



Szerződésszám: 1024432
BSO-2024-901

Vállalkozási szerződés

amely létrejött egyrészről a

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.
Cégjegyzékszám: 01-10-041633
Adószám: 10585560-2-44
Bankszámlaszám: K&H Bank Zrt. 10403239-00027183-00000001
Képviselő: Varga Dezső gazdasági vezérigazgató-helyettes és
Nagy Róbert Tibor, üzemeltetési vezérigazgató helyettes együttesen

a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a

R-Szoft Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 2220, Vecsés, Zrínyi utca 68/1.
Cégjegyzékszám: 13 09 197170
Adószám: 26615934-2-13
Bankszámlaszám: Erste Bank 11600006-00000000-83632637
Képviselő: Rákosi Bálint ügyvezető

mint vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó),
a továbbiakban: Vállalkozó,

együttesen a továbbiakban Felek között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények

Megrendelő „*Települési Mobilapplikáció (mASP) Mobilalkalmazás üzemeltetés támogatásához szükséges L3 szintű support beszerzése*” tárgyú beszerzési eljárást folytatott le. Az eljárásban Megrendelő a Vállalkozót hirdette ki az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel Felek a jelen Vállalkozási szerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötik. Felek megállapítják, hogy jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a (Szerződéshez fizikailag nem csatolt) Vállalkozó által benyújtott ajánlat.

2. A Szerződés tárgya

Vállalkozó feladata a Digitális Nemzeti Fejlesztési Program keretében a település-központú kísérleti alprogram keretében megvalósított e-közigazgatási mobil alkalmazások L3 szintű support feladatainak elvégzése. Ezen belül az infrastruktúrán lévő futtatókörnyezet és alkalmazás üzemeltetésének támogatása és az L3 szintű supporti feladatok ellátása a jelen Szerződésben, valamint a Műszaki leírásban (1. számú melléklet) foglaltak szerint.

Az L3 support két fő feladatot foglal magában:

- a) Rendelkezésre állás, hibák fogadás, SLA szerinti elhárítás (havi átalánydíjas feladat)
- b) Jogszába, verziókövetés, hibajavítás, üzemeltetés támogatás (óradíjas feladat)

3. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

3.1. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik a tevékenysége folytatásához és a Szerződés teljesítéséhez szükséges szakértelemmel, szakmai tapasztalattal, gyakorlattal, valamint kellő szabad kapacitással, így a jelen Szerződésben meghatározott feladatok teljesítésére képes.

3.2. Vállalkozó felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért és teljes körűségéért. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során a lehető legnagyobb mértékű gondossággal jár el.

3.3. Vállalkozó köteles a feladatait a Szerződésben és a Műszaki Leírásban leírtak szerint teljesíteni.

3.4. Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozó a Megrendelő utasításai szerint köteles eljárni, e körben köteles Megrendelőt haladéktalanul figyelmeztetni abban az esetben, ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

3.5. Amennyiben a Szerződés teljesítése során olyan körülmény áll elő, amely akadályozza vagy gátolja a Vállalkozót a megállapított határidőre történő teljesítésben, a Vállalkozónak haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem várható időtartamáról és okáról. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

3.6. Felek rögzítik, hogy a Szerződésből eredő feladatai teljesítésére a Vállalkozó – Megrendelő előzetes tájékoztatását követően – jogosult a felkérés ajánlattételre elnevezésű dokumentumban előírt alkalmasságnak megfelelő közreműködőt, alvállalkozót igénybe venni. Amennyiben a jelen Szerződésben meghatározott bármely szolgáltatást a Vállalkozó közreműködő illetve alvállalkozó útján teljesíti, akkor ezért tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna. Vállalkozó fokozott felelősséget vállal azért, hogy a jelen Szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, közreműködőkkel, alvállalkozókkal munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol. Megrendelőt fizetési kötelezettség – jelen Szerződésben szabályozottak szerint – kizárólag Vállalkozó irányában terheli.

3.7. Vállalkozó a polgári jog szabályai szerint felel minden olyan késedelemért vagy hiányosságért, és az ebből fakadó kárért, amely abból ered, hogy feladatait nem a megfelelő határidőben, nem az adott helyzetben elvárható módon, vagy szakmailag nem megalapozottan teljesíti.

3.8. Vállalkozónak a Szerződéssel érintett munkákat úgy kell megvalósítania, hogy az minden tekintetben megfeleljen a Műszaki Leírásban foglaltaknak.

4. Megrendelő jogai és kötelezettségei

4.1. Megrendelő a 2. pontban, valamint a Műszaki Leírásban részletezett feladatok szerződésszerű teljesítése esetén a 6.1. pontban meghatározott díjat fizeti meg Vállalkozónak.

4.2. Megrendelő köteles a munkavégzéshez szükséges minden rendelkezésére álló információt, adatot, forráskódot, dokumentumot, illetve a megfelelő teszt környezeti hozzáféréseket (utóbbi vonatkozásában olvasási jogosultsággal) Vállalkozónak átadni a Vállalkozó részéről a Megrendelő felé közölt igénytől számított 2 munkanapon belül (kivéve, ha ezt harmadik személy joga kizárja). Megrendelő köteles a szerződéskötéskor hatályos Adatmentesítési Szabályzatának a szerződéses feladatok szempontjából releváns részeit a Vállalkozó számára megismerhetővé tenni.

4.3. Megrendelő szavatol azért, hogy - a Vállalkozó teljesítéséhez - általa a Vállalkozónak átadott információk, adatok, dokumentumok teljes körűek és a valóságnak megfelelnek.

4.4. Megrendelő bármilyen, a Szerződés teljesítésével kapcsolatos információt bekérhet a Vállalkozótól, és jogosult azokat ellenőrizni.

4.5. A Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét bármikor ellenőrizni. A Megrendelő jogosult az elvégzendő feladatok végrehajtását, azok befejezését megelőzően is ellenőrizni.

4.6. A Megrendelő a jelen szerződés időtartama alatt jogosult 500 óra egyedi támogatás igénybevételére a 2.b) pont szerint. A támogatási feladatokhoz szükséges óraszámot Megrendelő egyedi megrendeléssel hívja le a Műszaki Leírás szerint. A feladatok elvégzésének határidejét a megrendelés tartalmazza. Minden egyedi megrendelésben szereplő feladat tekintetében átadandók a megtervezett és elvégzett tevékenységeket, illetve javaslatokat tartalmazó dokumentáció. A dokumentációkat a Megrendelő minőségileg ellenőrzi, és megfelelőség esetén elfogadja

5. A Szerződés hatálya, teljesítés helye

5.1. Felek jelen Szerződést határozott időtartamra kötik, a Szerződés a mindkét Fél általi aláírás napján lép hatályba és 12 hónap időtartamig tart. Amennyiben a Felek eltérő időpontban írják alá a Szerződést, akkor az a később aláíró fél aláírásának napján lép hatályba.

5.2. A teljesítés helye: Megrendelő budapesti telephelyei, vagy a vállalkozó telephelyei.

6. Vállalkozói díj

6.1. A Szerződés szerinti feladatok teljesítésének ellenértékéért

- a) a 2 a) pont szerinti feladatok tekintetében Vállalkozó havonta utólag fizetendő havi átalánydíj nettó 550.000.- Ft + ÁFA, azaz ötszázötvenezer forint + általános forgalmi adó, összesen nettó 6.600.000,- Ft + ÁFA, azaz hatmillió hatszázezer forint + általános forgalmi adó díjazásra jogosult.

Tört időszak esetén a fizetendő díj a teljes tárgyidőszaki díj naptári napok alapján számított időarányos része, de a fizetendő díj nem haladhatja meg a Szerződés szerinti teljes tárgyidőszaki díj összegét.

