

ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. (KEF azonosító: 20051, székhely: 1014 Budapest, Szentháromság tér 6., adószám: 23300576-2-41, képviseli: dr. Lélfi Koppány vezérigazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a

TIGRA Kft. (KEF azonosító: 100150, székhely: 1145 Budapest, Törökőr u. 2., Cg.: 01-09-566107, adószám: 12218778-2-42, képviseli: Vertán György), és a

FreeSoft Nyrt. (KEF azonosító: 100139; székhely: 1037 Budapest, Montevideo u 8.; cégjegyzékszám: 01-10-044993; adószám: 12011069-2-41; képviseli: Mezey András, Eck Ilona), és a

KVENTA Kft. (KEF azonosító: 100047; székhely: 2040 Budaörs, Vasút utca 15.; cégjegyzékszám: 13-09-110592; adószám: 10329102-2-13; képviseli: Németh Gábor Levente), és az

M&S Zrt. (KEF azonosító: 100051; székhely: 1136 Budapest, Pannónia u. 17/a.; cégjegyzékszám: 01-10-046107; adószám: 14409471-2-41; képviselőre jogosult: Borzák Anita Ildikó cégvezető) és a

MultiRáció Kft. (KEF azonosító: 200340; székhely: 1148 Budapest, Nagy Lajos király útja 40.); cégjegyzékszám: 01-09-561763; adószám: 12173378-2-42; képviseli: dr. Banai Miklós), mint Szállító (a továbbiakban: Üzemeltető).

1.A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2013/S 082-137837 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Szoftverlicenck bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verzió-követése, cseréje, valamint új szoftverlicenck beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése” 3. rész – „Nyílt szabványokon keresztül teljes együttműködést biztosító szoftverlicenck és kapcsolódó szolgáltatások” tárgyú lefolytatott központosított közbeszerzési keret-megállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szállító között keret-megállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM0301SLIC13

KM aláírásának dátuma: 2013.09.30.

KM időbeli hatálya: 2013.09.30. - 2017.09.30.

KM keretösszege: 15.000.000.000,- Ft + ÁFA, azaz tizenötmilliárd forint + ÁFA

2. A jelen egyedi szerződés tárgya, tartalma:

A jelen szállítási szerződés a keret-megállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására az általa, a versenyt újabb megnyitásával közvetlen ajánlattételi felhívás megküldésével lefolytatott közbeszerzési eljárás alapján jött létre „A BGA Zrt. NIR rendszer üzemeltetés támogatása” tárgyban.

Szerződő Felek rögzítik, hogy a Kbt. szerint az eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen üzemeltetési szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különösen tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- KM0301SLIC13 számú keret-megállapodás és mellékletei (KM);
- Megrendelő által kiírt közbeszerzési eljárás Ajánlattételi Felhívása és Dokumentációja;
- Szállító nyertes ajánlata.

Ezen dokumentumok ugyan nem kerülnek beépítésre a jelen szállítási szerződés törzsszövegéhez, ám a Felek számára ismert azok tartalma. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a következő: KM, jelen szerződés törzsszövege, az Ajánlattételi Felhívás és Dokumentáció, Ajánlattevő nyertes ajánlata. Az eljárás dokumentumaiban foglalt jogi, szavatossági, mennyiségi és minőségi feltételek a Szállítóra nézve kötelező érvényűek jelen szállítási szerződés időtartama alatt.

A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, az Üzemeltető pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások teljesítését.

A jelen szerződésben meghatározott teljesítést és számlakiállítást a TIGRA Kft. teljesíti.

3. A szerződés teljesítési határideje: 2016. december 31.

4. A teljesítés helye:

A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: 1014 Budapest, Szentháromság tér 6.

