



NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

Szerződésszám: 1024569
Bso-2022-106

Vállalkozási keretszerződés

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

a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a

SmartUp Solutions Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1033 Budapest, Szőlőkert köz 6.

Cégjegyzékszám: 01 09 384108

Adószám: 25449172-2-41

Bankszámlaszám: 11742173-26043834-00000000

Képviselő: Steidl Judit ügyvezető

a továbbiakban: Vállalkozó,

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

1. Előzmények

Megrendelő „*TIOP 321 behívó RDSZ-SUPP-2021-2022*” tárgyú beszerzési eljárást folytatott le. Az eljárásban Megrendelő a Vállalkozót hirdette ki az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel Felek a jelen Vállalkozási keretszerződést (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 a QControl 9.0 behívó rendszerhez kapcsolódó alkalmazástámogatási és üzemeltetéstámogatási feladatok ellátását vállalja a Szerződés 1. számú mellékletében, a Műszaki Leírásban részletezettek szerint.

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 megfeleléséért, 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 Vállalkozó felelősséggel tartozik.

3.6. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződésből eredő feladatai teljesítésére a Vállalkozó – Megrendelő előzetes tájékoztatását követően – jogosult a felkérés ajánlattételre elnevezésű dokumentumban előírt alkalmasságnak megfelelő közreműködőt igénybe venni. Amennyiben a jelen Szerződésben meghatározott bármely szolgáltatást a Vállalkozó közreműködő útján teljesíti, akkor a közreműködő tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna. Vállalkozó fokozott felelősséget vállal azért, hogy a jelen Szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, közreműködőkkel 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 jelen 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 az általa megrendelt feladat teljesítéséhez szükséges minden rendelkezésére álló információt, adatot, dokumentumot Vállalkozónak átadni a Vállalkozó részéről a Megrendelő felé közölt igénytől számított 2 munkanapon belül (kivéve, ha ezt harmadik személy joga kizárja).

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 elégzendő feladatok végrehajtását, azok befejezését megelőzően is ellenőrizni.



5. A Szerződés hatálya, teljesítés helye

5.1. Felek jelen szerződést határozott időtartamra kötik. A szerződés annak mindkét fél által történő aláírásának napján, de legkorábban 2021. december 1. napján lép hatályba és a hatálybalépéstől számított 12 hónapig tart. Amennyiben a Felek eltérő időpontban írják alá a Szerződést, akkor az a később aláíró fél aláírásának napján lép hatályba.

A Szerződés teljesítése – a feladat jellegéből következően folyamatos teljesítést igényel.

5.2. A teljesítés helye: 1081 Budapest, Csokonai utca 3.

6. Vállalkozói díj

6.1. A Szerződés szerinti feladatok ellenértékeként Vállalkozót az alábbi díjak, mint vállalkozói díj illetik meg:

- az L2 szintű támogatási szolgáltatás ellenértékeként nettó **630.000, - Ft + ÁFA/hó** (azaz hatszázharmincezer forint + általános forgalmi adó/hónap);
- az eseti L3 szintű támogatási és hibaelhárítási feladat ellenértékeként nettó **9.700, - Ft + ÁFA/óra** (azaz kilencezerhétszáz forint + általános forgalmi adó/óra) díj illeti meg azzal, hogy a Szerződés időtartama alatt maximum 230 munkaóra vehető igénybe.

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

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.

Megrendelő fenntartja magának a jogot, hogy az eseti L3 szintű támogatási és hibaelhárítási feladatra meghatározott órakeretet a jelen Szerződésben meghatározott időtartam alatt ne teljes mértékben hívja le. Vállalkozó jelen pontban foglaltakat elfogadja és kijelenti, hogy Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen kártérítési igényt nem érvényesít arra az esetre, ha Megrendelő a meghatározott órakeretet nem vagy nem teljesen használja fel. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó csak egész órákat jogosult elszámolni.

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. A Műszaki leírás 2.1. pontjába foglalt L2 szintű támogatási szolgáltatás, valamint 2.2. pontjában rögzített eseti L3 szintű támogatási és hibaelhárítási feladat teljesítését követően a Felek által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (2. számú melléklet) alapján, annak kiállítását követően állítja ki Vállalkozó a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján, valamint a mindenkori Áfa tv. szabályai szerint 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 30 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 nevét, címét és az általa megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot,
- a fizetési határidőként a számla kézhezvételétől számított 30 napot,
- a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.
- a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. § és 169. §, valamint elektronikus számla esetén a 175.§-a szerinti előírásoknak.