- b) a 2 b) pont szerinti feladatok tekintetében – amennyiben tárgyhónapban az 1. számú melléklet szerinti (a legfeljebb 500 óra keret terhére) egyedi megrendelés (4.6. pont) és teljesítés történik nettó 15.000. Ft + ÁFA óradíj, azaz tizenötezer forint + általános forgalmi adó óradíj illeti meg.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés időtartama alatt Megrendelő az 500 óra keretet jogosult, de nem köteles igénybe venni. A munkaóra keret egyedi megrendelésekkel (4.6. pont) történő lehívásának ütemezését a Megrendelő határozza meg. Vállalkozó kártérítési igényt nem érvényesíthet a Szerződés időtartam teljes vagy részleges órakeret elmaradása esetén. Töredékóra: fel nem használt órák számát, töredékóra nem kerülhet elszámolásra.

Felek rögzítik, hogy az általános forgalmi adó mértékére a teljesítéskor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadók.

6.2. A vállalkozói díj a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és díjat magában foglalja, Vállalkozó más jogcímen további díj felszámítására nem jogosult, további költségek megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

6.3. Fizetési feltételek

6.3.1. Vállalkozó a 2.a) és 2.b) pontban foglalt feladatok szerződésszerű teljesítéséről havonta, a Felek által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (2. számú melléklet) alapján, annak kiállítását követően 8 napon belül állítja ki Vállalkozó a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján kiállított számlát és azzal együtt nyújtja be a Megrendelőnek. A számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) előírásainak. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat.

A Felek rögzítik, hogy a számla értéke a Megrendelő által átutalással kerül kifizetésre a számla Megrendelő általi kézhezvételét követő 60 napon belül.

Vállalkozó a késedelmes kiegyenlítés esetén a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult a késedelmi időre.

6.3.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a számlán szerepeltetni szükséges a szállított eszközök/szolgáltatások megnevezését, TESZOR számát,
- a számlán fel kell tüntetni a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (NISZ Zrt.) nevét, címét és az általa megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot,
- a fizetési határidőként a számla kézhezvételétől számított 60 napot,
- a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

6.3.3. Vállalkozó a számlát egy eredeti példányban köteles benyújtani a Megrendelő központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133.) vagy - tekintettel arra, hogy a Megrendelő lehetővé teszi az elektronikus számla befogadását is - az elektronikus számlát az e_invoice@nisz.hu e-mail címére. A 6.3.1. pontban meghatározott fizetési határidő a Megrendelő központi iktatójába történő kézhezvételétől vagy az elektronikus számla érkeztetésétől számít. A számla kötelező mellékletei az előírásnak megfelelően kiállított, a Megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személyek mindkét Fél által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat, ellenkező esetben a számla visszaküldésre kerül.

6.3.4. Vállalkozó a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt 3 naptári napon belül

írásban tájékoztatni, valamint az értesítést a treasury@nisz.hu e-mail címre is megküldeni.

6.3.5. Vállalkozó köteles nyilatkozni adatairól a 3. sz. melléklet kitöltésével és a Megrendelő részére történő átadásával (Nyilatkozat Partner adatairól).

6.3.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő a Szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

6.3.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy amennyiben jogszabály – így különösen az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény, vagy annak végrehajtási rendelete - Megrendelő pénzügyi teljesítését adóigazolás benyújtásához, illetve köztartozásmentes adatbázisban való szerepléshez köti, úgy Megrendelő ezen jogszabályok szerint jár el a kifizetés során.

6.3.8. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje. Amennyiben a Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatban, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi a Vállalkozónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újratekintődik.

7. A Szerződés teljesítése, határidők meghatározása

7.1. A szerződési feladatok teljesítése a szerződés 5. pontjában, valamint 1. számú mellékletében meghatározott határidőig történik.

7.2. Hibabejelentés esetén Vállalkozó a szolgáltatási szint kategóriának megfelelő elvárt időn belül a szolgáltatás tárgyát képező eszközökhöz Megrendelő kapcsolattartójának (11.1. pont) egyidejű tájékoztatásával hibaelemzést és rendszer szintű beavatkozásokat végez. Egyéb feladatok tekintetében a Megrendelő kérése alapján kerül sor a feladatok ellátására.

7.3. Vállalkozó az 1. számú mellékletben részletezett rendelkezésre állási időperiódusokban folyamatosan elérhető ügyeleti rendszert köteles fenntartani állandó telefonos és e-mailes elérhetőséggel.

7.4. A felhasználói oldalról érkező hibabejelentések kezelése érdekében a Megrendelő hibabejelentését a Műszaki Leírásban meghatározott rendelkezésre állási időperiódusban folyamatosan a Vállalkozó alábbi elérhetőségeinek valamelyikén teheti meg:

telefonon a +36 50 124 5148
írásban (e-mail) keresztül (support@r-szoft.hu)

7.5. A hibajavítási szolgáltatás keretében Vállalkozó a bejelentett hibák elhárítását a Műszaki Leírásban meghatározottak szerint megkezdi és az abban szereplő időintervallumon belül elhárítja (SLA – Service Level Agreement).

7.6. A hibabejelentésről, illetve a hiba Vállalkozó általi észleléséről szóló hibabejelentésnek legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- bejelentés tárgya
- bejelentés részletes leírása

- bejelentés kategorizálása (pl. hiba, igény)
- hiba esetén, hiba minősítése: kritikus hiba, súlyos hiba, egyéb hiba
- elvárt határidő
- csatolmányok

7.7. A hibajavítás menete:

7.7.1. A Megrendelő a 7.4 pontban leírt elérhetőségeken jelenti be a hibát a Vállalkozónak.

7.7.2. Vállalkozónak a hiba elhárítását követően haladéktalanul (legkésőbb a műszaki leírásban meghatározott határidőn belül) tájékoztatnia kell Megrendelőt a hiba javításáról.

7.7.3. Vállalkozó a meghibásodások elhárítását a szerződésben és a műszaki leírásban foglalt rendelkezések szerint teljesíti. Amennyiben Vállalkozó kötelezettségét nem vagy késedelmesen teljesíti, Megrendelő jogosult a meghibásodás elhárítását harmadik személlyel elvégeztetni, melynek költségét Vállalkozó viseli.

7.8. Vállalkozó teljesítésének igazolása a Teljesítést Igazoló Bizonylat Megrendelői aláírásával történik.

A 2. a) pontban szereplő feladatok elvégzése havi átalánydíj ellenében történik. Ezen feladatok teljesítésigazolása havonta történik. A teljesítés igazolásához Vállalkozó havi kimutatást készít az adott tárgyhónapban elvégzett feladatokról, csatolva a feladatvégrehajtás során keletkezett dokumentációkat, és megküldi a következő hónap 3. munkanapjáig Megrendelő részére.

A 2. b) pontban leírt feladatok esetében a tárgyhónapban elvégzett feladatok teljesítés igazolásához a Vállalkozónak az adott egyedi megrendelés visszaigazolt munkavégzés tényét és az átadott eredménytermékeket rögzítő munkalapot kell a tárgyhavi kimutatás mellékleteként csatolnia, melyen a felhasznált órák számát, valamint a még felhasználható órák mennyiségét Vállalkozó feltünteti.

Megrendelő részéről teljesítés igazolására az alábbi személyek együttesen jogosultak:
Ujsághy Gergely Dezső osztályvezető és Morva Rudolf információs rendszerek igazgató együttesen.

7.9. Amennyiben a Megrendelő részére felkínált teljesítés nem szerződésszerű, Megrendelő kiegészítést, módosítást jogosult kérni, melyet Vállalkozónak el kell végeznie. Az e fejezetben meghatározott teljesítés akkor minősül teljesítettnek, amennyiben az adott teljesítésre előírt kimutatást Megrendelő elfogadta szerződésszerű teljesítésként. Megrendelő 5 munkanapon belül vagy elfogadja a kimutatást, vagy kifogást emelhet azzal kapcsolatban. A hiánypótlás vonatkozásában a Vállalkozó feladata akkor tekinthető teljesítettnek, amennyiben a Megrendelő által kért kimutatással kapcsolatban felmerült hiánypótlási igényben a Vállalkozó a részére meghatározott feladatokat maradéktalanul elvégezte, vagy amennyiben nem merül fel hiánypótlási igény. Megrendelő köteles a Vállalkozó tárgyhónapban elfogadott teljesítéséről szóló írásbeli kimutatás kézhezvételétől számított 15 napon belül Teljesítést Igazoló Bizonylatot kibocsátani, vagy a teljesítés el nem fogadásáról nyilatkozni.

8. Kötbér

8.1. Szolgáltatási szint (SLA - Service Level Agreement) sértésnek minősül, ha a Vállalkozó a bejelentett hibát a jelen szerződésben, illetve a Műszaki Leírásban meghatározott határidőn belül felróhatóan nem hárítja el.

8.2. Amennyiben Vállalkozó (az SLA-val nem érintett) feladatok teljesítésekor a megállapított határidőt felróható módon nem tarja be, akkor ez késedelmes teljesítésnek minősül. Ebben az esetben Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni, melynek mértéke késedelmes naponként a havi díj 1%-a.

8.3. SLA sértés esetén alkalmazandó késedelmi kötbérre vonatkozó szabályok:

- az SLA sértések számolása havonta újraindul,
- az adott hónapon belüli SLA sértések kötbér tételei összeadódnak,
- A kötbér alapja: a szolgáltatás havi nettó vállalkozási díja.
- A kötbér mértéke: SLA sértés esetén (elhárítási idő) esetenként és megkezdett naponként (24 óránként): 1%

8.4. A 8.2. és 8.3. pont szerinti késedelmi kötbér havi maximális mértéke: a havi díj 30%-a.

8.5. Amennyiben Megrendelő Vállalkozó munkavégzésével kapcsolatban kifogással él - például

- a hibajavítás megsérti a vonatkozó technológiai vagy szerződéses előírásokat, vagy
- az eredeti hibajelenség nem szűnik meg, illetve
- a teljesítés nem felel meg a szerződésben és a műszaki leírásban foglalt követelményeknek,
- egyes feladatokat, a feladatok összességét vagy az egész szerződést Vállalkozó nem teljesíti,
- hiányosan vagy
- nem megfelelő (a jelen szerződés, illetve műszaki leírás szerinti) szakmai színvonalon teljesíti vagy
- Vállalkozó nem a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően,
- nem Megrendelővel kölcsönösen együttműködve látja el feladatát,
- -,

a teljesítés hibás teljesítésnek minősül.

8.6. Ha Vállalkozó a hibát a megrendelői kifogás (7.9. pont) alapján sem javítja ki, hibás teljesítési kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke 15%. A kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett hónap díja.

8.7. Vállalkozó jelen szerződés megkötésének esetén a szerződés nettó értéke 30 %-ának megfelelő mértékű megkötési kötbért köteles Megrendelőnek fizetni. Jelen szerződés megkötésnek tekintendő amennyiben a Vállalkozó a szerződésben és a Műszaki Leírásban előírt követelményeket az esedékességtől számított 15 munkanapon belül nem teljesíti, úgy Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani és megkötési kötbért követelni.

8.8. Megrendelő a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és jogosult az előző pont szerint megkötési kötbért követelni, amennyiben a Vállalkozó súlyos szerződésszegést követ el.

8.9. Súlyos szerződésszegésnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- Vállalkozó adott hónapon belül egymást követő két alkalommal a 7. fejezetben meghatározott szolgáltatási szintsértést követ el;
- súlyos szerződésszegésnek minősül, ha Vállalkozó jelen szerződésben meghatározott valamely kötelezettségének Megrendelő erre vonatkozó írásos felszólítása ellenére, az írásbeli felszólításban megadott határidőre nem tesz eleget;
- Vállalkozó munkatársai, illetve alkalmazottai megsértik a titoktartási kötelezettségüket;
- Vállalkozó általi szándékos károkozás esetén;

- Vállalkozó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül továbbá, ha ok nélkül elmulasztotta megkezdeni a munkavégzést, vagy felfüggesztette azt.

8.10. A szerződésben meghatározott titoktartási kötelezettség megsértéséért a Vállalkozó kártérítési felelősséggel tartozik.

8.11. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:187. §-ára figyelemmel – jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi kötbér megfizetése nem mentesíti a teljesítés alól.

8.12. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a kötbérfizetési kötelezettség alól a Ptk. 6:142. §-ban meghatározottak szerint mentesülhet.

8.13. A Megrendelő a kötbérigényről kötbérértéstartítót állít ki, és ennek összegét jogosult a vállalkozási díjba beszámítani.

8.14. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

9. A Szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

9.1. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen Szerződést kizárólag írásban módosíthatják.

9.2. A Megrendelő a Szerződést a teljesítésének megkezdése után bármikor indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Amennyiben Megrendelő a Szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondja, úgy köteles a Vállalkozó által már teljesített szolgáltatások ellenértékét Vállalkozó részére megfizetni. A Vállalkozó ezen felül semmilyen további követeléssel nem élhet Megrendelővel szemben.

9.2. A Megrendelő a Szerződéstől a teljesítés megkezdése előtt elállhat, azt követően a teljesítésig a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amennyiben Vállalkozó bármely, a Szerződésben foglalt kötelezettségét megszegi, így különösen:

- a) a teljesítési határidő lejárta előtt nyilvánvalóvá vált, hogy a Vállalkozó a szolgáltatását az esedékességkor nem tudja teljesíteni, és a teljesítés emiatt a Megrendelőnek már nem áll érdekében;
- b) a teljesítési határidő lejárta előtt nyilvánvalóvá vált, hogy a teljesítés hibás lesz, a Megrendelő a hiba kijavítására vagy kicserélésre megfelelő határidőt tűzött, amely eredménytelenül telt el;
- c) Vállalkozó a Szerződés rendelkezéseivel ellentétesen von be közreműködőt;
- d) a Szerződésben foglalt bármely határidőt elmulaszt, és a Megrendelő által tűzött póthatáridő is eredménytelenül telik el, ideértve azt az esetet is, ha a késedelemmel érintett napok száma miatt a Vállalkozóval szemben maximális mértékű késedelmi kötbér érvényesíthető,
- e) a Szerződésben foglalt bármely kötelezettségét hibásan teljesíti, és a hibát a Megrendelő által a kijavításra vagy kicserélésre tűzött határidőben sem javítja ki megfelelően, ideértve azt az esetet is, ha a hibás teljesítéssel érintett napok száma miatt a Vállalkozóval szemben maximális mértékű hibás teljesítési kötbér érvényesíthető;
- f) ha a Vállalkozóval szemben jogerős elmarasztaló határozatot hoznak a Vállalkozó szakmai

- tevékenységét érintő szabálysértés vagy bűncselekmény miatt;
- g) a Vállalkozó fizetéképtelenné válik, ellene felszámolási eljárás indul, illetve a Vállalkozó csőd- vagy végelszámolási eljárást kezdeményez;
 - h) ha azt a Szerződés rendelkezése lehetővé teszi.

Megrendelő gyakorolhatja a szerződésszegésből eredő jogait, illetve igényelheti kárainak megtérítését a 8.5. pontban foglaltak szerint.

- 9.3. A Vállalkozó a Szerződéstől elállhat, amennyiben
- a) a Megrendelő célszerűtlen, illetve szakszerűtlen utasítást ad, és a Vállalkozó figyelmeztetése ellenére az utasítást fenntartja;
 - b) ha a munkát kijelölt helyen kell végezni, és ezt a munkahelyet a Megrendelő munkavégzésre alkalmas állapotban, a Felek által együttesen megszabott megfelelő határidőn belül nem bocsátja rendelkezésre.

Amennyiben a Vállalkozó elállására emiatt kerül sor, Vállalkozó kártérítésre is igényt tarthat.

A felmondást – ajánlott – tértivevényes levél formájában kell a másik félnek megküldeni.