5. A fizetendő ellenérték:

Üzemeltető a jelen üzemeltetési szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A 1. számú mellékletben megadott nettó ajánlati árak tartalmaznia kell valamennyi járulékos költséget, díjat, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1,5% + ÁFA.

a) **Összesített szerződéses ár** (termékek és szolgáltatások ÁFA-ja, és Közbeszerzési díj, illetve a Közbeszerzési díjat terhelő ÁFA nélkül számítva): nettó 25 592 000,- Ft.

b) **Részletes kibontott Árlista:** az 1. számú melléklet szerint.

6. Fizetési feltételek:

Az Üzemeltető számláit havonta nyújthatja be. A nyújtott szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően (a továbbiakban: teljesítésigazolás), a Kbt. 130. § (3) és (4) bekezdései alapján, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik. Az Üzemeltető köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 8 napon belül a Megrendelő részére eljuttatni. A számlán csak a keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek, valamint tartalmazniuk kell az egyes szolgáltatások tekintetében ténylegesen teljesített szakértői órák számát. A számlához a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolást és a Kbt. 130. §-ában meghatározott egyéb iratokat mellékelni kell.

A fizetés módja banki átutalás.

Szállító a számláit az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. § bekezdéseinek a figyelembe vételével nyújthatja be.

7. Szerződésszegés (KM szerint):

Üzemeltető késedelmi és hibásteljesítési kötbér valamint meghiúsulási kötbér vállalására köteles.

A kötbér alapja a nem teljesített, a késedelmesen vagy hibásan teljesített termék nettó vételára.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a késedelem 11. napjától napi 1 % mértékű. A késedelemi kötbér maximális mértéke 20 %.

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25 %.

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A hibásteljesítési kötbér maximális mértéke 20 %.

8. A szerződés megszüntetése:

Megrendelő jogosult a Üzemeltető súlyos szerződésszegése esetén – írásbeli nyilatkozatával – a teljes szerződéstől elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani. Megrendelő ilyen esetben érvényesítheti Üzemeltetővel szemben a szerződésszegésből fakadó igényeit.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- a) a szerződő fél felszólítás ellenére sem tesz eleget együttműködési kötelezettségének,
- b) Üzemeltető feladatainak ellátásának hatékonysága, minősége tartósan (legalább 2 egymást követő hónapban vállalászási díjcsökkenést okozóan) nem megfelelő, azaz a Szállító tevékenysége veszélyezteti Megrendelő harmadik féllel szembeni szerződésszerű teljesítését.

9. Együttműködés

Szerződő Felek részéről kapcsolattartásra jogosult személyek:

Megrendelő részéről:

Név: Roseckerné Kistakács tünde

Telefon: +36-1-79 56586

E-mail: tunde.kistakacs@bgazrt.hu

Név: Pozsonyi Ferenc

Telefon: +36-30-950 5920

E-mail: pozsonyi.ferenc@tigra.hu

10. Vegyes rendelkezések:

Üzemeltető a szerződés teljesítésével átadja a Megrendelő részére a szoftver forráskódját, valamint programkódját és a hozzá tartozó dokumentációt. Üzemeltető a jelen szerződés minden, a megrendelés ellátása során keletkezett szellemi termékkel kapcsolatosan a Megrendelőnek - a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: Szt.) 17.§ és 43. §-ában foglaltakra figyelemmel - korlátlan és kizárólagos felhasználási jogot engedélyez.

Megrendelő a fenti felhasználási jogát területi, időbeli, korlátozás nélkül gyakorolja. A korlátozásmentesség a felhasználás módjára és mértékére egyaránt kiterjed.

Üzemeltető – figyelemmel az Szt. 46. §-ában foglaltakra – kifejezetten hozzájárul, hogy a Megrendelő az így megszerzett felhasználási engedélyét korlátozás nélkül harmadik személyre átruházza.

Üzemeltető kijelenti, hogy a jelen megállapodás aláírásával az Szt. 16. § (4) bekezdésében foglalt őt megillető felhasználási díjról kifejezetten lemond.