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 jelen 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 újratekődik.

7. A Szerződés teljesítése, határidők meghatározása

7.1. A Vállalkozó a tárgyhónapot követő hónap 5. napjáig megküldi Megrendelő részére a Műszaki Leírás 3. pontjában az L2 szintű támogatási szolgáltatás teljesítésének igazolására szolgáló kimutatását. Az eseti L3



szintű támogatási és hibaelhárítási feladat a Műszaki leírás 2.2. pontjában rögzítettek szerint egyedi Munkalap alkalmazásával kerül le hívásra. A Munkalap szerinti feladat teljesítését követően Vállalkozó a Műszaki leírás 3. pontjában rögzítettek szerinti igazolást küld meg Megrendelő részére.

7.2. A Megrendelő a hiánytalanul megküldött dokumentumok alapján 5 munkanapon belül Teljesítést Igazoló Bizonylatot állít ki, melyet a Felek aláírásukkal látnak el. Vállalkozó teljesítésének igazolása a Teljesítést Igazoló Bizonylat Megrendelői aláírásával történik meg. Megrendelő részéről teljesítésigazolásra az alábbi személyek együttesen jogosultak:

Név: Schäffer Tamás
Beosztás: Munkaerőpiaci információs rendszerek üzemeltetési osztályvezető
Telefon: +3618967694
E-mail: schaffer.tamas2@nisz.hu

Név: Morva Rudolf
Beosztás: Információs rendszerek igazgató
Telefon: +3618962677
E-mail: morva.rudolf@nisz.hu

7.3. Amennyiben a Megrendelő a részére felkínált teljesítést nem tekinti szerződésszerűnek, ezt a Felek jegyzőkönyvben rögzítik és Megrendelő ebben az esetben kiegészítést, módosítást jogosult kérni, melyet a Vállalkozónak a Megrendelő által tűzött póthatáridőben el kell végeznie.

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 nem hárítja el vagy megsérti a rendelkezésre állásra meghatározott időkeretet.

8.2. Amennyiben Vállalkozó (az SLA-val nem érintett) feladatok teljesítésekor a megállapított határidőt nem tarja be, akkor ez késedelmes teljesítésnek minősül. Ebben az esetben Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér mértéke minden megkezdett késedelmes nap után naponta 1%.

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 kritikus hiba esetében minden megkezdett késedelmes óra után óránként 1,5%
- a kötbér mértéke súlyos hiba esetén minden megkezdett késedelmes óra után óránként 1%
- a kötbér mértéke normál hiba esetén minden megkezdett késedelmes óra után óránként 0,5%

8.4. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 30%-a. A késedelmi kötbér alapja (kötbéralap) a vállalkozói díj nettó havi összege, L3 szintű támogatási és hibaelhárítási feladat esetén az adott feladatra eső nettó díj összege.

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 szakmai színvonalon teljesíti vagy
- Vállalkozó nem a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően,
- nem Megrendelővel kölcsönösen együttműködve látja el feladatát,
- nem az elvárt szakmai színvonalon teljesít -,

a teljesítés hibás teljesítésnek minősül.

8.6. Ha Vállalkozó a hibát a megrendelői kifogás (7.3. pont) alapján sem javítja ki, Megrendelő kérheti a hiba kijavítását vagy elfogadja a hibás teljesítést és Vállalkozó hibás teljesítési kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke a kötbéralap 20%. A kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett hónapra eső vállalkozói díj.

8.7. Vállalkozó jelen szerződés megkötésének megkezdése esetén a teljes szerződéses keretösszeg, azaz a 12 hónapra számolt havidíj és a 230 órára számolt óradíj összegének 30%-ának megfelelő mértékű megkezdési kötbért köteles Megrendelőnek fizetni. Jelen szerződés megkötésének tekintendő, amennyiben a Vállalkozó a szerződésben és a Műszaki Leírásban előírt követelményeket az esedékességtől számított 15 munkanapon belül nem teljesíti. Ebben az esetben Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani és megkezdési kötbért követelni.

8.8. Amennyiben a Vállalkozó megsérti a Szerződésben megállapított titoktartási kötelezettségét, titoksértésenként, illetve adatsértésenként 1.000.000,- Ft (azaz egymillió forint) összegű kötbért köteles fizetni (titoksértési kötbér).

8.9. 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.

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

8.11. A Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, és ennek összegét jogosult a vállalkozói díjba beszámítani.

8.12. Bármely nem szerződés szerinti teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződés szerinti kötelezettségüként 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, jelen 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 jelen Szerződés rendelkezéseivel ellentétesen von be közreműködőt;
- d) a jelen 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 jelen 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 jelen Szerződés rendelkezése lehetővé teszi.

Megrendelő gyakorolhatja a szerződésszegésből eredő jogait, illetve igényelheti kárainak megtérítését a 8.9. 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 jelen 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. Jelen Szerződésben szabályozott együttműködés során a szakmai kapcsolattartásra az alábbi személyek jogosultak:

Megrendelő részéről:

Név: Kaszás Szabolcs
Beosztás: alkalmazásüzemeltető
Telefon: +36302372950
Email: kaszas.szabolcs@nisz.hu

Vállalkozó részéről:

Név: Takács Imre
Beosztás: üzletfejlesztési igazgató
Telefon: +36-70-3380880
E-mail: itakacs@smartup.eu

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 7.2. 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 jelen 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 információnak 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 – jelen Szerződés megszűnése után 5 évig áll fenn.

12. Szerzői jogi rendelkezések, jogszatosság

12.1. Szerződő Felek a jelen Szerződés keretében létrejövő szellemi alkotásokkal (művekkel) kapcsolatos jogait és kötelezettségeiket a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Sztj.) rendelkezései alapján az alábbiak szerint rendezik.

12.2. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen Szerződés keretében létrejövő, a Vállalkozó munkavállalói által készített szellemi alkotások (művek) tekintetében az Sztj. 30. § (1) bekezdése alapján, míg az általa igénybe vett közreműködők által készített szellemi alkotások (művek) tekintetében az ezen személyekkel kötött szerződések alapján a vagyoni jogok őt illetik, azokról szabadon rendelkezhet.

12.3. A Vállalkozó a jelen Szerződés keretében létrejövő szellemi alkotások (művek) tekintetében a felhasználást teljes körűen és kizárólagosan a Megrendelőnek engedélyezi. A jelen Szerződéssel a Megrendelőnek biztosított felhasználási engedély területi korlátozás nélküli és határozatlan időtartamú, kiterjed valamennyi ismert felhasználási módra és a mű átdolgozására is. Vállalkozó engedélyt ad Megrendelő részére a többszörözés keretében arra is, hogy a művet kép- vagy hangfelvételen rögzítse, illetve, hogy azt számítógépre vagy elektronikus adathordozóra másolja. A Vállalkozó kifejezetten megengedi, hogy a Megrendelő harmadik személynek további engedélyt adjon a jelen Szerződés keretében létrejövő szellemi alkotások (művek) felhasználására.

Amennyiben a Szerződés keretében a Vállalkozó által létrehozott szellemi alkotások (művek) szoftvernek minősülnek, úgy Vállalkozó a szellemi alkotások vagyoni jogát jelen Szerződéssel teljeskörűen Megrendelőre átruházza, és a teljesítéssel egyidejűleg a forráskódot átadja.

12.4. A Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen Szerződés keretében létrejövő, illetve a teljesítéshez felhasznált valamennyi szellemi alkotáson harmadik személynek nincsen olyan joga, így különösen szerzői joga, szomszédos joga vagy védjegye, amely a Megrendelőnek az adott művek jelen Szerződés szerinti hasznosításához szükséges jogát korlátozná, vagy akadályozná.