9.4. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződést indokolt esetben, közös megegyezéssel írásban megszüntethetik. Ebben az esetben a Felek közösen aláírt okiratban rendelkeznek a Szerződés megszűnésével kapcsolatos elszámolásról, és a Feleknek a megszüntetésről rendelkező okiratban meghatározott megszűnési időpontig még fennálló és teljesítendő feladatairól.

9.5. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Vállalkozó haladéktalanul köteles Megrendelő részére visszaszolgáltatni minden, a feladat teljesítésével kapcsolatosan részére átadott, vagy birtokába jutott adatot, információt, dokumentumot függetlenül az adathordozó jellegétől.

10. Kapcsolattartás

10.1. A Szerződésben szabályozott együttműködés során a szakmai kapcsolattartásra az alábbi személyek jogosultak:

Megrendelő részéről:

Ujsághy Gergely Dezső
Intézményi információs rendszerek üzemeltetési osztályvezető
Mobil: +36304663112
E-mail: Ujsaghy.GergelyDezso@nisz.hu

Vállalkozó részéről:

Rákosi Bálint
Ügyvezető
Telefon: +36306020133
E-mail: info@r-szoft.hu

10.2. Felek vállalják, hogy folyamatosan fenntartják fenti személyek elérhetőségét vagy megfelelő helyettesítésről haladéktalanul gondoskodnak.

10.3. Felek a kapcsolattartás módjára vonatkozóan elsődlegesen a kapcsolattartónak küldött és visszaigazolt e-mailen történő kapcsolattartásban állapodnak meg.

10.4. Az e-mail útján egymásnak küldött üzeneteket mindkét fél írásos formának fogadja el. Az értesítés akkor válik joghatályossá, ha azt a címzett visszaigazoltan átvette: arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett.

10.5. Felek kijelentik, hogy minden esetben – még akkor is, ha az akadályt a másik félnek a közlés nélkül is ismernie kellett – kötelesek egymást értesíteni, ha a Szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik.

10.6. Felek rögzítik, hogy a Felek által a 10.1. pontban kijelölt kapcsolattartók személyében, illetve a 7.8. pontban meghatározott teljesítésigazolásra jogosult személyekben bekövetkező esetleges változások nem igényelnek szerződésmódosítást, a változásról a felek 8 napon belül írásban értesítik egymást.

11. Titoktartás

11.1. Felek megállapodnak, hogy a Szerződés tartalma, annak bármely kikötése, az abban foglalt műszaki, pénzügyi és egyéb információk nem hozhatók nyilvánosságra.

11.2. Vállalkozót, továbbá a Vállalkozó által a teljesítésbe bevont szakembereit titoktartási kötelezettség terheli a Szerződés teljesítése során tudomására jutott minden tény, adat és valamennyi, a Megrendelő működését érintő információ tekintetében (Bizalmas információk).

11.3. Vállalkozó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítésbe bevont alkalmazottaival a titoktartási kötelezettséget betartatja és ennek megfelelően foglalkoztatja az alkalmazottakat a jelen Szerződés keretében tartozó feladatok elvégzése során.

11.4. Nem minősülnek Bizalmas információknak az alábbiak

- Az információt a Vállalkozó már a közlés időpontjában ismeri,
- Az információk köztudomásúak és a nyilvánosság rendelkezésére állnak, kivéve, ha az ilyen ismertség vagy nyilvánosság a bizalmas információknak az átvevő részéről történő jogosulatlan kiadásából származik;
- Annak kiadását az átvevőtől törvény vagy egyéb jogszabály, bírósági határozat vagy más hatósági eljárás megköveteli.

11.5. A titoktartási kötelezettség – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – a Szerződés megszűnése után 5 évig áll fenn.

12. Vis Maior

12.1. A Vállalkozó nem felel azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye.

12.2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior”-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Vállalkozónak nem felróható módon, érdekkörén kívül, Vállalkozó részéről elháríthatatlanul következnek be, és amelyek Vállalkozó szerződés szerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik, feltéve, hogy ezen körülmények a 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, karantén korlátozások;
- c) radioaktív sugárzás, sugárszennyeződés;
- d) háború vagy más konfliktusok, megszállás, ellenséges cselekmények, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó;
- e) sztrájk, felkelés, forradalom, lázadás, katonai vagy egyéb államcsíny, polgárháború és terrorcselekmények;
- f) zendülés, rendzavarás, zavargások.

12.3. A vis maiorra közvetlen összefüggésben kell állnia a Vállalkozó tevékenységével, mely összefüggést Vállalkozónak írásban igazolnia szükséges.

12.4. Amennyiben vis maior miatt a Szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetők, erről Vállalkozó köteles a 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 Vállalkozónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.

12.5. A vis maiorra hivatkozó felet terheli annak bizonyítása, hogy a vis maior eseménynek a szerződés szerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

12.6. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a Szerződéstől írásban elállni. Ez esetben mindkét fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

13. Vegyes és záró rendelkezések

13.1. Felek a Szerződéssel kapcsolatos jogvitáikat megkísérik békés úton rendezni. Amennyiben a Felek a közöttük fennálló jogvitát 15 napon belül nem tudják rendezni, úgy bírósághoz fordulhatnak.

13.2. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog – különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vállalkozási jogviszonyra vonatkozó rendelkezései – az irányadók.

13.3. A Szerződés a Szerződő Felek megegyezését teljes egészében tartalmazza.

13.4. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Szerződés bármely rendelkezése utóbb érvénytelennek minősül (részleges érvénytelenség), a Szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha a Felek együttes írásbeli nyilatkozata alapján azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

13.5. Ha bármelyik fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen Szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyanazon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

13.6. Felek a Szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

13.7. A Szerződés 3 eredeti példányban készült, melyből 2 példány Megrendelőt, 1 példány Vállalkozót illeti. A Szerződést Felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben egyezőt jóváhagyólag írták alá.

13.8. Ezen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki Leírás
2. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat minta
3. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól

Budapest, 2021.....12.22

Budapest, 2021.....12.01.09.



Varga Dezső gazdasági vezérigazgató-
helyettes és



Nagy Róbert Tibor, üzemeltetési
vezérigazgató helyettes



Rákosi Bálint
ügyvezető
R-Szoft Informatikai Korlátolt Felelősségű
Társaság
Vállalkozó

NISZ Nemzeti Infokommunikációs
Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
Megrendelő



1. számú melléklet
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Műszaki leírás

Műszaki leírás



Települési Mobilapplikáció (mASP) Mobilalkalmazás üzemeltetés támogatásához szükséges L3 szintű support beszerzése

Műszaki leírás

Tartalom

1.	BEVEZETÉS	15
2.	A beszerzés célja	15
3.	A rendszer ismertetése	15
3.1.	Működési leírás	15
3.1.1.	urbanIQ – településüzemeltetést támogató alkalmazás – Nyíregyháza	15
3.1.2.	economIQ – helyi vállalkozásokat támogató alkalmazás – Nyíregyháza	16
3.1.3.	urbanIQ – településüzemeltetést támogató alkalmazás – Monor	16
3.2.	A kiszolgáló infrastruktúra bemutatása	17
4.	Ajánlattevő feladatai	19
4.1.	Rendelkezésre állás, hibák fogadása, SLA szerinti elhárítás	19
4.1.1.	Hibakezelés, hiba fogadása	19
4.2.	Opciók óradíjas L3 feladatok	22
4.2.1.	Hibaelhárítás	22
4.2.2.	Jogszabálykövetés, verziókövetés	22
4.2.3.	Dokumentáció frissítése	22
4.2.4.	Üzemeltetés támogatása	22
4.2.4.1.	Funkcionális fejlesztői támogatás	22
4.2.4.2.	Nem funkcionális fejlesztői támogatás	23
4.2.4.3.	Alkalmazás üzemeltetés támogatás 7/24-ben	23
4.2.4.4.	Fejlesztői támogatás	23
5.	Opciók óradíjas feladatok megrendelésének folyamata	23
6.	Teljesítéssel kapcsolatos követelmények	25
6.1.	Elvárt feladatok az üzemeltetésben	25
6.2.	Együttműködői kötelezettség	26
6.3.	Ajánlattevő feladata az L3 support tevékenység során leszállítandó termékekről	26

1. BEVEZETÉS

A központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról szóló 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet nevesíti a NISZ Zrt-t, mint a központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtását, valamint egyes informatikai rendszerek üzemeltetését biztosító központi szolgáltatót.