Üzemeltető szavatol azért, hogy az átadott szellemi termékben foglalt megoldásokra harmadik személynek nincs olyan joga, amely a felhasználást akadályozná, vagy amelynek alapján harmadik személy díjazást vagy bármilyen jogcímen kártérítést követelhetne.

A szerződés módosítása és kiegészítése írásos formában, a szerződő felek egyetértésével, kizárólag a hivatkozott keret-megállapodásos eljárás indításának időpontjában (2013. április 23.) hatályos, a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény előírásai betartásával, illetve a mindenkori hatályos Polgári Törvénykönyv alapján lehetséges.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Megrendelő és a Üzemeltető között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléletek:

1. számú melléklet: Részletes árlista
2. számú melléklet: Felhatalmazó levél beszedési megbízáshoz
3. számú melléklet: Műszaki leírás
4. számú melléklet: A keretmegállapodás teljesülésére vonatkozó adatot tartalmazó Portál oldal

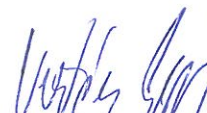
A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt négy eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Dátum: Budapest, 2015. április 30.



dr. Lélfai Koppány
Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt.
Megrendelő





Vertán György
TIGRA Kft.
Üzemeltető konzorcium képviselője



TIGRA Kft.
1115 Bp., Bartók Béla út 105-113.
Adószám: 12218778-2-42
Cg.01-09-566107

1. számú melléklet: Részletes árlista

RÉSZLETES ÁRLISTA
A BGA Zrt. NIR rendszer üzemeltetés támogatása
 tárgyú üzemeltetési szerződéshez

| Szállító termék-azonosítója Cikkszám | Ajánlott termékek /szolgáltatások megnevezése | Ajánlati egységár nettó [Ft/óra] | Mérték-egység | Darab | Érték összesen nettó [Ft] | ÁFA-tartalom [Ft] | Közb. Díj /nettó [Ft] | A Közb. Díj ÁFA tartalma [Ft] | Érték összesen bruttó [Ft] | Tájékoztató adat az eljárás első részében megadott Ajánlati egységár [Ft] nettó |
|--------------------------------------|---|----------------------------------|---------------|-------|---------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------------|----------------------------|---|
| OLICSZOLG05 | Tanácsadás | 12 000 | óra | 90 | 1 080 000 | 291 600 | 16 200 | 4 374 | 1 392 174 | 25 200 |
| OLICSZOLG45 | Üzemeltetés – helyszíni üzemeltetés (5/8) (500 fölötti kliens) | 50 000 | nap | 400 | 20 000 000 | 5 400 000 | 300 000 | 81 000 | 25 781 000 | 99 000 |
| OLICSZOLG48 | Üzemeltetés – helyszíni üzemeltetés (7/24) (500 fölötti kliens) | 96 000 | nap | 47 | 4 512 000 | 1 218 240 | 67 680 | 18 274 | 5 816 194 | 162 000 |
| Összesen | | | | | 25 592 000 | 6 909 840 | 383 880 | 103 648 | 32 989 368 | |

4

A

2. számú melléklet: Felhatalmazó levél beszédési megbízáshoz

FELHATALMAZÓ LEVÉL

Tisztelt Magyar Államkincstár!

Alulírottak, mint a Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. jognyilatkozat megtételére feljogosított képviselői a jelen felhatalmazó levél cégszerű aláírásával megbízzuk Önöket az alább megjelölt fizetési számlánk terhére az alább megnevezett Kedvezményezett által benyújtandó beszédési megbízá(s)k teljesítésére a következőkben foglalt feltételekkel:

| | |
|---|-------------------------------------|
| Fizető fél számlatulajdonos megnevezése: | Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. |
| Felhatalmazással érintett fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszáma: | MÁK HU50 10032000-00303200-00000000 |
| Kedvezményezett neve: | |
| Kedvezményezett fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszáma: | _____ |

A felhatalmazás időtartama: 2015. ' _____ ' napjától 2015. ' _____ ' napjáig.