12.5. Ha a Vállalkozó a fenti kötelezettségeinek nem tesz eleget, és ezért Megrendelő hasznosításához szükséges jogai sérülnek, úgy a Megrendelő felhívására Vállalkozó köteles a szükséges hozzájárulásokat saját költségére megszerezni. Amennyiben erre Megrendelő felhívására nem kerül sor, úgy Megrendelő jogosult a hozzájárulásokat a Vállalkozó költségére megszerezni, vagy a jelen Szerződés szerint fizetendő vállalkozói díjat arányosan csökkenteni, illetve a jelen Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

12.6. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a jelen Szerződés keretében létrejövő szellemi alkotások (művek) felhasználásáért és a felhasználás további engedélyezéséért fizetendő ellenszolgáltatást a Megrendelő által megfizetendő, jelen Szerződésben meghatározott vállalkozói díj tartalmazza, így a Vállalkozó ezt meghaladó díjazásra nem jogosult.

12.7. Amennyiben harmadik személy azon jogalapból eredő követeléssel él, hogy a Szerződés teljesítése során létrejövő eredménytermék, illetve a felhasználási engedély védelem alatt álló jogokat sért, a Vállalkozó és mindenkori jogutódja a Megrendelő ilyen igénye esetén, saját költségén jogvédelmet biztosít és átvállalja minden kártérítés és egyéb összeg megfizetését, joghátrány elhárítását, melynek megfizetésére, illetve viselésére a Megrendelőt kötelezik.

13. Vis Maior

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

13.2. 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 szerződésszerű teljesítését akadályozzák vagy késleltetik, feltéve, hogy ezen körülmények a jelen Szerződés aláírását követően jönnek létre és az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak és nem voltak elháríthatóak, így különösen:

- a) természeti katasztrófák (villámcsapás, földrengés, árvíz, hurrikán stb.);
- b) tűz, robbanás, járvány, 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.

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

13.4. 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.

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

13.6. 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.

14. Vegyes és záró rendelkezések

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

14.2. 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.

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

14.4. Felek megállapodnak, hogy amennyiben jelen 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.

14.5. 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 jelen Szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

14.6. Felek jelen Szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

14.7. 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.

14.8. Ezen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek.

Mellékletek:

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

Budapest, 2022...01.25.



Varga Dezső gazdasági
vezérigazgató-helyettes



Nagy Róbert Tibor
üzemeltetési
vezérigazgató-helyettes

Budapest, 2022...01.27.



Steidl Judit
ügyvezető
SmartUp Solutions Kft.
Vállalkozó

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Megrendelő

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Adószám: 10585560-2-44

Műszaki leírás

1. BevezetÉS

A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt. – továbbiakban NISZ Zrt. - Intézményi Információs Rendszerek Üzemeltetési Igazgatósága Munkaerőpiaci és Közlekedéshatósági Információs Rendszerek Üzemeltetési Osztály a kormányhivatalok és járási hivatalok foglalkoztatási szakterületeinek a hatékonyabb feladatellátása érdekében működteti a Q-Control 9.0 alkalmazást (ügyfélhívó szoftver), melyet ügyfélhívó szolgáltatás részeként TIOP 3.2.1 kiemelt projektben vásárolta meg a Nemzeti Munkaügyi Hivatal, melynek jogutódja az Innovációs és Technológiai Minisztérium lett. Fenti feladatok ellátása az alábbi jogszabályok felhatalmazása alapján történik:

- A központi üzemeltetés tekintetében a 309/2011 (XII.23.) Korm. rendelet a központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokról,
- a Központi informatikai szakmai rendszerek, adatbázisok vagyongazdálkodási jogok tekintetében 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról

2. A beszerzés célja, tárgya, mennyisége, tartalma

Cél:

A QControl 9.0 behívó rendszerrel kapcsolatos (L2-es szintű) alkalmazás üzemeltetői feladatokat a NISZ végzi. A beszerzésre a rendszerrel kapcsolatos üzemeltetés támogatási és szakértői szintű incidens és problémamegoldás miatt van szükség az elvárt rendelkezésre állás biztosítása érdekében.

Tárgy:

Szolgáltatás-megrendelés keretében a QControl 9.0 behívó rendszer alkalmazástámogatási és üzemeltetéstámogatási feladatainak ellátása. Az alkalmazás technológiája, környezete: IIS, .NET 4.0 fejlesztőeszköz, Windows Server 2012 R2 alkalmazáserver, MSSQL adatbázis.

CPV kód: 72261000-2 Szoftvertámogatási szolgáltatások.