A Kormány a 1854/2014. (XII. 30.) határozatában döntött arról, hogy az elektronikus közigazgatás országos elterjesztésének kísérleti megalapozása érdekében a NISZ Zrt. mint központi szolgáltató Nyíregyházán tegyen elérhetővé mobil eszközökkel igénybe vehető e-közigazgatási alkalmazásokat a Digitális Nemzeti Fejlesztési Program település-központú kísérleti alprogram keretében. A fejlesztés eredményeképpen két mobilalkalmazás készült el: az urbanIQ egy városüzemeltetést támogató app, amely az önkormányzat és a lakosság közötti kapcsolattartást teszi elérhetővé mobil eszközön, valamint az economIQ, amely célja a helyi vállalkozások versenyképességének javítása mellett az önkormányzattal való együttműködésük elősegítése. Az alprogram során megvalósuló fejlesztés egyik megkötése volt, hogy városüzemeltetést támogató mobilalkalmazásnak kiterjeszhetőnek kell lennie más településre is.

Az urbanIQ városüzemeltetést támogató alkalmazás Monorra történő kiterjesztéséről a Kormány a 252/2018. (XII. 17.) rendelete döntött. A mobilalkalmazás kiterjesztésével így jelenleg két, Nyíregyháza és Monor önkormányzatainak kiszolgálása történik meg, a későbbiek során újabb városokban várható a bevezetés.

2. A beszerzés célja

A beszerzés célja a Digitális Nemzeti Fejlesztési Program keretében a település-központú kísérleti alprogram keretében megvalósított e-közigazgatási mobil alkalmazások L3 szintű support feladatainak elvégzése. Az alkalmazások és annak kiszolgálásához szükséges infrastruktúra üzemeltetését a NISZ Zrt. látja el, így tehát Ajánlattevő feladata az infrastruktúrán lévő futtatókörnyezet és alkalmazás üzemeltetésének támogatása és az L3 szintű supporti feladatok ellátása a jelen dokumentumban meghatározottak szerint. Nem célja a beszerzésnek az alkalmazás újabb városokra történő bevezetése, vagy a meglévő városokban újabb funkciók kialakítása.

3. A rendszer ismertetése

3.1. Működési leírás

3.1.1. urbanIQ – településüzemeltetést támogató alkalmazás – Nyíregyháza

A keretalkalmazás célja, hogy mobil élethelyzetben lehetőséget teremtsen az állampolgárok és az önkormányzat közötti kapcsolatteremtésre. A két helyszínen, Nyíregyházán és Monoron eltérő modulok alkotják a mobilalkalmazás funkcionalitását.

Nyíregyházán az alkalmazás az alábbi modulokkal rendelkezik:

I. Hibabejelentés

A lakosság által észlelt problémák, hibák bejelentésére szolgál az önkormányzat felé. Az alkalmazás saját workflow rendszerét használva a mobilkliensekről érkező állampolgári bejelentéseket az önkormányzati dolgozók az alkalmazás webes adminisztrációs felületén kezelik.

II. Időpontfoglalás

Nyíregyházán az Önkormányzati ügyintézés a Ramsys TimeR típusú ügyfélkezelő és időpontfoglaló rendszerének használatával történik. A mobilapp az önkormányzat időpontfoglaló rendszeréhez csatlakozva biztosítja az állampolgárok számára a mobilkészületről történő foglalást önkormányzati ügyintézéshez.

III. Hírek, kérdőívek

Az önkormányzat és a város lakosai között direkt, gyors kapcsolattartásra ad lehetőséget. Egyik menüpontban önkormányzati hírek, információk megjelenítésére van lehetőség, míg a kérdőívek menüpont lakossági felmérés céljára használható. Az önkormányzat által a központi modulban, szintén a webes adminisztrációs felületen van lehetőség a hírek tartalmának és a kérdőívek összeállítására. A tartalom menedzselése az önkormányzat feladata.

3.1.2. economIQ – helyi vállalkozásokat támogató alkalmazás – Nyíregyháza

Ez az app csak Nyíregyházán, önálló mobilalkalmazásként érhető el. Az alkalmazás lehetővé teszi a település lakói számára, hogy a helyi kereskedelmi szolgáltatásokról és azok kedvezményeiről pontos és naprakész információhoz jussanak. A mobilalkalmazás felhasználói térképes és listás nézetben keresve ismerhetik meg Nyíregyháza szolgáltatásait. Az értékeléseken keresztül pedig egyrészt más felhasználók véleménye által egyfajta képet kaphatnak az adott vállalkozásról, valamint maguk is részt vehetnek az értékelésben. A városba látogatók pedig egyszerűen és gyorsan tájékozódhatnak a szolgáltatók elérhetőségéről. A felhasználók ajánlhatnak új helyeket az adminisztrátor számára. Az economIQ egy központi adatbázisból jeleníti meg a felhasználók számára az információkat. Ennek az adatbázisnak a feltöltését, karbantartását az önkormányzat végzi. A szerveren elérhető adminisztrációs felületen van lehetőség az adatbázis menedzselése mellett a felhasználók kezelésére és kimutatások készítésére is.

3.1.3. urbanIQ – településüzemeltetést támogató alkalmazás – Monor

Az urbanIQ Monorra történő kiterjesztése nem egy újabb mobilapp elkészültét jelenti, hanem új használati helyszíneként jelenik meg az alkalmazáson belül. Az appot elindítva a felhasználó maga döntheti el, hogy bejelentkezés után melyik város szolgáltatásait szeretné használni.

Monoron az urbanIQ alkalmazás az alábbi modulokkal rendelkezik:

I. Hibabejelentés

A lakosság által észlelt problémák, hibák bejelentésére szolgál az önkormányzat felé. Az alkalmazás saját workflow rendszerét használva a mobilkliensekről érkező állampolgári bejelentéseket az önkormányzati dolgozók az alkalmazás webes adminisztrációs felületén kezelik.

II. Időpontfoglalás

Monoron az időpontfoglalásra az alkalmazás saját rendszere került felhasználásra.

III. Hírek

Az alkalmazásban megjelenő hírek nem az app adminisztrációs felületén történik Monor esetében, hanem a város portáljáról érkező webview segítségével kerül a tartalom a mobilkliensre.

IV. Településinformációk

Az önkormányzat által meghatározott statikus tartalom megjelenítését végzi az alkalmazás.

V. Kérdőívek

A kérdőívek menüpont lakossági felmérés céljára használható. Az önkormányzat által a központi modulban, a webes adminisztrációs felületen van lehetőség a kérdőívek összeállítására. A tartalom menedzselése az önkormányzat feladata.

VI. Környezet, időjárásadatok

Az okos város projekt során kihelyezett légszennyezettségi és hőmérsékletadatok megjelenítésére szolgál.

