Biztonsági Szabályzatának (a továbbiakban: IBSZ) titoktartási rendelkezésre vonatkozó pontjai alapján titoktartási nyilatkozat megtételét kívánja meg.
6. A titoktartási nyilatkozat megtétele előtt Megrendelő ismerteti a Szolgáltató érintett munkavállalóival az IBSZ-ben, az Őrzésbiztonsági Szabályzatában (a továbbiakban: ŐBSZ), illetve a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló szabályzatában (a továbbiakban: ASZ) foglaltakat. Szolgáltató köteles a szerződés teljesítésében részt vevő munkavállalói büntetlen előéletét szavatolni, és ezt a Megrendelő kérésére érvényes hatósági erkölcsi bizonyítvánnyal igazolni.
7. Megrendelő szerződésben megnevezett szakmai kapcsolattartója a megjelölt szabályzatok kivonatait, illetve azok módosítása esetén az új kivonatot – érvénybelépésüket követő 10 naptári napon belül – megküldi a Szolgáltató szerződéses kapcsolattartója részére.
8. Szolgáltató a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az IBSZ-t, az ŐBSZ-t, valamint az ASZ-t kivonatolva megkapta, azok tartalmát megismerte. Szolgáltató kijelenti, hogy a fenti megrendelői rendelkezések és az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályok rendelkezéseit tudomásul veszi, magára nézve kötelezőnek ismeri el és betartja, illetve alkalmazottaival betartatja, azok megsértésének polgári jogi és büntetőjogi következményeit tudomásul veszi. Szolgáltató a titoktartási kötelezettségek alkalmazottai, megbízottai, illetve közreműködői (alvállalkozói) általi betartásáért a Ptk. szerint felel.
9. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jogosult a rendelkezésére álló bármely – jogszabályba nem ütköző – eszközzel ellenőrizni, hogy jelen szerződés teljesítése során sérült-e az információbiztonsága.
10. Jelen címben meghatározott titoktartás alól felmentést Szolgáltató részére a hatályos jogszabályok figyelembevételével, kizárólag írásos formában a Megrendelő arra feljogosított képviselője, a Megrendelő részére pedig a Szolgáltató arra feljogosított képviselője adhat.
11. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha
    a. 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 azon dokumentumokat, amelyek alapján megállapítható, hogy a Szolgáltató a szerződésszegést nem vitatta, vagy, hogy sor került-e a szerződésszegés vonatkozásában perindításra. Perindítás esetén Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak megküldeni a pert lezáró jogerős határozatot.
    b. 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 olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.
12. Felek fenti körben (előző pont) 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).

X. Kapcsolattartás, nyilatkozattétel

1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Major Andrea Zsuzsanna
Beosztása:	főosztályvezető NAV Informatikai Intézete
Levelezési címe:	Budapest, 1143 XIV. Hungária krt. 112-114.
Telefonszáma:	(1) 460-2803
Mobiltelefon száma:	(70) 643-1445
e-mail címe:	major.andrea_zsuzsanna@nav.gov.hu

Szolgáltató részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	Goneth Ferenc
Beosztása:	Technology Consulting Manager
Levelezési címe:	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7.
Telefonszáma:	36 30 992 8703
Mobiltelefon száma:	36 30 992 8703
e-mail címe:	Ferenc.goneth@oracle.com

2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személy:

Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult	
Neve:	dr. Gaál Tamás
Beosztása:	rendszerfejlesztési igazgatóhelyettes NAV Informatikai Intézete
Levelezési címe:	Budapest, 1143 XIV. Hungária krt. 112-114.
Telefonszáma:	(1) 470-4142
Mobiltelefon száma:	(30) 824-8206
e-mail címe:	gaal.tamas_2@nav.gov.hu

3. Felek rögzítik, hogy a bejelentésre feljogosított személyek listáját a műszaki leírás tartalmazza.
4. Felek – amennyiben a Műszaki leírás másként nem rendelkezik - jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a fenti pontokban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló személyében

bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos. A kapcsolattartó személyek a szerződésmódosításra nem jogosultak.

5. Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (a továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és
   - írásban igazolt személyes átadással,
   - tértivevényes levélben,
   - elektronikus aláírással ellátott visszaigazolt e-mailben vagy
   - visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.
6. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.
7. Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint a jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

XI. Vis Maior

1. A Felek nem felelnek azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye.
2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior"-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Feleknek nem felróható módon, érdekkörén kívül, Felek részéről elháríthatatlanul következnek be, és amelyek Felek szerződésszerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik a szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények a jelen szerződés aláírását követően jönnek létre és az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak és nem voltak elháríthatóak, így különösen:

   a) természeti katasztrófák (villámcsapás, földrengés, árvíz, hurrikán, stb.);
   b) tűz, robbanás, járvány, radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
   c) háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
   d) sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
   e) zendülés, rendzavarás, zavargások.

3. A vis maior-nak közvetlen összefüggésben kell állnia az arra hivatkozó Fél tevékenységével, mely összefüggést az arra hivatkozó Félnek írásban igazolnia szükséges.
4. Amennyiben vis maior miatt a szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetőek, erről Szolgáltató köteles Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján Felek kötelesek egyeztetni egymással a szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú írásos utasítást nem ad, a Szolgáltatónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.
5. A vis maior-ra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior eseménynek a szerződésszerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

6. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől írásban elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

XII. Egyéb rendelkezések, a szerződés tartalmának értelmezése

1. Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
2. A Kbt. 136. § (2) bekezdése értelmében a külföldi adóilletékességű Szolgáltató köteles a jelen szerződéshez – annak hatálybalépését követő 5 munkanapon belül, súlyos szerződésszegés terhe mellett - arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Szolgáltatóra vonatkozó adatokat az országok között jogsegély igénybevétele nélkül.
3. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a szerződés bármely pontja kógens jogszabályba ütközne, vagy a közbeszerzési eljárás kötelező érvényű dokumentumának tartalmával, vagy KM-el 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, illetve KM-i 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).
4. Jelen szerződésre a magyar jog az irányadó. Felek közti jogvita esetén a magyar rendesbíróságok járnak el.
5. Jelen szerződés és annak teljesítési nyelve a magyar.
6. Ha Felek közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 naptári napon belül nem tudják megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a jogvita elbírálására Pp. szerinti bírósághoz fordulhatnak.
7. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadóak.
8. Felek rögzítik, hogy az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése alapján az államháztartás központi alrendszerében a kiadási előirányzatok terhére nem köthető olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel érvényesen visszterhes szerződés, illetve létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthető kifizetés, amely szervezet nem minősül átlátható szervezetnek. Szolgáltató kijelenti, hogy Magyarország Alaptörvénye 39. cikke, valamint a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény (a továbbiakban: Nvt.) 3. § (1) bekezdése 1. pontja alapján átlátható szervezetnek minősül, melyről a szerződés 6. számú melléklete szerinti, az Áht. 55. § szerinti információkat tartalmazó adatlapon (részletes átláthatósági nyilatkozat) tesz nyilatkozatot.
9. Szolgáltató az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésére figyelemmel vállalja, hogy a részletes átláthatósági nyilatkozatban szereplő adatokban bekövetkező változásokról Megrendelőt haladéktalanul, de legfeljebb 3 (azaz három) munkanapon belül írásban értesíti, és e határidőn belül a módosított átláthatósági nyilatkozatot a Megrendelő részére benyújtja.

10. Felek rögzítik, hogy az Áht. 41. § (6) bekezdése alapján a Megrendelő a Szolgáltató átláthatóságának ellenőrzése céljából jogosult az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni.
11. Felek jelen szerződés aláírásával egyidejűleg nyilatkoznak és szavatolnak, hogy a jelen iratban megjelölt természetes személyek hozzájárulását beszerezték a fenti adataik jelen szerződésben való feltüntetéséhez, és azoknak jelen szerződés teljesítése érdekében a másik fél által való felhasználásához. Felek kijelentik, hogy amennyiben a megállapodás teljesítése során bármelyikük által személyes adatok megismerésére, kezelésére, vagy adatfeldolgozásra kerül sor, tevékenységük során különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és a vonatkozó egyéb magyar jogszabályok előírásainak megfelelően járnak el. Ennek érdekében Felek megteszik a szükséges technikai intézkedéseket az adatok és információk jogosulatlan megismerése, továbbítása, módosítása vagy megsemmisítése ellen.
12. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik – fizikailag nem csatolva – a KM és a közbeszerzési dokumentumok és az alábbi nevesített mellékletek:

1. számú melléklet:	Műszaki leírás
2. számú melléklet:	Ártáblázat
3. számú melléklet:	Munkamegrendelő (minta)
4. számú melléklet:	Teljesítésigazolás (minta)
5. számú melléklet:	Titoktartási nyilatkozat
6. számú melléklet:	Átláthatósági nyilatkozat
7. számú melléklet:	KM teljesülésigazolás

13. Megrendelő a Kbt. 53. § (6) és 135. § (12) bekezdése alapján kiköti, hogy a Szerződés hatálybalépésének feltétele a szerződés mindkét Fél által történő aláírása és a fedezet rendelkezésre állását biztosító támogatói döntés kézhezvétele.
    Az utóbbi feltétel teljesüléséről az Ajánlatkérő haladéktalanul értesíti a Szolgáltatót. Amennyiben az értesítés a szerződés aláírását megelőzően történik, a szerződés a mindkét Fél által történő aláírást követően lép hatályba. Amennyiben az értesítés a szerződés aláírását követően történik, a szerződés a feltétel teljesüléséről szóló értesítés megküldését követő napon lép hatályba.
    Amennyiben a Megrendelő részére a támogatást nem vagy nem az általa igényelt mértékben biztosítják, a Megrendelő akkor is fenntartja magának a jogot, hogy a Szerződést – a Szolgáltatóhoz intézett egyoldalú nyilatkozatával, a költségvetésében történő átcsoportosítás útján történő finanszírozással – hatályossá nyilvánítsa.
    Amennyiben a Megrendelő a szerződés megkötését követő 90 naptári napon belül a feltétel teljesülése és a szerződés hatálybalépése vonatkozásában értesítést nem küld a Szolgáltató részére, a szerződés nem lép hatályba. A fenti időtartam lejártát követően a felek minden további jogcselekmény nélkül szabadulnak a kötelemből azzal, hogy a szerződés aláírásától függetlenül a Megrendelő véglegesen és visszavonhatatlanul lemond arról, hogy a Szolgáltatóval a szerződés hatálybalépésének elmaradásának okán bármilyen fizetési igényt érvényesítsen.

A szerződést a Felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 4 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Dátum: Budapest, 2020.09.08.

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

.....
Szalavics Mariann főigazgató
Megrendelő

.....
Dr. Puskár Titusz Csaba
Szolgáltató

Nemzeti Adó- és Vámhivatal Budapest Főigazgató 1

Nemzeti Adó- és Vámhivatal Központi Irányítás Budapest Főigazgató-helyettes

Pénzügyi ellenjegyzés:

.....
2020. 08. 25.

Márton Judit pénzügyőr ezredes
NAV Központi Irányítás főigazgató-helyettes
EA000380; ZA002323

Jogi szempontból ellenőrizve, hogy a közbeszerzési dokumentumoknak megfelelő a szerződés.

.....

dr. Nonn Tímea
alaptevékenységet támogató csoportvezető

1. számú melléklet

MŰSZAKI LEÍRÁS

Az INF-008/2020. számú „NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása" tárgyú beszerzéshez

A szolgáltatás igénybevehetősége: 4932 embernap felhasználás 2021.06.20-ig.

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, elöregedés 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 DKR-ben 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 kiemelten fontos Oracle adatbázis-környezeteire terjed ki, **szükség esetén 7x24 órás** rendelkezésre állási idővel:

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: 96 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 kapcsolattartó, 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" analízisinek 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 válaszidőn 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. Válaszadási határidők:

1. súlyossági szint esetén

Amennyiben a jelen szolgáltatás teljesítése során felmerült probléma az éles rendszer teljes leállását 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 válaszidőt 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 elkezdi a szolgáltatás nyújtását.*

2. Megelőző tevékenységek

Becsült erőforrás-ráfordítás: 1760 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,
- architekturális 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 megfelelőségének) 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,
- „olvassel" (Readme) fájlok átvizsgálása,
- egyes telepítési lépések átvizsgálása, javaslattétel 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.: bevallási 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:

- Licenckonszolidáció támogatása: Oracle szoftverrel megvalósított szolgáltatások fizikai és virtualizált környezetben történő produktív és nem produktív szerverfarm alapú konszolidációja, részvétel az architektúrális 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 licencszakértő a licenckonszolidációhoz
- WEB Logic szakértő
- ASM szakértő
- Oracle db architect

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.

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 Felmérést az Oracle Corporation legjobb gyakorlatai, illetve ajánlásai alapján szükséges elkészíteni.

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

3. Minőségbiztosítással kapcsolatos tevékenységek

Becsült erőforrás-ráfordítás: 3076 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 ***minőségszabályozást*** (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 szabályzatokat, 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 megfelelősségének 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 tesztelési szabályzatainak, előírásainak gondozásában, illetve oktatásában, valamint vitás szakmai kérdések szakértői véleményezésében.

3.4. Legjobb gyakorlatok („Best Practices") tudásátadása, az alkalmazások vizsgálata

A teljesítésbe bevont szakemberek támogatást nyújtanak 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 egyes alkalmazások módosítására. Vizsgálja és kimutatja a javasolt módosítások hatását. A vizsgálat alapján javaslatot tesz Best Practices megoldások szabályokká emelésére.

Projektek (folyamat) minőségbiztosítása

A szoftverfejlesztés kapcsán előálló eredménytermékeket implementáló folyamatok monitorozása, a végrehajtás módjával kapcsolatos észrevételek megfogalmazása, a lehetséges kockázatok feltárása, javaslat azok kezelésére a megvalósításhoz kapcsolódó célok elérése érdekében.

3.5. Projektek minőségbiztosítása, megelőző minőségbiztosítási tevékenység ellátása

Az informatikai eredménytermékek előállítását célzó projektek sikeres végrehajtásánál az implementáló technológia szabályrendszere mellett alapvetően szükséglet, a projektben résztvevők szükséges (illetve elégséges) szintű kompetenciája (megbeszéléseken minden szükséges érintett résztvevő jelenléte), illetve projekttagok közötti megfelelő kommunikáció. Ezen tevékenység keretében Szolgáltató szakértői támogatást nyújtanak a projekteken belüli kommunikáció megfelelő minőségi szintű megteremtésében, továbbá a folyamatban lévő

projektek informatikai eredménytermékei és a hozzájuk tartozó dokumentációk minőségbiztosítási szempontból történő vizsgálatában, véleményezésében.

3.6. Szabványok, minőségbiztosítási tervek véleményezése

Ezen tevékenység keretében amennyiben szükséges, a Szolgáltató szakértői segítik, véleményezik a projektek minőségbiztosítási terveit, a tervezett erőforrás igényeit, illetve a kiadásra tervezett szabályzatokat a fejlesztésekkel/projektvezetéssel kapcsolatosan.

3.7. A projekt terjedelem, a határidők és a költség tartását veszélyeztető kockázatok felderítése és kezelése

Szolgáltató támogatást nyújt az egyes projektekhez kapcsolódó projektalapító dokumentumban, intézkedési tervben, a szerződés műszaki mellékletében, majd a projekt során létrehozott követelményspecifikációban rögzített megrendelői követelmények teljesülésének ellenőrzéséhez. A szerződésben, projektalapító dokumentumban, intézkedési- és minőségbiztosítási tervben rögzített határidők és erőforrás korlátok figyelésének támogatásában. Feltárja az olyan kockázatokat, amely az elvárt eredmények elérését akadályozhatják.

Eredménytermékek minőségellenőrzése

A minőségellenőrzés tevékenysége, a szoftverfejlesztés kapcsán előálló eredménytermékek szabványoknak való megfelelősségének szisztematikus vizsgálata. Az ellenőrzések eredményeként megfogalmazottak visszacsatolása a fejlesztési folyamatba az előforduló hibák megakadályozása érdekében.

A minőségellenőrzés kétféle módon hajtható végre:

1. Minőségi felülvizsgálat. Ellenőrzésre kerül, hogy a szoftver, a dokumentumok és folyamatok megfelelnek-e az alkalmazandó szabványoknak. A vizsgálat eredményéről, a szabványoktól való eltérésekről jelentés készül a projektrésztvevők számára.
2. Automatikus szoftverértékelés. A kifejlesztett szoftvert és az előállított dokumentumokat egy számítógépes program dolgozza fel automatikusan és azt vizsgálja, hogy megfelelnek-e az adott fejlesztői projektre alkalmazott szabványoknak.

A minőségellenőrzés folyamatában törekedni szükséges arra, hogy a humán módon történő minőségi ellenőrzések legnagyobb mértékben automatizálásra kerüljenek.

3.8. Informatikai tervezési eredménytermékek vizsgálata

A Megrendelő informatikai eredménytermékek előállítását célzó projektjeihez kapcsolódó dokumentációk kerülnek átvizsgálásra. A vizsgálat eredményeként előálló dokumentumnak tartalmaznia kell:

- szabványoktól való eltérések azonosítása
- javaslatok a szabványoktól való eltérések javítására,
- javaslatokat legjobb gyakorlat alapján,
- teljesítményjavítást célzó javaslatokat,
- integritást javító javaslatokat,
- architekturális javaslatokat,

3.9. 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 megfelelőségének javítására.

3.10. Termék minőségbiztosítás, tesztelés támogatása

Ezen tevékenység keretében Szolgáltató szakértői segítséget nyújtanak, hogy az üzemi környezetben telepítésre kerülő módosítások, szoftvercsomagok megfelelően dokumentálva legyenek, illetve tesztelésen essenek át, valamint az azokban szereplő műszaki megoldások megfeleljenek az aktuálisan érvényben lévő fejlesztési szabályzatnak. Ezen tevékenységek elsősorban azt a célt szolgálják, hogy a kiemelt rendelkezésre állású alkalmazás- környezetekbe telepítésre kerülő alkalmazások ne veszélyeztessék a hivatal kiszolgálásának napi működését, másodsorban pedig az előálló eredménytermékek megfelelő minőségben történő elkészülését szolgálják.

3.11. Termék automatikus minőségellenőrzésének támogatása

Ezen tevékenység keretében Szolgáltató szakértői segítséget nyújtanak ahhoz, hogy a fejlesztések kapcsán előálló szoftver eredményeket vizsgáló automata eszközök minél szélesebb körben alkalmazhatók legyenek a minőségi szabályok ellenőrzésére.

Képzés/oktatás

A szoftverfejlesztés folyamatához kapcsolódó módszertanok, eszközök, legjobb gyakorlatok megismertetése a fejlesztésben résztvevők számára.

4. A NAV fejlesztőinek szakmai támogatása

Ezen tevékenységcsoport keretében a Szolgáltató 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 szakmai támogatás az alkalmazásfejlesztési területet érintően elsősorban az alábbi területekre fókuszál:

- Üzleti elemzés: üzleti jellegű számítástechnikai rendszerek fejlesztésével kapcsolatos igények elemzése, a szakterületek részére készítendő szoftverrel szemben támasztott elvárások precíz, szisztematikus dokumentálása.
- Alkalmazás fejlesztés tervezés: közreműködés, javaslattétel a Designer alapú tervezési folyamat korszerűsítésére, új tervező eszköz használatának bevezetésére
- JAVA alapú alkalmazásfejlesztés:
    - JAVA programozási környezetben történő fejlesztési minták kidolgozása.
    - Közösen használatos alapfunkciók/modulok kidolgozása (naplózás, jogosultsági modell stb.).
    - Fejlesztési szabályalkotás
    - Egységes Fejlesztési környezet kialakítása (Application Lifecycle Management (ALM), Continuous Integration)
- Forms alapú alkalmazásfejlesztés
    - Hatékonyság javítása
    - Best Practices megoldásoknak való megfelelés vizsgálata
- Riport készítés korszerűsítése: Jelenlegi Oracle Reports, Discoverer, illetve Oracle BI

alapú kimutatások, riportok korszerűsítése. Discoverer kimutatások BI elemzésekre való migrálásának támogatása.

- Tesztelés
  - Közreműködés az egységes, konszolidált fejlesztői és tesztkörnyezet kialakításában
  - Közreműködés Egységes Tesztelési Módszerek kidolgozásában.
  - Automatizált tesztelési környezet kialakítása.
  - Terheléses tesztek támogatása.
- Verziókezelés, szoftver kibocsátás folyamatának egységesítése.
- Közvetlen szakértői közreműködés új alkalmazások, kiemelt fejlesztések teljes életciklusában.

Integráció támogatása

Megrendelő kiemelten az alábbi konkrét feladatok végrehajtásának támogatását várja:

- Szolgáltató támogatást biztosít az Oracle Database verzióváltással kapcsolatosan az adó- és vámszakmai OLTP adatbázisokkal támogatott szolgáltatások funkcionális elemzéséhez és javaslatot ad az üzleti folyamatok újratervezését támogató alkalmazás konszolidációhoz (adat redundancia felmérése és csökkentése);
- Szolgáltató támogatást biztosít az Oracle Database verzióváltással kapcsolatosan az adószakmai adatbázisok esetén az adat életciklus vizsgálatához minden az ÜZEM által támogatott alkalmazás szolgáltatás esetén, részletes (tábla-/adat- összefüggés szintű) javaslatot ad – ami alapján a konkrét fejlesztés elvégezhető – az adatarchiválásra, annak módszerére;
- Szolgáltató felméri és javaslatot dolgoz ki, valamint dokumentálja az így archivált adatokra az üzleti igényeknek megfelelő adatmegőrzési követelményeit olyan mélységig, hogy azt az Általános Üzemeltetési Utasítás mellékleteként alkalmazva, ennek alapján az adatvagyon menedzsment feladatot üzemeltetést érintő része elvégezhető legyen.

5. Az egyes szolgáltatás elemek biztosításának folyamata, módja

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott szakértők a szerződésben megjelölt szakmai kapcsolattartók irányítása alatt dolgoznak. A szakmai kapcsolattartók feladata annak biztosítása, hogy Szolgáltató időben értesüljön a feladatokról, az előzőekben részletezett tevékenységi körökhöz, illetve a nemzeti adatvagyon körébe tartozó állami nyilvántartások fokozottabb védelméről szóló 2010. évi CLVII. törvényhez illeszkedően.

A Szolgáltató a feladatot elsősorban a szerződésben megjelölt teljesítési helyeken és a Megrendelő által biztosított technikai eszközök igénybevételével végzi.

Szolgáltató a szerződésben meghatározott tevékenysége során valós, védendő adatokkal nem találkozhat, azokat nem kezelheti.

Szolgáltató az elvégzett tevékenységekről és rendelkezésre állásról, az arra fordított idő rögzítésével – a Megrendelő által is hozzáférhető – nyilvántartást vezet, amely alapján havonta teljesítésigazolást készít. Megrendelő a benyújtott teljesítésigazolás ellenőrzéséhez a Szolgáltató által vezetett nyilvántartást felhasználhatja.
A Megrendelő havonkénti (negyedévenkénti) Szolgáltató általi biztosított konkrét tevékenységekre vonatkozó igényét elektronikus formában is eljuttathatja a Szolgáltató felé, melyet a Szolgáltató hasonló módon igazol vissza. A Szolgáltató által végzett szolgáltató tevékenységek elvégzésére vonatkozó kimutatást és teljesítés igazolást elektronikus módon is benyújthatja a szolgáltató, melyet a Megrendelő hasonló módon igazolhat.

A ***reaktív tevékenységek esetében*** Szolgáltató a szolgáltatás részeként köteles Megrendelő számára biztosítani a bejelentés lehetőségét a hét minden napján 0-24 óráig folyamatosan.

A bejelentés megtétele az INIT belső munkarendje szerint zajlik, ami történhet telefonon, illetve e-mail üzenet formájában a szerződésben meghatározott elérhetőségeken.

A bejelentés beérkezését, illetve fogadását Szolgáltató a Megrendelő számára e-mail üzenetben visszaigazolni köteles.

A bejelentésben fel kell tüntetni a bejelentő és a hely azonosításán kívül a bejelentett probléma jellegét, a leállás által érintett funkciókat és a Műszaki leírás 1.3. pontban megjelölt kategóriák szerinti besorolását. A bejelentett probléma besorolására Szolgáltató egyet nem értése esetén jogosult észrevételt tenni.

Szolgáltató köteles az 1. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a hibabejelentés időpontját követő 2 (kettő) órán belül a helyszínen, a 2. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében legkésőbb a bejelentés időpontját követő 4 (négy) órán belül a helyszínen, a 3. súlyossági szintbe tartozó problémák javítása érdekében pedig legkésőbb a bejelentés időpontját követő munkanapon a bejelentések megoldásának támogatását megkezdeni és a probléma elhárulásáig folyamatosan végezni.

Szolgáltató a 4. súlyossági szintű bejelentés esetén a bejelentés fogadását követő első munkanapon, illetve egy későbbi, a Felek által elfogadott időpontban elkezdi a szolgáltatás nyújtását.

Szolgáltató a támogatás megkezdésekor köteles közölni a probléma megoldásához előreláthatóan szükséges időtartamot.

A garantált válaszidők számítása szempontjából a **telefonon történt bejelentés időpontja a meghatározó**.

A hibabejelentő ügyeleti telefon- és faxszámok, valamint e-mail cím változásairól Szolgáltató 2 (kettő) órán belül írásban értesíti a Megrendelőt.

A munkavégzés történhet munkaszüneti napokon, valamint munkaidőn (9^{00}óra – 17^{00}óra) túl is, amely esetekben Megrendelő a Szolgáltató jelzését követő előzetes egyeztetés alapján, eseti jelleggel biztosítja a helyszíni belépést és a munkavégzés feltételeit.

A bejelentések reprodukálása és a szükséges lépések megtétele minden esetben a Megrendelő által biztosított anonimizált környezetben és helyen, valamint a Megrendelő által biztosított, vagy IT biztonsági szempontból az NAV KI IFO által bevizsgált és jóváhagyott eszközökkel történhet.

Megrendelő a szerződés szerinti ***megelőző tevékenységekre*** és ***minőségellenőrzéssel kapcsolatos tevékenységekre*** vonatkozó szolgáltatást munkamegrendeléssel veszi igénybe. A Munkamegrendelőn (..... számú melléklet) Megrendelő részletezi azon konkrét feladatokat, amelyek megvalósításához a szakértői támogatást igénybe kívánja venni, a Szolgáltatóval történő egyeztetés alapján meghatározza a lehívni kívánt szakértői napok számát, továbbá a kezdő és a záró időpont megadásával megjelöli a megrendelt munka teljesítési határidejét.

A munka megrendelésére a szakmai kapcsolattartók jogosultak.

Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a szolgáltatáselemek között a rendelkezésre álló mennyiségen (4932 embernap) belül átcsoportosítást végezzen.

2. számú melléklet

ÁRTÁBLÁZAT

cikkszám (Termékazonosító)	Termék (szolgáltatás) megnevezése	Mennyiség, mennyiségi egység (nap)	Nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)
ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	4932	153 000 Ft	754 596 000 Ft
Összesen ár (nettó)[1]				754 596 000 Ft

A megajánlott termékeket 27 % ÁFA terheli.

.....
cégjegyzésre jogosult vagy
szabályszerűen meghatalmazott képviselő aláírása

[1] Az itt megadott ár írandó a Felolvasólap „Nettó ajánlati ára mindösszesen" sorába

3. számú melléklet

MUNKAMEGRENDELŐ
(minta)

Szerződés száma:

Szerződés tárgya:
Szolgáltató: .....

A megrendelt szakértői napok száma: ..... nap.

A megrendelt szakértői napok keretében támogatandó feladatok részletezése:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Szolgáltatási időszak:

.....-tól .....-ig

Szolgáltató a szerződésben rögzített feltételekkel vállalja a Munkamegrendelőben részletezett feladat(ok) teljesítését az előírt határidőig.

A munkamegrendelő kiállítása a naptári havonta esedékes teljesítésigazolási jegyzőkönyv mellékletét képezi.

Budapest, 202 . hónap nap

NAV részéről:	Szolgáltató részéről:
.....	.....
megrendelő TASZ ph.	ph.

4. számú melléklet

Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
(MINTA)

Szerződés száma: KIK-01472/2020.

Beszerzés tárgya: NAV Oracle alapú rendszereinek minőségbiztosítási támogatásához Oracle Advanced Customer Services (ACS) szolgáltatás megújítása

Szállító:

Teljesítés helye:

NAV Informatikai Intézete

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

Teljesítés tárgya:

Feladat	Megjegyzés	Időszak	Szakértői Nap

Megrendelés teljesítése:

A szerződés keretében meghatározott feladatok ÉÉÉÉ-HH-NN – ÉÉÉÉ-HH-NN időszakban az alábbiak szerint kerültek teljesítésre.

Elfogadási feltételek (*Megfelelő aláhúzandó*):

- Szerződés szerint teljesítette: a jelenleg elszámolható teljesítési napok száma: NAP szakértői nap (a szerződés szerinti teljesítési időszakban felhasználható hátralévő napok száma: NAP szakértői nap).
- Szerződéstől eltérően teljesítette (eltérés indoklása):
  .....
  .....

A NAV a fentiek figyelembe vételével a teljesítést átveszi és elfogadja.

A Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak mellékletei az eredeti számla mellékletét képezik.

Budapest, 20.... ....

NAV részéről:	Szolgáltató részéről:
.....	.....
szakmai teljesítésigazoló TASZ	átadó
p.h.	*p.h.*

5. számú melléklet

Titoktartási nyilatkozat

(minta)

Alulírott

Név: ..... (A. n.: ....., Születési hely és idő:.....), mint a ..... cég (székhelye:..... cégjegyzékszáma: Cg.....-....-..... adószáma: .....) képviselője/munkavállalója/megbízottja/közreműködője (alvállalkozója) ezúton nyilatkozom az alábbiakról.

1. A Nemzeti Adó- és Vámhivatal számára végzett tevékenységem során tudomásomra jutott, illetve számomra elérhetővé vált adatokat, információkat, dokumentumokat, személyes adatokat, törvény által védett titkokat köteles vagyok megőrizni, azokat harmadik személy tudomására nem hozhatom, hozzáférhetővé nem teszem.

2. Amennyiben munkavégzésem során törvény által védett adat, 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 megteszem.

3. A jelen titoktartás alól felmentést a hatályos jogszabályok figyelembe vételével, írásos formában, a NAV arra feljogosított képviselője adhat.

4. 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.

5. Munkámat különösen az alábbi jogszabályok rendelkezéseinek betartásával végzem:

a) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet)
b) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
c) az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény,
d) az uniós vámjog végrehajtásáról szóló 2017. évi CLII. törvény,
e) az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény,
f) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

20.... ..... hónap .....nap

.....
Aláírás

6. számú melléklet

Szolgáltató átláthatósági nyilatkozata

A DOKUMENTUMOT DIGITÁLIS ALÁÍRÁSSAL LÁTTA EL:

AVDH SIGN

RÉSZLETES ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT
Az Áht. 55. § szerinti információkat tartalmazó, szerződéskötés időpontjára benyújtandó adatlap
(minta)

A NEMZETI VAGYONRÓL SZÓLÓ 2011. ÉVI CXCVI. TÖRVÉNY (NVT.) 3. § (1) BEKEZDÉSÉNEK 1. B) PONTJÁBAN MEGHATÁROZOTT GAZDÁLKODÓ SZERVEZET RÉSZÉRE

Alulírott,
név: Dr. Puskár Titusz Csaba
születéskori név: Puskár Titusz Csaba
anyja neve: Cieckowska Leslewa
születési helye, ideje: Varsó, 1978.09.09.
mint a
szervezet neve: Oracle Hungary Kft.
székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7. (Millenium Tower) II. Déli torony ép.
adószáma: 10845606-2-44
cégjegyzékszám / nyilvántartásba vételi száma: 01-09-264442

törvényes képviselőjeként kijelentem, hogy az általam képviselt szervezet az Nvt. 3. § (1) bekezdésének 1. b) pontja alapján átlátható szervezetnek minősül, figyelemmel arra, hogy az olyan belföldi vagy külföldi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, amely megfelel a következő <u>együttes</u> feltételeknek:

a) tulajdonosi szerkezete, valamint a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény szerinti tényleges tulajdonosai megismerhetők, amelyet jelen nyilatkozat ***1. függelékében*** teljes körűen bemutatok;

b) az Európai Unió tagállamában, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államban, a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet tagállamában vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, amellyel Magyarországnak a kettős adóztatás elkerüléséről szóló egyezménye van; a gazdálkodó szervezet adóilletősége: magyar.