A beszédési megbízáshoz a következő okirato(ka)t kell csatolni:

- ABethlen Gábor Alapkezelő Zrt. által cégszerűen kiállított teljesítési igazolás hiteles másolata,
- A 6. pontban leírt teljesítés igazolás alapján kiállított, a fizetési határidő leteltét tartalmazó számla hiteles másolata.

Kelt: Budapest, 2015 _____ hónap ____ . napja

Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt.
Fizető fél számlatulajdonos

MŰSZAKI LEÍRÁS
A BGA Zrt. NIR rendszer üzemeltetés támogatása

A Nemzetpolitikai Informatikai Rendszer

A Bethlen Gábor Alapkezelő Zrt. (a továbbiakban: BGA Zrt.) feladatának ellátása érdekében, összhangban a 233/2005 Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésével létrehozta a Nemzetpolitikai Informatikai Rendszerét (továbbiakban: NIR), megteremtve ezzel a működési területén az egységes támogatás-nyilvántartó rendszert, valamint az egységes tudományos adatbázist. A NIR sikeres bevezetése alapvető változásokat idézett elő a BGA Zrt. pályázatkezelésében, nyilvántartási folyamatainak végrehajtásában és tervezésében, a korszerű infokommunikációs technológiák alkalmazása biztosítja az átláthatóságot, nyomon követhetőséget, ellenőrizhetőséget, hozzájárulva ezzel a Kormány nemzetpolitikai stratégiájában meghatározott célok eléréséhez.

Ajánlatkérő bemutatása, jogszabályi környezete

Az Országgyűlés a 2010. évi CLXXXII. törvénnyel - a Szülőföld Alap jogutódaként – hozta létre a Bethlen Gábor Alapot (továbbiakban: BGA), amelynek célja a határon túli magyarságnak a szülőföldjén való egyéni és közösségi boldogulása, anyagi és szellemi gyarapodása, nyelvének és kultúrájának megőrzése és továbbfejlesztése, az anyaországgal való és egymás közötti sokoldalú kapcsolatának fenntartása és erősítése érdekében támogatások nyújtása.

Az Alapból megítélt támogatások folyósításával, felhasználásának ellenőrzésével és nyilvántartásával összefüggő feladatokat, illetve az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény szerinti feladatokat, az Alap kezelő szerveként létrehozott - a magyar állam tulajdonában lévő - Bethlen Gábor Alapkezelő Nonprofit Zrt. (továbbiakban: BGA Zrt.) látja el.

A BGA Zrt. felett a tulajdonosi jogokat a magyar állam nevében a Miniszterelnökséget vezető miniszter vagy az általa megbízott személy gyakorolja. A társaságnál 3 tagú Felügyelő Bizottság és Könyvvizsgáló működik.

A BGA Zrt. a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság útján kötelezően biztosítandó központosított informatikai és elektronikus hírközlési szolgáltatásokat kötelezően igénybe vevő 100%-os állami tulajdonú gazdasági társaságok közé tartozik.

Üzemeltetési támogatást nyújtó által nyújtandó szolgáltatások és az azokhoz kapcsolódó feladatai

Szolgáltatások

1. Infrastruktúra üzemeltetés támogatás
2. Alkalmazás üzemeltetés támogatás

Feladatok

Alkalmazás és infrastruktúra üzemeltetés támogatási feladatok

Üzemeltetési támogatást nyújtónak támogatnia kell Megbízót a rendszeres (napi, heti, stb.) feladatoknak az üzemeltetési feladatok ellátásában, beleértve:

- a rendszerüzemeltetésben érintett alkalmazások operatív használata során keletkező adatok mentését, archiválását, adatvesztés vagy adatsérülés esetén azok helyreállítását,
- az üzemeltetési problémák észlelését, jelzését, kezelését, elhárítását,
- az üzemeltetési költségek csökkentési lehetőségeinek szem előtt tartását, rendszeres vizsgálatát, ideértve a megfelelő eszköz és licenz gazdálkodásból, illetve az ésszerű konszolidációs feladatok megvalósításából adódó költségcsökkentési lehetőségek kihasználását is,

- a megfelelő IT biztonsági megoldások érvényre juttatását, a biztonsági szint folyamatos emelését.