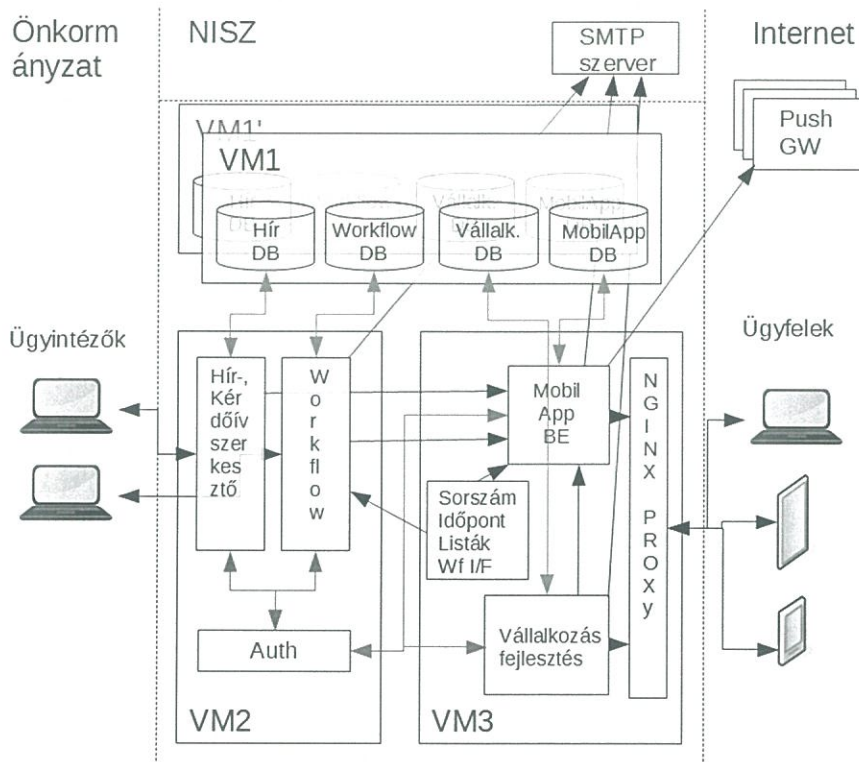
VII. Virtuális városkártya

Az okosváros fejlesztés során városkártya került bevezetésre Monoron. A városkártya az önkormányzat által meghatározott jogosultságokat ad a felhasználóknak, vagy kedvezmények vehetők vele igénybe a helyi üzleteknél, szolgáltatóknál. A városkártya adatai egy QR-kód segítségével adhatók át a kedvezményt elfogadó helyek számára. Az alkalmazás ezt a QR-kódot tárolja le és jeleníti meg.

3.2. A kiszolgáló infrastruktúra bemutatása

A projekt szerver oldali megvalósítása virtuális környezetek (VM-ek) használatával történik. Az egyes virtuális környezetekben a szerver oldali funkcionalitás meghatározott része található. Ezen funkcionalitások együttműködése biztosítja a rendszer működését.

A projekt keretében kifejlesztett kliens alkalmazásokat a szerver oldal a következő architektúrával támogatja:



A szervertől az architektúra a következő komponenseket tartalmazza:

Név	Feladat	Futtatókörnyezet
PostgreSQL	Adatbázis kezelő	Natív kód
Workflow	Önkormányzati munkafolyamatok támogatása	Jboss 7.1.3 (Tomcat 7 alapon), Java 7
Hír- és Kérdőívszerkesztő	Hírek és kérdőívek előállítás	Tomcat 8, Java 8
MobilApp	Mobil és Web kliens integráció	Tomcat 8, Java 8
Időpontfoglaló alkalmazás	Kliensről érkező időpontfoglalás kezelése	Tomcat 8, Java 8
Workflow Interfész	Workflow integrációs modul	Tomcat 8, Java 8
Auth	Authentikációs modul	OpenLdap, Tomcat 8, Java 8
Nginx Proxy	Kliens kérések belső irányítása, HTTPS végződés	Natív alkalmazás

Listakezelés	Az önkormányzatokkal kapcsolatos listák kezelése	Tomcat 8, Java 8
Web kliens	Kliens funkcionális browser-en	Tomcat 8, Java 8
Gazdaságfejlesztés szerver komponens		Tomcat 8, PHP

Az egyes alkalmazások az üzletileg fontos adatokat adatbázisban tárolják, fájlokat csak az alkalmazás konfigurációjának tárolására, ill. a log-ok írására használnak.

4. Ajánlattevő feladatai

Ajánlattevőnek az L3 support két fő feladata van:

- Rendelkezésre állás, hibák fogadás, SLA szerinti elhárítás (havi átalánydíjas feladat)
- Jogszámbély, verziókövetés, hibajavítás, üzemeltetés támogatás (óradíjas feladat)

4.1. Rendelkezésre állás, hibák fogadása, SLA szerinti elhárítás

4.1.1. Hibakezelés, hiba fogadása

Az Ajánlattevő rendelkezésre állása, online Help Desk rendszert tart fent, amelyben fogadja az Ajánlatkérő bejelentéseit. A Help Desk rendszernek az alábbi kritériumoknak kell megfelelni:

- A bejelentőfelületnek elérhetőnek kell lennie mobil alkalmazáson keresztül is, iOS és Android platformokon
- A Megrendelő oldali bejelentők számára biztosítania kell külön profilt, illetve csak saját bejelentéseket tartalmazó nézetet, továbbá egy a termékekkel kapcsolatos minden bejelentést tartalmazó nézetet
- A felületnek rendelkeznie kell saját keresővel
- A rendszerbe rögzített minden bejelentéssel kapcsolatos adatváltozásról (pl. megjegyzés hozzáadása, státuszváltozás) értesülnie kell a Megrendelőnek e-mail formájában is
- A bejelentőfelületnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a NISZ a felhasználás helye szerint elkülönítetten tudja kezelni a bejelentéseit
- A bejelentésekről legyen készíthető eseti és rendszeresen ütemezett elektronikus riport, a riportok legyenek elérhetőek és menthetőek

Ajánlatkérő bejelentéseit a hét minden napján 0-24 óráig teheti meg, a hiba kezelésével kapcsolatos határidők ezen időpontokban értelmezhetőek:

Hibák típusai:

- A szoftver funkcióihoz kapcsolódó hibák
- Adathibák

- A szoftver üzemeltetéséhez kapcsolódó hibák (ide nem értve a szoftver környezetének, a hálózatnak hibáit)
- A szoftvert által támogatott egyedi eszközökön (mobil, tablet, monitor) elvárható egyedi szoftver felületek megjelenítési hibái

Mindegyik hibatípus tartozhat az alábbi hibakategóriákba: kritikus hiba, súlyos hiba, egyéb hiba (kis hiba).

Hibakategóriák:

- **Kritikus hiba:**
Olyan hiba, amely lehetetlenné teszi a rendszer jelentős részének üzemszerű használatát (A hiba egy alapvető, széles felhasználói kör által használt folyamat végrehajtását meggátolja, azaz a rendszer rendeltetészerű használatát lehetetlenné teszi.)
- **Súlyos hiba:**
Olyan hiba, amely széles felhasználói kör számára jelentősen akadályozza a rendszer (valamely lényeges folyamat) rendeltetészerű használatát, de kerülő megoldás alkalmazásával üzemszerű működés (az érintett folyamat megfelelő kimenetet eredményező végig vitele) lehetséges.
- **Egyéb hiba (kis hiba):**
Olyan hiba, amely nem akadályozza jelentős mértékben a rendszer egyetlen részének használatát sem, azonban funkcionális (működés, illetve tartalmi) eltérést jelent a specifikációban foglaltakhoz képest.

Hibák jelzése:

Az Ajánlatkérő a hibákat egy közösen egyeztetett elektronikus kommunikációs csatornán, ill. telefonon jelenti. Az Ajánlattevő a telefonon bejelentett hibát a hibakezelő rendszerben köteles haladéktalanul rögzíteni és nyilvántartásba venni. A hiba kategóriáját a bejelentésben jelzi Ajánlatkérő, ha ezzel Ajánlattevő nem ért egyet, akkor azonnal egyeztetést kell kezdeményeznie. Az egyeztetés nem hátráltathatja a hiba elhárítását, amelyet azzal a megkezdési határidővel kell Ajánlattevőnek megkezdni, amely hiba típusal Ajánlatkérő a hibát bejelentette.

Hibák fogadása:

- Az Ajánlattevő a hiba bejelentését alapértelmezésben hét minden napján 0:00-24:00 közötti időtartamban fogadja, és a lentebbi táblázat szerint kikötött válaszidőn belül megkezd a bejelentés feldolgozását, megoldását.
- Az Ajánlattevő visszaigazolást küld a befogadott hiba azonosítójára hivatkozva. A Felek megállapodnak, hogy az Ajánlattevő a hiba megoldásának lényeges lépéseiről tájékoztatja az Ajánlatkérőt.
- Kritikus hiba esetén az Ajánlatkérő több csatornán is megkeresheti az Ajánlattevőt

Hibák kezelésével kapcsolatos határidők

Az egyes hibaosztályokra más és más válaszidő érvényes. Jelen táblázatban a maximum reagálási idő elvárást fogalmaztuk meg.

Hiba típusa	Hibajavítás megkezdése	Hibajavítás befejezése Adatjavítás vagy Funkciójavítás vagy Workaround (megkerülő megoldás)	Javítás módja
Kritikus	20 órán belül	40 órán belül	Adatjavítás / hotfix
Súlyos	40 órán belül	64 órán belül	Adatjavítás / hotfix / javító release (minor)
Egyéb	5 napon belül	25 napon belül	Adatjavítás / ütemezett javító release (minor)

- Kritikus hiba esetén az Ajánlattevő köteles a hiba elhárítására irányuló tevékenységet a kritikus hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni. Telefonon történő bejelentés esetén azonnal el kell kezdenie hiba okának feltárását és javítását.
- Ha az Ajánlattevő a hiba kijavítására irányuló kötelezettségét nem kezdi meg a jelen pontban meghatározott válaszidőn belül, akkor köteles a késedelem indokát az Ajánlatkérőnek haladéktalanul írásban jelezni.
- Amennyiben az Ajánlatkérő a késedelem indokát elfogadja, akkor köteles az Ajánlattevő részére megfelelő póthatáridőt szabni a teljesítésre.
- Az Ajánlatkérő ésszerű indok hiányában nem köteles más póthatáridőt engedélyezni.
- Az egyéb hiba esetén az Ajánlattevő értesíti az Ajánlatkérőt, hogy hibajavító patch kihelyezésével vagy verzióváltással javítja a hibát.
- A hibák megoldása kizárólag abban az esetben számít teljesítettnek, ha az Ajánlattevő a megoldást dokumentáltan, illetve a telephelyén történt sikeres tesztelést igazolva adja át az Ajánlatkérőnek, illetve az Ajánlatkérő visszaigazolja a hibajavítást.

4.2. Opciók óradíjas L3 feladatok

4.2.1. Hibaelhárítás

Ajánlattevő a hibakezelés során azonosítja a hibát és annak elhárításához szükséges óraszükségletet, amelyről tájékoztatja Ajánlatkérőt. Amennyiben Ajánlatkérő a hiba elhárításához szükséges időráfordítást jóváhagyja történik meg a hiba javítása. Ajánlatkérő döntéséig az SLA idők felfüggesztésre kerülnek.

4.2.2. Jogszabálykövetés, verziókövetés

A jogszabálykövetési szolgáltatás biztosítja, hogy a rendszer alapszolgáltatásai, funkciói a jogszabályváltozásoknak (új jogszabályok hatálybalépése, meglévő jogszabályok módosítása) megfelelően működtethetők legyenek. A módosítások a jogszabályi változások hatálybalépése előtt akkor kerülnek bevezetésre, ha a jogszabály alapján a hatályosulást megelőzően a fejlesztési feladat teljesítéséhez szükséges idő rendelkezésre áll. Ajánlattevő feladat a rendszer működésével kapcsolatos jogszabályok figyelése, Ajánlattevőnek minden esetben törekednie kell arra, hogy a jogszabályváltozásokból és a kapcsolódó rendszerek jogszabályváltozása során ellátandó módosítási feladatait a változások hatályosulását megelőzően átadja Ajánlatkérő részére.

Verziókövetés, amelynek keretében az Ajánlattevő biztosítja, hogy az alkalmazást felkészíti arra, hogy az azt kiszolgáló infrastruktúra technológia fejlődéséből (pl: operációs rendszer upgrade) adódó változtatásokat folytán az alkalmazás működése zavartalan legyen, ezzel biztosítva azt, hogy az infrastruktúra kiszolgálók naprakészen tartása biztosított legyen. A verziókövetéssel, fejlesztéssel összefüggésben keletkezett valamennyi dokumentációt, ide értve a verziókövetéssel a fejlesztéssel érintett funkcióikat is tartalmazó felhasználói- és üzemeltetői kézikönyvet is Ajánlattevőnek át kell adnia Ajánlatkérő részére.

4.2.3. Dokumentáció frissítése

Az Ajánlattevő szakemberei az újabb szolgáltatások bevezetésével, az újabb verziók (frissítések) telepítésével párhuzamosan frissítik a szükséges dokumentációkat (felhasználói kézikönyv, üzemeltetési kézikönyv, telepítési leírás, rendszerterv).

4.2.4. Üzemeltetés támogatása

Az Ajánlattevő az üzemeltetési szakértőknek az alkalmazások üzemeltetésével kapcsolatos kérdéseit megválaszolja, szükség esetén konzultációs lehetőséget biztosít az Ajánlatkérő számára. Üzemeltetéstámogatási szolgáltatással kapcsolatos elvárások:

4.2.4.1. Funkcionális fejlesztői támogatás

Ajánlattevő feladata az fejlesztések kihelyezése kapcsán a release folyamatok támogatása (csomagelőkészítés, tesztelésben való részvétel, kihelyezés támogatás, fejlesztésből eredő módosulások átvezetése dokumentációkban.)

4.2.4.2. Nem funkcionális fejlesztői támogatás

Ajánlattevő feladata az alkalmazás rendszerrel kapcsolatos hibák javítására, a rendszer élettartama alatt az üzemeltethetőséget, rendszerbiztonságot biztosító nem funkcionális fejlesztések elvégzésére. Például az alkalmazás mindig a legfrissebb futtatási környezetnek feleljen meg.

4.2.4.3. Alkalmazás üzemeltetés támogatás 7/24-ben

Ajánlattevő feladata az alkalmazás üzemeltetésének gyártói támogatása:

- hibák felderítésében
- problémák megoldásában
- platform frissítésének segítése teszteléssel, tanácsadással
- infrastruktúra változások tervezésének és kivitelezésének támogatása
- ajánlások kidolgozása szükséges bővítésekre (hardver, szoftver, licence)
- hibajelenségek elemzése és javaslatok kidolgozása
- üzemeltetői (változtatási) tervek elemzése és javaslatok tétele

4.2.4.4. Fejlesztői támogatás

Ajánlatkérő az alkalmazás üzemszerű működésének érdekében a következő feladatok ellátását várja el Ajánlattevőtől:

- mobil platformok verziókövetése (iOS, Android, Windows Phone), mobil kliens alkalmazások tesztelése új verziók kiadása,
- mobil kliensekre és szerver komponensekre vonatkozóan nem garanciális hibák javítása, törvényi megfeleltetés biztosítása,
- szerver komponensekre vonatkozóan a platform (operációs rendszer, adatbáziskezelő, alkalmazás szerver stb.) változások esetén a rendszer tesztelése, szükség szerinti módosítása, új verzió kiadása, a kiadás kihelyezésének támogatása.
- NISZ Zrt. üzemeltetés és ügyfélszolgálat támogatása, naplóelemzés, rendszerműködés elemzés.

5. Opciók óradíjas feladatok megrendelésének folyamata

A 4.2-es fejezetben rögzített opciók óradíjas feladatokat tekintetében a megrendelés folyamatának, az alábbi lépéseket kell tartalmaznia, ez alól kivélt képez a 4.2.1-es Hibaelhárítás, mert ebben az esetben a gyors és hatékony javítás érdekében Ajánlatkérőnek a lehető legrövidebb időn belül kell válaszolni Ajánlattevő részére, Ajánlattevőre pedig 4.1.1. pontban leírt SLA idők vonatkoznak.

- Ajánlatkérő megfogalmazza támogatási igényét (szükség esetén Ajánlatadó bevonásával), és benyújtja azt Ajánlatadó felé.
- Ajánlatadó, szükség szerint, támogatási igény fogadását követő 4 munkanapon belül pontosító kérdéseket tehet fel Ajánlatkérőnek, meghatározza a célszerű megoldást, és egyezteteti azt Ajánlatkérővel.

- Ha Ajánlatadó rendelkezik az ajánlatadáshoz szükséges minden információval, akkor 5 munkanapon belül ajánlatot ad a támogatási igény előzetesen egyeztetett megoldására.

Az ajánlatnak tartalmaznia kell:

- a feladat megnevezését,
- a megoldás leírását,
- a becsült ráfordítási időt,
- szoftverfejlesztés esetén a megoldás átadásának végső határidejét, egyéb támogatások esetén a feladat elvégzésének ütemezését,
- a szállítandó eredménytermékeket.

Az ajánlat elkészítésekor ajánlatadó, lehetőségeihez mérten, igyekszik figyelemmel lenni az Ajánlatkérő által elvárt határidőre.

- Ajánlatkérő megvizsgálja az ajánlatot, meggyőződik annak teljességéről, és egyértelműségéről. Ha Ajánlatkérőnek kérdése, észrevétele merül fel, kérheti az ajánlat pontosítását, amelyet Ajánlattevő 5 munkanapon belül köteles megtenni. Ha Ajánlatkérőnek nem merül fel kifogása, megrendelést ad le Ajánlatadó ajánlatára hivatkozva.
- Amennyiben a teljesítés során előre nem látható körülmény miatt a megvalósítás bármilyen lényeges elemének változása várható, azt az Ajánlattevőnek haladéktalanul jelezni azt Ajánlatkérő felé, aki azt a megrendelés módosításával fogadhatja el.

6. Teljesítéssel kapcsolatos követelmények

6.1. Elvárt feladatok az üzemeltetésben

Feladat	Alkalmazás gazda		Infrastruktúra / Op.rendsz. , futtató környezet, alkalmazás : NISZ		L3 Alkalmazás Támogató - Fejlesztő		
Rendszeres monitorozás / proaktív felügyelet							
Operációs rendszer				R	A		C
Futtató környezetek				R	A		C
Adatbázis rendszer				R	A		C
Alkalmazás				R	A		C
Rendszeres karbantartási feladatok							
Operációs rendszer		I		R	A		C
Futtató környezetek		I		R	A		C
Adatbázis rendszer		I		R	A		C
RBK készítése				R	A		C
RBK elfogadása	R	A			I		
Mentések							
mentési rendek megtervezése		C			I	R	A
mentési rendek jóváhagyása	R	A			I		
mentések mentési rend szerinti végrehajtása				R	A		
mentés visszaállítás kezdeményezése	R	A			C		C
mentés visszaállítás végrehajtása		I		R	A		C
L2 Hiba kezelés							
hiba bejelentés	R	A			I		
hiba bejelentés fogadás				R	A		
hiba kezelése		I		R	A		C
L3 feladatok							
L3 hiba javítás: bejelentés		I		R	A		
L3 hiba javítás: bejelentés fogadása		I			I	R	A
L3 hiba javítás: hiba elhárítás		I		C	I	R	A
Kérés kezelés							
Kérés bejelentés	R	A					
Kérés bejelentés fogadás				R	A		
Kérés kezelése				R	A		C
Infrastruktúra változás kezelése							
Infrastruktúra irányú igények beküldése	R	A			I		
Infrastruktúra irányú igények átvizsgálása/ pontositása				R	A		C
A pontositott Infrastruktúra igények jóváhagyása	R	A			I		
Infrastruktúra irányú igények végrehajtása				R	A		C
Nem funkcionális változás							
Új funkció igény definiálása				R	A		C
fejlesztés elvégzése					I	R	A
Csomagok összeállítása					I	R	A
Csomag kihelyezés				R	A		C
Csomag kihelyezés eredményének ellenőrzése (teszt / éles)				R	A		C
Funkcionális változás kezelés (Release)							
Új funkció igény definiálása	R	A			I		
Új funkció igény pontositása				R	A		C
Új funkció igény véglegesítése	R	A			I		
fejlesztés megrendelése				R	A		I
fejlesztés elvégzése		C			C	R	A
release csomagok összeállítása						R	A
Release kihelyezés		I		R	A		C
Release kihelyezés eredményének intergált ellenőrzése (teszt / éles)	R	A		C	I		C

6.2. Együttműködési kötelezettség

Az L3 support feladatok ellátása kapcsán Ajánlattevőnek együttműködési kötelezettsége van az üzemeltetésben érintett intézményekkel, partnerekkel:

- NISZ Zrt.
- Nyíregyházi Önkormányzat
- Monori Önkormányzat
 - o webfejlesztő
 - o az alkalmazásban már meglévő, integrált funkciók szállítóival

6.3. Ajánlattevő feladata az L3 support tevékenység során leszállítandó termékekről

Az Ajánlattevő feladata a havi általánydíjas szolgáltatások (support feladatok) során az alábbi dokumentumok elkészítése és átadása az Ajánlatkérő részére:

- Havi összesítő jelentés
 - o Az Ajánlattevő feladata havi összesítő jelentés készítése (formanyomtatvány mellékelve) az Ajánlatkérő által bejelentett hibákról, mely tartalmazza minimálisan azok státuszát, a hibaelhárítási idő követelményeknek való megfelelést (konkrét hibaelhárítási idő adatokkal alátámasztva) és a kezelés módját.
- Eseti hibajelentés
 - o Ajánlattevő feladata a felmerült hibákról részletes jelentés készítése, mely tartalmazza legalább a hiba leírását, a megoldás módját, a hiba elhárításának idő és erőforrás szükségletét, valamint a hibaelhárítási idő követelményeknek való megfelelést (konkrét megoldási időkkal alátámasztva).
- Opcionális óradíjas szolgáltatások terhére elvégzett feladatok
 - o Ajánlatkérő által megrendelt opcionális óradíjas feladatok terhére elvégzett munkákról Ajánlattevőnek a havi összesítő jelentésben számot kell adnia, ha az dokumentációt is érint akkor azt csatolni is kell.

TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Készült			
Hely:		Dátum:	
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.		Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)
Termék/szolgáltatás megnevezése:			
Szerződés tárgya:			
Szerződés száma:			
Teljesítés igazolás tárgya:			
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma:			
Teljesítés tényleges dátuma:			
Megjegyzés:			

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakereshető módon megőrizni köteles.

A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):			
<i>a szerződésben meghatározott egyéb devizában</i>	Devizanem:		Érték:
Az elfogadott teljesítésből visszatartott (jóteljesítési) garancia, kötbér (Ft):			

 Szállító képviselője

 Megrendelő képviselője (1)

 Megrendelő képviselője (2)



NYILATKOZAT PARTNER ADATAIRÓL

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): R-Szoft Informatikai Korlátolt Felelősségű Társaság		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): R-Szoft Kft
Céggjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb 13 09 197170 szám (megfelelő aláhúzandó):		
Adószám: 26615934213		Uniós adószám: HU26615934
Kapcsolattartó adatai		
Név: Rákosi Bálint		Beosztás: Ügyvezető
Telefonszám: 0630-60-20 133		E-mail cím: info@r-szoft.hu
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): HU, 2220, Vecsés, Zrínyi 68/1		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): HU, 2220, Vecsés, Zrínyi 68/1		
Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns:		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám): HU, 2220, Vecsés, Zrínyi 68/1		
Számlavezető bank		
Neve: ERSTE BANK		
Bankszámla száma: 11600006-00000000-83632637		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyek sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]: IGEN	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]:	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]:
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]:	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]:	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]:	EVA [2002. évi XLIII. törvény]:

Kelt Budapest, 2021.12.15

Cégszerű aláírás