

2018 NOV 13.

Átvette: _____

BUDAPEST FŐVÁROS XV. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
JEGYZŐJE

Ikt. sz.: 2196-194...../2018.

Kt.sz.: 2195-15...../2018.

Az ülés időpontja: 2018. november 27.

ELