

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Nemzeti Adó- és Vámhivatal** (DKÜ azonosító: 19889, székhely: 1054 Budapest, Széchenyi utca 2., DKÜ azonosító:19889, adószám: 15789934-2-51, képviseli: **Márton Judit pénzügyőr ezredes**, NAV KI főigazgató-helyettes), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről

az **Oracle Hungary Kft.** (DKÜ azonosító: 100072, székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2. A Épület 6. emelet, Cg.: 01-09-264442, adószám: 10845606-2-44, képviseli: **dr. Puskár Titusz Csaba** ügyvezető) mint Vállalkozó (továbbiakban: Vállalkozó) (értve ez alatt a KM-ben meghatározott Szállítót)

(továbbiakban együtt: Felek) között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

### I. Jelen szerződés létrejöttének előzménye

Figyelemmel a DKÜ Zrt. által TED 2020/S 103-248358 szám „A 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet hatálya alá tartozó érintett szervezeteknél meglévő Oracle szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói – vagy azzal egyenértékű – terméktámogatási szolgáltatások” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési eljárásban létrejött keretmegállapodásra (a továbbiakban: keretmegállapodás vagy KM) Megrendelő írásbeli konzultációra irányuló eljárást folytatott le 2021. évben, melynek eredményeképpen Megrendelő a Vállalkozóval a keretmegállapodásos eljárás második részének vonatkozásában az alábbi szerződést köti.

KM azonosítószáma: DKM01OSUP20

KM aláírásának dátuma: 2020. július 29.

KM időbeli hatálya: a keretmegállapodás aláírásától számított 12 hónapig, azaz 2021. július 29-ig terjedő határozott időtartam (meghosszabbítás esete nélkül)

KM keretösszege: nettó 6.000.000.000.- Ft

### II. A szerződés tárgya

1. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja Megrendelő felé a „**Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása**” elnevezésű eljárásban meghatározott mennyiségű és választékú termék alapján az abban rögzített szolgáltatások ellátását a Műszaki leírásban, továbbá a KM és mellékleteiben foglaltaknak megfelelően, a Vállalkozó eredményfelelőssége mellett.
2. A jelen szerződés tárgyát képező termék típusát, mennyiségét a jelen szerződés 1. sz. melléklete tartalmazza.

3. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés nem tartalmaz opciós mennyiséget. Vállalkozó kijelenti a közbeszerzési eljárás (annak 2. része) alapján megismerte az ellátandó feladatot és a megadott mennyiség annak ellátásához szükséges és elégséges.

### **III.A szerződés időtartama**

1. Felek jelen szerződést határozott időtartama: 2021. május 16. napjától vagy – amennyiben ez későbbi – a szerződés aláírásától (létrejöttének) napjától számított 24 hónap, de legfeljebb 2023. július 30., azzal, hogy amennyiben a meghatározott mennyiség előbb kimerülne, akkor jelen szerződés a kimerüléssel megszűnik (az utolsó jelen szerződésben rögzített óraszám felhasználásával ellátott szolgáltatás ellátásának napján, de elszámolási kötelezettséggel).
2. Vállalkozó a műszaki leírásban szereplő szolgáltatásokat a műszaki leírásban meghatározott határidőkön (kötberterhes határidők) belül köteles ellátni.

### **IV.A teljesítés helye**

1. A szerződés teljesítési helye: Nemzeti Adó- és Vámhivatal Informatikai Intézet (1143 Budapest, Hungária krt. 112-114)
2. Felek rögzítik, hogy távoli eléréssel vagy bármilyen más módszerrel (nem helyszíni munkavégzés) csak abban az esetben jogosult a feladatot a Vállalkozó ellátni, ha ezt a Műszaki leírás lehetővé teszi.
3. Vállalkozó 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 Vállalkozó 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 Vállalkozónak annak figyelembevételével, hogy Megrendelőnek kifejezetten fontos érdeke a szerződéssel érintett rendszer, ill. a kapcsolódó rendszerek folyamatos és rendeltetésszerű használatának biztosítása, illetve hiba esetén a fentiek szerinti hibaelhárítás, figyelemmel arra, hogy ennek működésképtelensége az alaptevékenységét jelentősen akadályozza, illetve ellehetetleníti. Felek rögzítik, hogy a fenti rendszerek működése kifejezetten fontos közérdek.
2. Az egyes releváns fogalmakat, 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 rendelkezései az irányadóak, kivéve, ha a konzultációs felhívásból más következik.