Üzemeltetés menedzsment feladatok támogatása

Az **üzemeltetés menedzselési feladatok támogatása** keretében az alábbi tevékenységek elvégzése:

- Az Üzemeltetési támogatást nyújtónak folyamatosan és transzparensen támogatnia kell a rendszerkörnyezetek üzemeltetését, amelyek során biztosítani kell az informatikai rendszerek monitorozhatóságát, rendellenes működésük vagy működésük hiányának gyors észlelhetőségét, a hiba okok gyors behatárolhatóságát, a szükséges intézkedések meghozatalát.
- Üzemeltetési támogatást nyújtó végzi az üzemeltetett informatikai rendszerek folyamatos monitorozását, ehhez megfelelő monitorozó eszközt működtet és elvégzi a monitorozó rendszer esetlegesen szükséges kiegészítését, módosítását az üzemeltetett rendszerek üzemeltetési változásait figyelembe véve.
- A Megbízó erre feljogosított vezetői számára a támogatott informatikai rendszerekkel kapcsolatos rendelkezésre állási mutatókról vezetett nyilvántartást Üzemeltetési támogatást nyújtó Megbízó számára elérhetővé teszi.
- A Megbízó a közös használatú incidenskezelő rendszerben rögzíti az észlelt üzemeltetési incidenseket. Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja az üzemeltetési incidensek és problémák kezelését, mely esetenként magában foglalja a monitoring rendszerben észlelt működési rendellenességek kapcsán az incidens rögzítését az incidenskezelő rendszerben, valamint az incidensek kiosztását a megoldó csoportoknak.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó részt vesz az üzemeltetés támogatási terjedelemben tartozó incidensek megoldásában. A támogatás tartalmazza az észlelt rendellenesség okának haladéktalan feltárását, kivizsgálását és szükség esetén a Megbízóval együttműködve az észlelt hibák elhárítását vagy kijavítását, illetve eskalációját a Megbízó felé.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja a Megbízót a harmadik felekkel kapcsolatos - jelen szerződés üzemeltetés támogatási terjedelmét érintő - tevékenységeiben, amelyeket a Megbízó az informatikai rendszerek, illetve az azokat működtető eszközök szállítóival kötött rendszertámogatási illetve karbantartási szerződések keretében végez. Vállalja, hogy a Megbízó előzetes írásbeli jóváhagyásával eljár a meghibásodott alkalmazások, eszközök javítása, frissítése, bővítése vagy cseréje érdekében.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó közreműködik az informatikai rendszerek és az azokhoz kötődő, harmadik féltől beszerzett hardver és szoftver eszközök üzemeltetés támogatásában.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja az informatikai rendszerek adatbázis-adminisztrációs feladatait.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja a fejlesztői és üzemeltetői jogosultságok folyamatos kezelését és karbantartását az általa támogatott informatikai rendszerek tekintetében. Üzemeltetési támogatást nyújtó köteles folyamatosan biztosítani a saját munkatársai fejlesztői és üzemeltetői jogosultságainak megfelelő szétválasztását.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó monitorozza az informatikai rendszerek rendelkezésre álló erőforrásait, a Megbízó kijelölt képviselőjével egyeztetve a rendszer-erőforrások elosztásának, tartalékképzésnek szempontjait, szükség esetén kellő időben előre jelzi az erőforrások bővítésének igényét, illetve kezdeményezi az erőforrások indokolt átcsoportosítását (eszköz- és kapacitásgazdálkodás).
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja a konfigurációkezelés feladatait, ezen belül az általa támogatott rendszerek erőforrásainak és paramétereinek követését, a Megbízóval közösen megállapodott eszköz használatával.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtónak kapcsolatot kell tartania a Megbízó képviselőivel és az informatikai szolgáltatás során érintett harmadik felekkel.