c) nem minősül a társasági adóról és az osztalékadóról szóló 1996. évi LXXXI. törvény (Tao.) szerint meghatározott ellenőrzött külföldi társaságnak, egyúttal külföldi illetőségű szervezet esetén vállalom, hogy a Tao. 4. § 11. h) pontja szerinti adatokat külön nyilatkozatban mellékelem;

d) a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetetten több mint 25%-os tulajdonnal, befolyással vagy szavazati joggal bíró jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet tekintetében az a), b) és c) alpont szerinti feltételek fennállnak, amelyet a jelen nyilatkozat ***2. függelékében*** teljes körűen bemutatok.

Kijelentem, és aláírásommal igazolom, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak a valóságnak mindenben megfelelnek. Tudomásul veszem, és vállalom hogy

- a Nemzeti Adó- és Vámhivatal a költségvetéséből csak a fenti feltételeknek megfelelő gazdálkodó szervezet részére nyújthat támogatást, illetve teljesíthet szerződés alapján kifizetést, ennek megfelelően a Kbt. 136. § (1) bekezdése alapján:

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

a) a nyertes ajánlattevő nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a nyertes ajánlattevő adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét az ajánlatkérő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről az ajánlatkérőt haladéktalanul értesíti.

- a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

A Kbt. 136. § (2) bekezdése alapján továbbá a külföldi adóilletőségű nyertes ajánlattevő köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a nyertes ajánlattevőre vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

Kelt, Budapest, 2020. 08. 19.

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

.....

Dr. Puskár Titusz Csaba
ügyvezető
Oracle Hungary Kft.

1. Pótlás

Amennyiben az ajánlattevőként szerződő fél az Nvt. 3. § (1) bekezdésének 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezet

Nyilatkozat a gazdálkodó szervezet tényleges tulajdonosairól

Név	Szül. név	Szül. hely	Szül. ideje	Anyja neve	Tulajdoni hányad (%)	Befolyás mértéke (%)	Szavazati jog mértéke (%)
Lawrence Joseph Ellison	Lawrence Joseph Ellison	New York, NY, USA	1944.08.17.	Florence Spellman	28%	28%	28%

Kelt, Budapest, 2020. 08.19.

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

.....

Dr. Puskár Titusz Csaba
ügyvezető
Oracle Hungary Kft.

2. Pótlás

Amennyiben az ajánlattevőként szerződő fél az Nvt. 3. § (1) bekezdésének 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezet

Nyilatkozat a gazdálkodó szervezetben közvetlenül vagy közvetve több mint 25%-os tulajdoni részesedéssel, befolyással vagy szavazati joggal rendelkező – jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező – szervezetekről és azok tényleges tulajdonosairól

A szervezet				A szervezet tényleges tulajdonosainak							
neve cégjegyzék-száma adószáma	tulajdoni hányadának mértéke (%)	befolyásának	adó-illetősége	neve	születési neve	születési helye	születési ideje	anyja születési neve	tulajdoni hányad (%)	befolyás mértéke (%)	szavazati jog mértéke (%)
Oracle Nederland B.V.	100% közvetlen		Hollandia, EU	Lawrence Joseph Ellison	Lawrence Joseph Ellison	New York, NY, USA	1944.08.17.	Florence Spellman	28 %	28 %	28 %
Oracle Corporation	100% közvetett		USA, California állam	Lawrence Joseph Ellison	Lawrence Joseph Ellison	New York, NY, USA	1944.08.17.	Florence Spellman	28 %	28 %	28 %

Kelt, Budapest, 2020.08.19.

ORACLE® HUNGARY 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 7. Adószám: 10845006-2-44

.....

Dr. Puskár Titusz Csaba
ügyvezető
Oracle Hungary Kft.

7. számú melléklet

KM teljesülésigazolás

Keretmegállapodás megtekintése

Keretmegállapodás adatai | Teljesulési adatok | Szerződések | Devizák | Termékkategóriák | Excel export

Teljesulési összegek		
KM keretösszege	Eljárás teljesulése (Visszaigazolt megrendelések) (nettó Ft)	Eljárás teljesulése (%)
15 000 000 000	14 264 775 808,518	95,1

Eljárás adatlapja

Dokumentumok

Összes dokumentum letöltése

		Keretmegállapodáshoz kapcsolódó dokumentur	
Dokumentum neve	Feltöltés időpontja	Fájl mérete	Ut
1. sz. melléklet_Oracle szolgáltatások bemutatása.zip	2017.06.23. 09:04:00	789 kbyte	2017.06.23. 0
KM0201SUPP16.docx	2017.06.23. 09:04:01	190 kbyte	2017.06.23. 0