4. Felek rögzítik, hogy a műszaki leírás szerint az egyes feladatokat a Megrendelő bejelentésére kell ellátni azzal, hogy amennyiben a műszaki leírás ekként rendelkezik, az érintett feladatokat az abban meghatározott rendszerességgel, vagy a felek egyeztetése alapján kell ellátni.
5. Felek rögzítik, hogy a bejelentés megtételével a Vállalkozónak teljesítési kötelezettsége keletkezik.
6. A bejelentés megtételére vonatkozó eljárási szabályokat a műszaki leírás tartalmazza. Ezzel kapcsolatban a felek rögzítik, hogy az EHR rendszer elérésének adatait a Vállalkozó a szerződés hatálybalépésével egyidejűleg köteles megadni azzal, hogy változás esetén előre, legalább 5 munkanappal köteles a módosult adatokat írásban bejelenteni. Felek rögzítik továbbá, hogy az EHR rendszer folyamatos (naprakész) vezetése a műszaki leírásban meghatározott tartalommal a Vállalkozó kötelezettsége. Ezzel kapcsolatos mulasztás esetén a Vállalkozó kötelezettsége annak kétséget kizáró módon történő igazolása, hogy a szerződés teljesítése egyebekben szerződésszerű volt az adott kérdésben/időszakban.
7. Amennyiben a szerződés teljesítése során Vállalkozó számára bármikor olyan körülmény áll elő, amely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy Vállalkozónak 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.
8. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a szerződés teljesítése során, erről köteles Vállalkozót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát. Megrendelő késedelmére Vállalkozó egyidejű késedelmét kizárja.
9. Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a KM vonatkozásában bejelentett alvállalkozókat veheti igénybe.
10. Amennyiben jelen szerződés teljesítése során további szakemberek, alvállalkozó bevonása válik szükségessé (ideértve azt az esetet, amikor Vállalkozó (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 (3) bekezdéseiben foglaltak szerint kell eljárni, valamint a KM vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
11. Vállalkozó felelősséget vállal, hogy a jelen szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, alvállalkozókkal munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol. Megrendelőt fizetési kötelezettség – jelen szerződésben szabályozottak szerint – kizárólag Vállalkozó irányába terheli.
12. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó az általa igénybe vett közreműködő (ide értve a Kbt. alvállalkozó fogalmát is) tevékenységéért vagy mulasztásáért a Megrendelő felé, mint saját magatartásáért felelős.
13. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó nem jogosult a szerződés teljesítését felfüggeszteni akkor sem, ha a felek között jelen szerződéssel kapcsolatban vita alakult ki.
14. Felek rögzítik, hogy amennyiben a Vállalkozó határidőre nem teljesít és az érintett rendszer folyamatos működéséhez az szükséges, akkor Megrendelő jogosult harmadik személyt igénybe venni azzal, hogy ez a Vállalkozó felelősségét a szerződésszerű szolgáltatásért nem érinti.

15. Felek rögzítik, hogy a jelen fejezetben rögzített ill. teljesítésre irányadó bármely Vállalkozói szabályszegés súlyos szerződészegésnek minősül.

## **VI. A fizetendő ellenérték és a fizetési feltételek**

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

Nettó 160.000.000,- Ft + ÁFA  
(azaz nettó százhatvanmillió forint + ÁFA).

2. Az egységdíjakat a jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza.
3. A nettó szerződéses ellenérték - az általános forgalmi adó, a beszerzési díj, illetve a szoftverlicenc-gazdálkodási díj kivételével - tartalmazza a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő összes díjat és költséget (átalánydíj), így Vállalkozó ezen kívül további díjazás követelésére nem jogosult.
4. Az Áfa mértékére a számla kiállításakor vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadóak.
5. A fenti díj nem tartalmazza a jogszabály szerinti beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat. A beszerzési díj és a szoftverlicenc-gazdálkodási díj mértékére, számításának, érvényesítésének, megfizetésének módjára a KM és a 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.
6. A Felek rögzítik, hogy az ellenérték(ek) a szerződés alatt kötöttek, nem módosíthatóak.
7. Megrendelő az ellenszolgáltatás fedezetét saját forrásból biztosítja.
8. Megrendelő rögzíti, hogy az ellenérték
- a. a 2021. 12. 31. napjáig esedékes fizetési kötelezettség esetében a 2021. évi,
  - b. a 2022. 01. 01. napjától 2022. 12. 31. napjáig esedékes fizetési kötelezettségek esetén a 2022. évi,
  - c. míg a 2023. 01. 01. napjától 2023. 12. 31. napjáig esedékes fizetési kötelezettségek esetén a 2023. évi
- költségvetés terhére kerül biztosításra.
9. Megrendelő előleget nem fizet.
10. A jelen szerződés, az elszámolás, a kifizetés és a pénzügyi teljesítés pénzneme: magyar forint (HUF).
11. Megrendelő a részszámlázást az alábbiak szerint biztosítja.
12. Vállalkozó a vállalkozói díjra vonatkozó számláját a szerződés hatálybalépésétől számított 3-3 havonta jogosult kiállítani, azaz a felek elszámolása nem a naptári hónaphoz kapcsolódik. A beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat a Megrendelő a Vállalkozón keresztül fizeti meg a Beszerző felé. Vállalkozó a beszerzési díjat és a szoftverlicenc-gazdálkodási díjat köteles a teljesítése alapján járó esedékes vállalkozói díj kiszámlázásával egyidőben, attól azonban eltérő számlán, a két díjat külön tételként szerepeltetni.
13. A számla a teljes mennyiség 1/8-ának megfelelő mennyiségre eső vállalkozói díjat tartalmazza (kivéve ha a körülményekből (szerződés tárgyidőszak végét megelőző megszűnése) más következik.)

14. A számla elvlaszthatatlan 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. A teljesítésigazolás benyújtásához szükséges iratokat a műszaki leírás tartalmazza.
15. Vállalkozó a számlakiállítás során különösen az alábbiak szerint köteles eljárni:
  - a. a számla szabályszerű kiállítása után a Vállalkozó 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. § szerinti előírásoknak,
  - f. a postai küldeményként érkező számla borítékját „Számla” felirattal kell ellátni.
16. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek kézhezvételétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket a Vállalkozónak a Kbt. 135. § (1) és (5)-(6), valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdés alapján.
17. Megrendelő megfelelően alkalmazza a Kbt. 27/A.§ rendelkezéseit. A fenti rendelkezésnek megfelelő elektronikus számlát az alábbi e-mail címre kell megküldeni: [gei.pszf\\_szamlakezeles@nav.gov.hu](mailto:gei.pszf_szamlakezeles@nav.gov.hu) pdf vagy elektronikus számla link formájában. A számlának ebben az esetben is meg kell felelni a fenti rendelkezéseknek (megfelelően), továbbá az elektronikus számlával kapcsolatban a jogszabályok által meghatározott követelményeknek.
18. Felek rögzítik, hogy fizetési kötelezettséget csak a jelen szerződésnek, a KM-nek és a jogszabályoknak mindenben megfelelő számla és mellékleteinek Megrendelő általi kézhezvétele keletkeztet.
19. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot, továbbá a külön törvényben rögzített behajtási költségátalányt fizet a Vállalkozónak.
20. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V. fejezetének rendelkezéseit kell alkalmazni.
21. A Vállalkozó a bankszámlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, melyet a Felet a bejelentés Megrendelő általi kézhezvételének napjával a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja szerinti körülményként értelmeznek.
22. A Vállalkozó a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

## **VII. Kártérítési felelősség és felelősség korlátozása, szerződési biztosítékok**

1. Vállalkozó a szolgáltatást a szerződésben meghatározott feltételek szerint köteles nyújtani.

2. Vállalkozó kárfelelősségére az alábbi szabályok (a jogszabályi rendelkezéseken túl) az irányadóak, azzal, hogy amennyiben a KM. ill. annak melléklete bármely kérdésben másképp rendelkezik és eltérést nem enged, akkor azon adott rendelkezést kell alkalmazni:
  - a. Megrendelő követelheti a szerződés megszegéséből eredő, igazolt kárának megtérítését a kártérítés szabályai szerint. Vállalkozó szerződésszegése esetében a Megrendelő kizárólagos joga, hogy póthatáridő megadásával a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje a Vállalkozótól az okozott kár megtérítésére vonatkozó igényén felül.
  - b. Vállalkozó kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan tényleges, igazolt és közvetlen kárért, amelyet a szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Vállalkozó maga, akár alkalmazottja magatartásával, mulasztásával, illetve egyéb szerződésszegő tevékenységével a Megrendelőnek okozott, azonban a Vállalkozó felelőssége nem haladja meg a Szerződés szerinti nettó ellenszolgáltatás összegét.
  - c. Felek rögzítik, hogy a kártérítés szerződés szerinti megfizetése nem mentesíti a Vállalkozót sem a szerződés szerinti teljesítés, sem pedig az általa a szerződés keretében vállalt bármelyik kötelezettségének teljesítése alól.
3. 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.
4. 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 teljesített, a 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 25 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a megrendelést, illetve az egyedi szerződést felmondani/elállni, mely okán Vállalkozó a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.
5. Felek rögzítik, hogy a kötbér megfizetése nem érinti Megrendelőnek azt a jogát, hogy a kötbéren felüli kárát érvényesítse Vállalkozóval szemben.
6. Felek megállapodnak abban, hogy a kötbért a Megrendelő a Vállalkozóval írásbeli felszólítás útján érvényesíti. Amennyiben a Vállalkozó az írásbeli felszólítás kézhezvételétől számított 5 munkanap alatt magát nem menti ki (érdemi indoklással és azt alátámasztó bizonyítékokkal), akkor a kötbérvetelést mint elismert követelést kell nyilvántartani és így az beszámíthatóvá válik, a Kbt. 135. § (6) bekezdés szerinti feltételek teljesülése esetén.

### **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 (nem szerződésszegésre alapozott) 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 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.
6. Megrendelő jogosult Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén Vállalkozóhoz intézett írásbeli értesítésével a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:
  - a. Vállalkozó ellen jogerősen felszámolási eljárás indul, vagy végelszámolási kérelmet nyújt be,
  - b. Vállalkozó adószámát törlésre kerül,
  - c. Vállalkozó tevékenysége vagy mulasztása miatt a Megrendelő tevékenységének ellátásában olyan mértékű fennakadás, elnehezülés történik, amely a tevékenység jogszabályban illetve szerződésekben foglalt tartalommal és módon történő ellátását veszélyezteti, vagy sérti,
  - d. Vállalkozó az ellenérték változatlanságára vonatkozó előírást megsérti,
  - e. Vállalkozó a Megrendelő jó hírnevét sérti vagy veszélyezteti,
  - f. Vállalkozó az alkalmazottai tekintetében a bejelentési és adózási kötelezettségének jogszabály szerint, határidőben nem tesz eleget,
  - g. Vállalkozó nem minősül átlátható szervezetnek,
  - h. Vállalkozó az átláthatósági nyilatkozatban feltüntetett adatokban bekövetkezett változásokról nem a szerződésben foglaltaknak megfelelően értesítette a Megrendelőt, vagy
  - i. a jogszabályban, vagy jelen szerződésben ekként felsorolt esetek bármelyike bekövetkezik.
7. Vállalkozó 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 Vállalkozó írásos felszólítása ellenére, az abban megadott határidőig nem tesz eleget.

8. A szankciós 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 Vállalkozó (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. a Vállalkozóban 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. Vállalkozó 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. § 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. 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. Vállalkozó 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 Vállalkozó 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. Vállalkozó 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 Vállalkozó szerződéses kapcsolattartója részére.
8. Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy az IBSZ-t, az ŐBSZ-t, valamint az ASZ-t kivonatolva megkapta, azok tartalmát megismerte. Vállalkozó 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. Vállalkozó a titoktartási kötelezettségek alkalmazottai, megbízottai, illetve közreműködői (alvállalkozói) általi betartásáért a Ptk. szerint felel.
9. Vállalkozó 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 Vállalkozó részére a hatályos jogszabályok figyelembevételével, kizárólag írásos formában a Megrendelő arra feljogosított képviselője, a Megrendelő részére pedig a Vállalkozó arra feljogosított képviselője adhat.
11. Felek kifejezetten rögzítik, hogy tudomásuk van arról, hogy Megrendelő köteles a Közbeszerzési Hatóságnak bejelenteni, ha
  - a. ha 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 azon dokumentumokat, amelyek alapján megállapítható, hogy a Vállalkozó 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. 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 olyan magatartásával, amelyért felelős, (részben vagy egészben) a szerződés lehetetlenülését okozta.
12. Felek fenti körben (előző pont) 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 felrőhatóan következett be).

## X. Kapcsolattartás, nyilatkozattétel

1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	<b>Minkó Ilona</b>
Beosztása:	osztályvezető, NAV INIT Online Pénztárgép és Ellenőrzési Rendszerek Integrációs Osztály
Mobiltelefon száma:	+36 (30) 824-8213
e-mail címe:	<a href="mailto:minko.ilona@nav.gov.hu">minko.ilona@nav.gov.hu</a>

Távollétében:

Megrendelő részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	<b>Rencenji Dénes János pénzügyőr alezredes</b>
Beosztása:	főosztályvezető, NAV INIT Ellenőrzési és Külső Online Rendszerek Fejlesztési Főosztály
Mobiltelefon száma:	+36 (30) 476-7683
e-mail címe:	<a href="mailto:rencenji.denes@nav.gov.hu">rencenji.denes@nav.gov.hu</a>

Vállalkozó részéről kapcsolattartásra jogosult	
Neve:	<b>Goneth Ferenc</b>
Beosztása:	üzletágvezető
Levelezési címe:	1112 Budapest, Balatoni út 2. A Épület 6. emelet
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:	<b>Barcza Attila pénzügyőr alezredes</b>
Beosztása:	NAV INIT igazgató
Telefonszáma:	+36 (1) 470-4193
Mobiltelefon száma:	+36 (30) 219-3742
e-mail címe:	<a href="mailto:barcza.attila@nav.gov.hu">barcza.attila@nav.gov.hu</a>

Távollétében:

Neve:	<b>dr. Kelemen László pénzügyőr alezredes</b>
Beosztása:	NAV INIT Online Kommunikáció-, Adattárház Fejlesztési és Pénzforgalmi Igazgatóhelyettes
Mobiltelefon száma:	+36 (30) 591-1446
e-mail címe:	<a href="mailto:kelemen.laszlo@nav.gov.hu">kelemen.laszlo@nav.gov.hu</a>

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 útjánmegküldött 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. Vis maior esemény esetén a Felek a KM. X. fejezetében foglaltak szerint járnak el.
2. Felek – a Covid-19 fertőzés okán – rögzítik, hogy nem minősül vis maior eseménynek az ajánlati kötöttség beálltakor ismert jogszabályi/hatósági rendelkezés (függetlenül attól, hogy az már hatályba lépett-e), az akkor ismert tartalommal.

## **XII. Egyéb rendelkezések, a szerződés tartalmának értelmezése**

1. Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozó 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 Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
2. A Kbt. 136. § (2) bekezdése értelmében a külföldi adóilletékességű Vállalkozó 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 Vállalkozóra 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. Vállalkozó 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 4. számú melléklete szerinti, az Áht. 55. § szerinti információkat tartalmazó adatlapon (részletes átláthatósági nyilatkozat) tesz nyilatkozatot.
9. Vállalkozó 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 Vállalkozó 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: Teljesítésigazolási jegyzőkönyv
4. számú melléklet: Vállalkozó részletes átláthatósági nyilatkozata
5. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat

13. Jelen szerződés a létrejöttének napján, de legkorábban 2021. május 16. napján lép hatályba.

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

Dátum: .....*Jp*....., 2021.....*05.26*.....

Dátum: .....*gp*....., 2021.....*2021 MÁJ 3 1.*.....

*Márton Judit*  
.....  
**Márton Judit pénzügyőr ezredes**  
NAV KI főigazgató-helyettes  
Megrendelő

**ORACLE®**  
HUNGARY  
1112 Budapest, Balatoni út 2/a  
Adószám: 10840000-0000-0000-0000-0000-0000-0000-0000-0000-0000  
**Oracle Hungary Kft.**  
Képviseli: dr. Puskár Titusz Csaba  
ügyvezető  
Vállalkozó

**Pénzügyileg ellenjegyzem:**  
*[Signature]*  
.....  
Pénzügyi ellenjegyzésre jogosult

ZA.*010805*...../EA.*010120*.....*060725*

**Jogi ellenőrzés:** .....*dr. Kaczér Mária*.....  
Budapest, 2021. május 20.  
Név: dr. Kaczér Mária  
Szerv/Szervezeti egység: NAV KI Közbeszerzési Főosztály  
Munkakör: jogi-hatósági szakreferens

## Műszaki leírás

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

#### Beszerezni kíván termékek/szolgáltatások

DKÜ cikkszám	Megnevezés	Mennyiség	Mértékegység
ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	1000	db

#### 1. A beszerzés célja

A Nemzeti Adó- és Vámhivatal az Online Pénztárgépekkel összefüggő feladatai ellátása érdekében Pénztárgép Felügyeleti Rendszert (PFR) alakított ki. A 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. A vállalkozó szerződéses kötelezettségei keretében a szerződés szerinti időtartamban kiemelt rendszertámogatást nyújt 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 jogszabály szerint biztosított jótállást vállal, továbbá a jótállás időtartamára a jogszabályi változásokból eredő szoftverkövetést biztosít.

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 kellett fejleszteni. A meglévő rendszer fejlesztése, a rendszertámogatás nyújtása az optimális működés biztosítás érdekében továbbra is szükséges. 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 rendeltetésszerű 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 vagy a NAV által 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 megismerésére és adatainak fogadása érdekében működtetett; adatbázisok, alkalmazás szerverek és alkalmazások összetett rendszeréből álló környezet.

### **3. A támogatott rendszerek**

A támogatási szerződés az Oracle és Weblogic 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 kiegészítve 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 rendszerben, azt egyedi azonosítóval köteles ellátni.

A Vállalkozó teljesítésének mérése a bejelentés-kezelő rendszerben 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 megtétele**

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 folyamat szerint kezeli.

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

### **6.2. Bejelentések kezelése**

A Vállalkozó vállalja, hogy a hibát az annak jellegének megfelelő, a szerződésben előírt prioritással kezeli, és legjobb szakmai tudása szerint mindent megtesz annak érdekében, hogy a hiba minél előbb elhárításra kerüljön. 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 rendszerben rögzített bejelentésekhez csatolva feljegyez minden, a kezeléssel kapcsolatos információt (pl. megjegyzések, diagnosztikai eredmények, tesztlések 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.

### **6.2.4. 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 újranytja. „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 előállítás, vagy konkrétan kidolgozott integrációs feladatok megrendelővel való együttműködésben történő végrehajtása, ide értve egyes rendszerelemek beillesztési és konfigurálási folyamatát.

#### **7.1.4. Fejlesztés támogatás**

A Megrendelő fejlesztői által végzett fejlesztői tevékenységhez a Vállalkozó az alábbi körben nyújt folyamatos támogatást:

- Megrendelő igénye esetén Vállalkozó írásbeli javaslattal, telefonos tanácsadással, helyszíni konzultációval segíti a rendszer fejlesztési és karbantartási feladatait a rendeltetésszerű működés folyamatos fenntartása által elvárt szükséges teendők által kijelölt tevékenységi körben;
- Amennyiben a rendszerben hardveres vagy szoftveres változás áll be (Tipikusan adatbázis upgrade, Java upgrade, weblogic upgrade, szerver költöztetés) a vállalkozó írásbeli javaslattal,

telefonos tanácsadással, helyszíni vagy Webes konzultációval illetve közreműködéssel segíti a rendszerrel kapcsolatos átállást, tesztek lebonyolítását és végrehajtását.

- Változtatási igény esetén a megrendelő kérésére a vállalkozó a forráskód vagy adatbázis módosítására javaslatot tesz

## **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 engedélyezteteti, 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 egyezteteti 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 újrainyítja 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

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 leállás a Vállalkozó általi kérése és a Megrendelő által engedélyezett leállás 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, ellenőrzötten, a megfelelő jóváhagyások mentén legyen végrehajtva. 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. Incidenst, 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 megkezdí 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.



*2. számú melléklet*  
*KIK-16869/2020*

## **Ártáblázat**



## Ártáblázat

## Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása

DKÜ cikkszám	Megnevezés	Megajánlott DKÜ cikkszám	Megajánlott szolgáltatás megnevezése	Mennyiség	Mérték-egység	Egységár (nettó HUF)	Ar-összesen (nettó HUF) /Mennyiség*Egységár/	Beszertési díj (HUF)	Szoftverlicenc-gazdálkodási díj (HUF)
ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	ORACONS4	Oracle Consulting szakmai tanácsadás IC 2	1000	db	160.000 Ft	160.000.000 Ft	2.400.000	2.400.000
<b>Nettó ajánlati ár mindösszesen (beszerzési díj és szoftverlicenc-gazdálkodási díj nélkül):</b>							<b>160.000.000 Ft</b>		

Budapest, 2021. május 7.

Dr. Puskár Titusz Csaba  
 Ügyvezető  
 Oracle Hungary Kft.

  
 HUNGARY  
 1112 Budapest, Balatonai út 2/a  
 Adószám: 10845606-2-44





**Teljesítésigazolási jegyzőkönyv**  
(minta)

**Megrendelő:** Nemzeti Adó- és Vámhivatal

**Vállalkozó:**

**Szerződés száma:** KIK-16869/2020

**Szerződés tárgya:** Pénztárgép Felügyeleti Rendszer (PFR) rendszertámogatása

**Teljesítés helye:**

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

.....

**Megrendelés teljesítése:**

A Vállalkozó a szerződésben foglalt feladatait 202.....-tól 202.....-ig megfelelően teljesítette | szerződéstől eltérően teljesítette | nem teljesítette\*

A szerződéstől eltérő teljesítés oka/indoka:

.....

A havi teljesítéssel összefüggésben átadott dokumentáció(k) felsorolása:

.....

**Megjegyzések:**

.....

A NAV a fentiek figyelembe vételével a teljesítést átveszi és elfogadja

Jelen Teljesítésigazolási jegyzőkönyv eredeti példánya és annak melléklete(i) a számla elválaszthatatlan részét képezi.

**Budapest, 202..... hónap .....nap**

NAV részéről:

Vállalkozó részéről:

.....

.....

teljesítésigazoló

....(név).....

.....(szervezeti egység).....

...(beosztás)...

\* megfelelő aláhúzendó



4. számú melléklet  
KIK-16869/2020

## **Részletes átláthatósági nyilatkozat**





AVDH SIGN

4. számú melléklet  
KIK-16869/2020

## RÉSZLETES ÁTLÁTHATÓSÁGI NYILATKOZAT

Az Áht. 55. § szerinti információkat tartalmazó, szerződéskötés időpontjára benyújtandó adatlap

(minta)

A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

A NEMZETI VAGYONRÓL SZÓLÓ 2011. ÉVI CXCVI. TÖRVÉNY (NVT.) 3. § (1) BEKEZDÉSÉNEK

1. B) PONTJÁBAN MEGHATÁROZOTT GAZDÁLKODÓ SZERVEZET RÉSZÉRE

Alulírott,

név: dr. Puskár Títusz Csaba

születéskori név: Puskár Títusz Csaba

anyja neve: Cieckowska Leslewa

születési helye, ideje: Varsó, 1978.09.09.

mint a

szervezet neve: Oracle Hungary Kft.

székhelye: 1112. Budapest, Balatoni út 2. A Épület 6. Emelet

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 együttes 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 Együtműködési 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 aláírással 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:
  - 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, 2021. 05. 19.

  
.....  
**CRACLE<sup>®</sup>**  
HUNGARY  
1112 Budapest, Balatoni út 2/a  
Adószám: 10845606-2-44  
Dr. Puskár Titusz Csaba  
ügyvezető  
Oracle Hungary Kft.

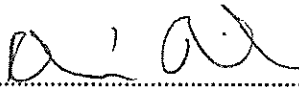
Amennyiben az ajánlattevőként szerződő fél az Nvt. 3. § (1) bekezdésének 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezet

Nyilatkozat a gazdálkodó szervezet tényleges tulajdonosairól

A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

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, 2021. 05. 19.

  
Oracle HUNGARY  
1112 Budapest, Balatoni út 2/a  
Telefon: 10845606-2-44

Dr. Puskár Titusz Csaba  
ügyvezető  
Oracle Hungary Kft.

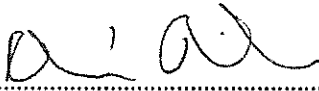
Amennyiben az ajánlattevőként szerződő fél az Nvt. 3. § (1) bekezdésének 1. b) pontja szerinti gazdálkodó szervezet

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 valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött szerződés semmis.

A szervezet				A szervezet tényleges tulajdonosainak							
neve	cégjegyzék-száma	adószáma	adó-illetősége	neve	születési neve	születési helye	születési ideje	anyja születési neve	tulajdoni hányad	befolyás mértéke	szavazati jog
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, Texas állam	Lawrence Joseph Ellison	Lawrence Joseph Ellison	New York, NY, USA	1944. 08.17.	Florence Spellman	28 %	28 %	28 %

Kelt, Budapest, 2021. 05. 19.

  
**ORACLE<sup>®</sup>**  
 HUNGARY  
 1112 Budapest, Balatoni út 2/a  
 Adószám: 10845606-2-44

Dr. Puskár Titusz Csaba  
 ügyvezető  
 Oracle Hungary Kft.

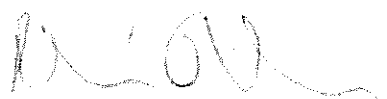


## ALÁÍRÁS-MINTA

Alulírott

**Dr. Puskár Titusz Csaba** (születési hely és idő: Varsó, 1978. szeptember 9.; anyja neve: Cieckowska Leslewa, lakóhelye: 1022 Budapest, Filler utca 85., I.) mint az Oracle Hungary Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (cégjegyzékszám: Cg. 01-09-264442, székhely: 1112 Budapest, Balatoni út 2/A. 6. emelet) (a továbbiakban: **Társaság**) ügyvezetője kijelentem, hogy a Társaságot **önállóan** akként jegyzem, hogy nevemet a Társaság írott, előnyomott vagy nyomtatott nevéhez az alábbi módon írom, illetve elektronikus aláírás esetén az alábbi legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírást alkalmazom:

Budapest, 2021. január 19.



dr. Puskár Titusz Csaba  
Ügyvezető

### Elektronikus aláírás adatai:

Név: Dr. Puskár Titusz Csaba

Azonosító: 0D 42 AF A3 54 5C 60 C7

Érvényesség kezdete: 2020/06/16 14:36:49 +01'00'

Érvényesség vége: 2022/06/16 14:36:49 +01'00'

Algoritmus: SHA256 RSA

Kibocsátó: Minősített Tanúsítványkiadó v2 - GOV CA

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.

**Ellenjegyzem Budapesten, 2021. január 19. napon:**



dr. Nagy-Baranyi Nóra  
ügyvéd / Attorney-at-law  
KASZ: 36066059



### Titoktartási nyilatkozat

Alulírott .....  
(a.n.:.....születési hely és idő:.....  
lakcím:.....szig.száma:.....  
.....személyi szám:.....) mint  
a..... (cégnév) képviselője/munkavállalója/megbízottja és mint  
titoktartásra kötelezett (a továbbiakban: Titoktartásra kötelezett) a jelen nyilatkozat aláírásával  
kötelezettséget vállalok arra, hogy a Nemzeti Adó- és Vámhivatalon belül, vagy azon kívüli  
társaságoktól, szervezetektől, (továbbiakban együttesen: Szervezetek), annak tulajdonosaitól és  
munkatársaitól részemre átadott bármely dokumentációból, szabályzatból vagy tárgyalások  
során illetve bármely más módon tudomásomra jutott bármilyen adatot, információt megőrzöm  
és harmadik személynek semmilyen módon nem adom át és nem közlöm.

A fenti kötelezettségem megszegése esetén a mindenkor hatályos jogszabályok szerint  
büntetőjogi és polgárjogi teljes anyagi felelősséggel tartozom.

A jelen titoktartási nyilatkozat szigorú betartásának kezdő napja a jelen nyilatkozat aláírásának  
napja és ettől számítva 5 (öt) évig tart a naptári napokat figyelembe véve.

Budapest, 202.....

Titoktartásra kötelezett

(név, aláírás)