Az üzemeltetés támogatás egyes szakterületei

Üzemeltetési támogatást nyújtnak a támogatott rendszerek tekintetében a központi üzemeltetés támogatási tevékenységet következőkben felsorolt szakterületeket lefedve kell ellátnia:

- Adatbázis szakterület, ideértve az adatbázis kezeléssel kapcsolatos tevékenységeket,
- Alkalmazás üzemeltetés szakterület,
 - Egyedi fejlesztésű alkalmazások üzemeltetése (beleértve alkalmazáserver üzemeltetési területet is),
 - Éles teszt, oktatói és esetenként egyéb célú környezetek üzemeltetése,
- Rendszermenedzsment üzemeltetési szakterület,
- Infrastruktúra üzemeltetés szakterület, ideértve:
 - Operációs rendszer üzemeltetés,
 - Adatmentés, archiválás és visszaállítás,
 - Webszerver üzemeltetés,
 - Informatikai biztonság üzemeltetés.

Az egyes szakterületi támogatási feladatokat Üzemeltetési támogatást nyújtnak a Nemzetpolitikai Információs Rendszer tekintetében kell ellátnia.

Az informatikai alap infrastruktúrát és annak üzemeltetési feltételeit Megbízó biztosítja, ideértve az összes hardver komponens, az operációs rendszerek licenceit, javítócsomagok, upgrade csomagok és hardverkezelő szoftverek rendelkezésre bocsátását a tároló eszközök és hálózati infrastruktúra biztosítását és rendszerintegrációját. Üzemeltetési támogatást nyújtó köteles támogatni az alap infrastruktúrával kapcsolatban az operációs rendszer installálását, a napi üzemeltetési tevékenységeket, az operációs rendszer javítócsomagok, upgrade csomagok telepítését valamint a kapcsolódó hálózat üzemeltetését.

Az üzemeltetési feladatok ellátásához szükséges hardver és szoftver eszközöket Megbízó biztosítja azzal, hogy Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatási feladatait ellátó munkatársai számára saját használatú kliens számítógépek és irodai szoftvereszközök biztosítása Üzemeltetési támogatást nyújtó feladata.

Rendszeres alkalmazói rendszergazdai feladatok támogatása

Üzemeltetési támogatást nyújtnak az érintett informatikai rendszerekkel kapcsolatos **rendszeres alkalmazói rendszergazda támogatói feladatai** az alábbiak:

- Az informatikai rendszerekkel összefüggő **karbantartási feladatok** támogatása (így: az adatbázisok konzisztencia-vizsgálata, a keletkezett és valamilyen szempontból hibásnak számító tételek vizsgálata, a hiba okok kiderítése, intézkedés az esetlegesen hibás kezelés megszűnéséről vagy a programmódosításról).
- Az informatikai rendszerek szerződéskötéskor definiált rendszer üzemeltetési **statisztikáinak**, kimutatásainak, a vezetőknek szóló információinak **előállítás**a és ezeknek publikálása a Megbízó felé.
- Az informatikai rendszerek használatát támogató **„second level support”** biztosítása (a Help desk szolgáltatás keretében nem megoldható, nem jogi, nem igazgatási és nem jogosultsággal kapcsolatos kérdések, problémák kezelése) és ennek dokumentálása.
- **Hiba- és incidens-adatbázis folyamatos vezetése**, a problémák megoldásának publikálása.
- **Alkalmazás-felügyelet biztosítása** (a kirívó esetek vizsgálata, az informatikai rendszer működése során bekövetkező adatbázis-változások figyelemmel kísérése és a megoldások kidolgozása).
- **Fejlesztési problémákból adódó hibák kezelése**, fejlesztői javítás, beavatkozás végrehajtása. Biztosítani szükséges, hogy sürgős esetben a fejlesztői hibaelhárítás a javítás jóváhagyása során definiált időn belül elkészülhessen.

Esetenkénti alkalmazás és infrastruktúra támogatói feladatok

Üzemeltetési támogatást nyújtnak az érintett informatikai rendszerekkel kapcsolatban az alábbi **esetenkénti alkalmazás és infrastruktúra támogatói feladatokat** kell ellátnia a Megbízó kérésére, illetve felügyeletével:

- Esetenként ellátandó kisebb fejlesztési feladat végrehajtása (Kis kapacitásigényű, fejlesztői beavatkozások elvégzése, dokumentálása. Az informatikai rendszerekkel kapcsolatban felmerülő, gyorsan végrehajtandó kisebb fejlesztések, adatbázis-módosítások, dokumentált adatjavítások, alkalmazáskonfigurálási feladatok végrehajtása).
- Ad-hoc jellegű, az informatikai rendszerekkel kapcsolatos **információigények kielégítése** (a felhasználói felületen keresztül nem elérhető, de adatbázis-lekérdezéssel előállítható, programozást nem igénylő információk kigyűjtése).
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó elvégzi az informatikai rendszerek és az azokhoz kötődő, harmadik féltől beszerzett szoftverek újabb változatainak telepítésével kapcsolatos üzemeltetés támogatási feladatokat, amennyiben erre a Megbízó megbízást ad.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó támogatja a Megbízót a harmadik felekkel kapcsolatos - jelen szerződés terjedelmét érintő - tevékenységeiben, amelyeket a Megbízó az informatikai rendszerek, illetve az azokat működtető eszközök szállítóival kapcsolatban végez és túlmutat a napi üzemeltetés támogatás feladatain.
- Az Üzemeltetési támogatást nyújtó közreműködik az informatikai rendszerek és az azokhoz kötődő, harmadik féltől beszerzett hardver és szoftver eszközök bevezetésének, karbantartása előkészítésének, valamint üzemeltetése megszüntetésének végrehajtásában.
- A Megbízó kérésére az Üzemeltetési támogatást nyújtnak egyes informatikai rendszerekhez időszakosan további környezeteket kell ki- illetve átalakítani, ezen belül például fejlesztői, tesztelési, oktatói, produktív („éles”) környezeteket a Megbízó – illetve esetenként térítés ellenében az Üzemeltetési támogatást nyújtó – által biztosított szerver, háttértár, hálózati kapacitás és szoftver eszközök felhasználásával.

Az üzemeltetési támogatással ellátandó informatikai rendszerek és üzemeltetési paraméterek:

| Sorszám | Alkalmazás | Üzemidő | Üzemidőn belüli üzemidőssáv | Elvárt rendelkezésre- állítás | kritikuság (1-10: alacsony - nagy) | Üzemeltetés támogatási | Service Desk szolgáltatás | A Service Desk szolgáltatás által támogatott felhasználók | Monitoring szolgáltatás | infrastruktúra üzemeltetés | infrastruktúra üzemeltetés | infrastruktúra üzemeltetés |
|---------|---|------------|-----------------------------|----------------------------------|--|---------------------------|------------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | Nemzetpolitikai Információs Rendszer | | | | | | | | | | | |
| 1. | NIR | munkanapok | 9-17 | 95,00% | 6 | ✓ | ✓ | Kulcs felhasználók | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. | NIR adattár | munkanapok | 9-17 | 98,00% | 8 | ✓ | ✓ | Kulcs felhasználók | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

ly

4. számú melléklet: A keretmegállapodás teljesülésére vonatkozó adatot tartalmazó Portál oldal

A BGA Zrt. NIR rendszer üzemeltetés támogatása