Mennyiség:

| Sorsz. | Szolgáltatási elem megnevezése | Mennyiség | Mennyiség egysége |
|--------|-----------------------------------|-----------|-------------------|
| 1. | L2 szintű támogatási szolgáltatás | 12 | hónap |

| | | | |
|----|--|-----|-----|
| 2. | Eseti L3 szintű támogatás és hibaelhárítás (éves keret, opcionális) | 230 | óra |
|----|--|-----|-----|

A szerződés időtartama 1 év.

Tartalom:

2.1. L2 szintű Támogatási szolgáltatás

A támogatási feladatok ellátásának keretében szükséges a QControl 9.0 behívó rendszer működtetésének folyamatosságát biztosítani. A szolgáltatási elem teljesítése naptári hónapokra lebontva kerül megvalósításra a szerződés 1 éves időtartama alatt.

2.1.1. Rendelkezésre állás

Ajánlatkérő a fenti alkalmazás rendelkezésre állását az alábbi mértékben, az alábbi üzemidőben várja el:

Az Ajánlatkérő az Ajánlattevőtől az alábbi készenléti időt várja el:

- hétköznap: 7:00-18:00 között,
- szombaton, vasárnap és munkaszüneti napokon: nincs készenléti idő.
- A fenti idő, az ünnepnapok miatti munkanap átcsoportosítás esetén, a helyettesített nap időbeosztása szerint értendő.

A Készenléti időben szükséges a bejelentések fogadása:

Telefonos bejelentés kritikus, sürgősen elhárítandó problémák esetén készenléti időben lehetséges. Ekkor a bejelentés és annak tudomásul vétele értelemszerűen egybeesik. Egyéb problémák esetén elektronikus bejelentés bármikor lehetséges. Ha készenléti időn kívül történik a bejelentés, akkor a probléma fogadásának ideje: a bejelentést követő készenléti időszak kezdete.

2.1.2. Hibafeltárás

- a) hibabejelentések fogadása.
- b) hibabejelentések kivizsgálása, a hiba behatárolása, és a hibát feloldó megoldás megtalálása, javaslattevés a hiba elhárításának módjára, és amennyiben a hibaelhárítást az Ajánlattevő végzi, úgy a végrehajtáshoz szükséges becsült óraszám megadása.
- c) az üzemeltetési, vagy felhasználói tévedésekből, félreértelmezett jelenségből adódó hibabejelentések megmagyarázása, a helyes végrehajtás, helyes értelmezés magyarázatának átadása.
- d) a rendszer, vagy konfiguráció beállításokból adódó hibák esetén a kapcsolódó telepítési és üzemeltetési leírások javítása.

Az Ajánlatkérő első körben megkísérli a hibák javítását. Amennyiben ezt nem tudja megtenni, akkor az alkalmazással kapcsolatos hibát az Ajánlatkérő Helpdesk rendszerén keresztül eljuttathatja az Ajánlattevőhöz. A hibabejelentésnek legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a meghibásodásban érintett rendszer megnevezése,
- a meghibásodás időpontja (amennyiben egyértelműen meghatározható),
- a hibajelenség leírása (a bejelentőtől elvárható szakszerűséggel és részletességgel),
- a hibabejelentésig az Ajánlatkérő által tett intézkedések,
- a hiba prioritása (kategóriája),
- a hibát bejelentő személy neve,
- a meghibásodás helyszíne (ha releváns),
- a hibabejelentés ideje.

Hibakategóriák:

| A hiba súlyossága | Meghatározása |
|-------------------|---|
| Kritikus | a szolgáltatásba bevont alkalmazás, vagy üzleti szempontból kritikus alrendszere leáll, vagy a rendeltetésszerű használata lehetetlenné válik (példa: a funkciót biztosító modulok működése leáll, nem hozzáférhető, adatvesztés fordul elő). |
| Súlyos | olyan hiba, amelynek következtében az alkalmazás, vagy annak elemei részben működésképtelenek. |
| Normál | az a hiba, amely az alkalmazás alapvető folyamatainak működését nem gátolja, továbbá amelynek elhárítása főképp kényelmi funkciókkal segíti az alkalmazás jobb működését, illetve minden olyan, amely a kritikus és súlyos kategóriába nem sorolható. |

Amennyiben az Ajánlattevő a hiba minősítésével nem ért egyet, az okok megadásával kezdeményezheti a hiba prioritásának módosítását. A hiba prioritásának módosítása kizárólag az Ajánlatkérő hozzájárulásával lehetséges. A Felek szükség esetén egyeztetést tartanak a hiba prioritásának módosításáról. A jelen pont szerinti egyeztetések nem késleltethetik a hiba okának feltárását, és az esetlegesen megrendelt javítást sem.

Amennyiben a hiba feltárás során megállapítást nyer, hogy a meghibásodott rendszer érintett programjának, programrészének javítása hosszabb időt vesz igénybe, a hiba egyszerű konfigurálással nem javítható, az Ajánlattevő a hiba elhárítására elkerülő megoldást javasol, és ezzel egyidejűleg a hibajavításra vonatkozó ajánlatát is megadja. A hibajavításra vonatkozó ajánlat kezelése nem képezi ezen feladat részét, hanem külön megrendeléssel kezelendő a 2.2. pont

szerint.

Az Ajánlattevőnek a hiba okát az alábbiakban meghatározottak szerint a támogatás készenléti időszak alatt kell feltárnia:

| A hiba súlyossága | A bejelentés fogadása (óra) | A hibafeltárás befejezése (óra) | Helyszíni kiszállás (óra) |
|-------------------|-----------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Kritikus hiba | 1 | 2 | 4 |
| Súlyos hiba | 4 | 6 | 8 |
| Normál hiba | 8 | 16 | 32 |

A megadott reakcióidők számítása szempontjából a készenléti idő a 2.1.1 pontban jelzettek szerint biztosítandó.

2.1.3. Alkalmazástámogatás

- felhasználótámogatás az ügyintézők és az adminisztrátorok számára az alkalmazás működésével kapcsolatban
- a sorszámkiadás kezelésének támogatása
- menürendszer kialakításának támogatása

2.2. Eseti L3 szintű alkalmazástámogatás, üzemeltetéstámogatás és hibaelhárítás

A szolgáltatási elem teljesítése: a szerződés időtartama alatt az Ajánlatkérő jogosult évi 230380 óra egyedi támogatás igénybevételére. A támogatási feladatokhoz szükséges óraszámot az Ajánlatkérő egyedi megrendeléssel hívja le a jelen műszaki leírás 1. számú függelékében szereplő Megrendelőlap alkalmazásával. A feladatok elvégzésének határidejét a Megrendelőlap tartalmazza. Minden egyedi Megrendelőlapon szereplő feladat tekintetében átadandók a megtervezett és elvégzett tevékenységeket, illetve javaslatokat tartalmazó dokumentáció. A dokumentációkat az Ajánlatkérő minőségileg ellenőrzi, és megfelelőség esetén elfogadja. Az Ajánlatkérő nem köteles a jelen pontban szereplő óraszám teljes vagy részleges lehívására.

Amennyiben a rendszerbe beavatkozás szükséges, úgy az Ajánlattevőnek az Ajánlatkérővel történő egyeztetését követően, Ajánlatkérő engedélyeztetni a beavatkozást az RBK rendszerben. A beavatkozás csak az engedélyezési folyamat végeztével, az engedélyezett időpontban hajtható végre. Ez vonatkozik az összes környezetre. A telepítést az Ajánlatkérő végzi el. A telepítés végrehajtásához kérheti az Ajánlattevő közreműködését, amelyet az Ajánlattevő egyeztetett időpontban személyesen, vagy telefonon köteles megadni az Ajánlatkérőnek.

Különös tekintettel az alábbi feladatok kezelendők az ebben a pontban leírt óraszám terhére.

2.2.1. Hibaelhárítási feladatok:

A hiba elhárítása azt jelenti, hogy a rendszer tovább működtethető, a támogatott folyamat folytatható, a megakadt tevékenység elvégezhető.

- Az adatbázisba bekerült, és az alkalmazás működésében zavart okozó adathibák helyreállítását végző javító scriptek írása és átadása.
- A 2.1.2 pontban leírt hibafeltárás alkalmával meghatározott hibaelhárítás.

A hibaelhárítást abban az esetben kezdheti meg az Ajánlattevő, amennyiben az Ajánlatkérő azt Megrendelőlappal megrendeli. Amennyiben a hibaelhárítás nem tűr halasztást, akkor az Ajánlatkérő a hibaelhárítás megkezdését e-mailen külön kéri az Ajánlattevőtől. Ebben az esetben az aláírt megrendelőlap hiányában az Ajánlattevő megkezdí a hiba elhárítását. Ebben az esetben az aláírt megrendelő Ajánlatkérő részére történő eljuttatását az aláírást követően az Ajánlatkérőnek haladéktalanul meg kell tennie. Az Ajánlattevő a hiba elhárítását a 2.1.1 pontban leírt rendelkezésre állási időben végzi el.

2.2.2. Alkalmazás- És üzemeltetéstámogatási feladatok:

- Eseti lekérdezések állományokból
- A statisztikai lekérdezések elősegítésére statisztikai célú lekérdezések elkészítése és átadása.
- Megrendelésre a rendszerek jelenlegi üzemeltetési folyamatainak áttekintése, javaslattétel az esetleges változtatásokra – verziókezelés, üzemeltetési környezet megvizsgálása, tesztelés, integrációs tesztelés, telepítési és éles beállítási folyamatok támogatása, dokumentálás területeken.
- Az alkalmazás kisebb módosítása hibaelhárítás, vagy az alkalmazás hatékonyabb működése céljából.
- Adatkezelő és felhasználók által kért módosítások, konfigurálások végrehajtásában történő segítségnyújtás, illetve annak végrehajtása.
- Segítségnyújtás a statisztikai lekérdezések kiértékelésében.
- Szakértői támogatás a Totemtervek és a Jegysablonok műveleteinek beállításában. Tanácsadás a megyei adminisztrátorok részére a különböző adatkörök leválogatásához.
- Szakértői közreműködés a felhasználói jogosultságok kezelésében, felvitelében, törlésében és módosításában. A járási osztályoktól, megyei Főosztályoktól a tárgy szerinti alkalmazás jogosultságok kezeléséhez nyújtott segítsége. A tevékenység végrehajtásához az Ajánlatkérő kérheti az Ajánlattevő közreműködését, amelyet az Ajánlattevő az Ajánlatkérővel egyeztetett időpontban személyesen, vagy telefonon köteles megadni.
- Alkalmazásoptimalizálás
- Dokumentációk elkészítésében való részvétel, illetve készítés.

3. teljesítés igazolása

A 2.1 pontjaiban szereplő feladatok elvégzése havi átalánydíj ellenében történik. Ezen feladatok teljesítésigazolása havonta történik. A számlázás havonta teljesítésigazolás Ajánlatkérő általi jóváhagyását követően történik. A teljesítés igazolásához az Ajánlattevő kimutatást küld az adott hónapban végzett feladatokról a 2. számú függelékben lévő Teljesítés összefoglaló szerint, csatolva a feladatvégrehajtás során keletkezett dokumentációkat. A kimutatást az Ajánlatkérő szakmai kapcsolattartója írja alá.



Az 2.2 pontban leírt feladatok esetében a számlázás a teljesítésigazolás Ajánlatkérő általi jóváhagyását követően, az egyedi megrendelések alapján történik. A teljesítés igazolásához az Ajánlattevőnek a munkavégzés tényét és az átadott eredménytermékeket rögzítő Igazolást (ld. 3. számú függelék) kell csatolnia, amelynek teljesítését az Ajánlatkérő szakmai kapcsolattartója aláírásával igazolja.

4. Fogalmak, meghatározások

Támogatás készenléti idő (Készenléti idő):

Az Ajánlatkérő által megkövetelt támogatási időszak és kapcsolódó szolgáltatások rendelkezésre állási elvárása.

Probléma fogadási idő:

A probléma bejelentésének és a bejelentés tudomásul vétele (probléma fogadása) között eltelt idő.

A hibafeltárás befejezési ideje:

A probléma fogadás és a hiba feltárása között eltelt idő.

Elhárítási idő:

A probléma elhárítás megkezdése és befejezése között eltelt idő.



Megrendelőlap

| | |
|---|----------|
| Megrendelő cég neve, címe: | NISZ Zrt |
| Szolgáltatást megrendelő neve, beosztása: | |
| Szolgáltatást végző cég neve: | |
| Munkavégzés határideje: | |
| Munkavégzés időpontja: | |

| | |
|---------|--------|
| Óradíj: | Ft/óra |
|---------|--------|

| | |
|---------------------|-----|
| Fizetendő mérnökóra | |
| Munkaráfordítás: | óra |

| |
|---------------------------------------|
| Tevékenység leírása, észrevételek: |
| _____ Szolgáltatást végző aláírása |

| | |
|--|----------|
| A szolgáltatás elvégzését igazolom, hogy a vállalkozó ezen munkalap alapján a megjelölt összeget kiszámlázni jogosult: | |
| Dátum: | Aláírás: |

Teljesítés összefoglaló

1. Szolgáltatási szerződés megnevezése

2. Teljesítési időszak

3. Teljesítés helyszíne(i)

4. Teljesítés mennyisége

| Termékazonosító | Termék (szolgáltatás) megnevezése | Mennyiség, mennyiségi egység | Kapcsolódó bejelentés- és hibaazonosító száma |
|-----------------|---|------------------------------------|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

5. Teljesítés értékelése – mért szolgáltatási szint (SLA)

| Szerződés szerinti szolgáltatás megnevezése | Elvárt SLA | Adott időszakra teljesült SLA |
|--|------------|-------------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

6. Bejelentések és rendszeres tevékenységek összefoglaló

| Bejelentés azonosító | Szállító oldali bejelentés azonosító | Bejelentő | Bejelentés nyitás időpontja | Bejelentés tárgya | Prioritás | Bejelentés státusza | Megoldás időpontja | Kapcsolódó RBK(-k) azonosító száma | Megjegyzés |
|----------------------|--------------------------------------|-----------|-----------------------------|-------------------|-----------|---------------------|--------------------|------------------------------------|------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

7. Tételes hiba jelentés összefoglaló

| Bejelentés azonosító | Szállító oldali azonosító | Bejelentő | Hibajegy nyitás időpontja | Hiba tárgya | Prioritás (Kritikus, Súlyos, Normál) | Hibajegy státusza | Hibaelhárítás időpontja | Kapcsolódó RBK(-k) azonosító száma | Megjegyzés |
|----------------------|---------------------------|-----------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------------------|------------|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |



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

3. számú függelék



NISZ Nemzeti Infokommunikációs
Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

IGAZOLÁS

A NISZ Zrt. és a (Nyertes Ajánlattevő). között 2021. ' _____ ' napján kötött „TIOP 321 behívó rendszer support” szerződés Eseti L3 szintű támogatás és hibaelhárítás (éves keret, opcionális) feladataihoz

1. AZ ELVÉGZETT FELADATOK

Az elvégzett feladatok leírása

2. AZ ELVÉGZETT FELADATOK MENNYISÉGI-MINŐSÉGI ÁTVÉTELE

Az elvégzett feladatok szakmai és informatikai ellenőrzése megtörtént.

3. A FELADAT KAPACITÁS SZÜKSÉGLETÉNEK ELLENŐRZÉSE

| Szolgáltatási elem megnevezése | szakértői óra |
|---|---------------|
| Eseti L3 szintű támogatás és hibaelhárítás (éves keret, opcionális) | |
| ÖSSZESEN | |

4. AZ ELVÉGZETT FELADATOK ÁTVÉTELÉNEK IGAZOLÁSA

Dátum: Budapest, dátum (TIB előtti)

Kapcsolattartó aláírása:

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): SmartUp Solutions Korlátolt Felelősségű Társaság | | Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): SmartUp Solutions Kft. |
| Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzendő): 01 09 384108 | | |
| Adószám: 25449172-2-41 | | Uniós adószám: HU25449172 |
| Kapcsolattartó adatai | | |
| Név: Takács Imre | | Beosztás: üzletfejlesztési igazgató |
| Telefonszám: +36-70-3380880 | | E-mail cím: itakacs@smartup.eu |
| Cím | | |
| Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): 1033 Budapest, Szőlőkert köz 6. | | |
| Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): 1033 Budapest, Szőlőkert köz 6. | | |
| 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): | | |
| Számlavezető bank | | |
| Neve: | | |
| Bankszámla száma: | | Bankszámla devizaneme: |
| Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t) | | |
| Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]: | Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]: IGEN | 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...2022.01.27...

.....
Cégszerű aláírás

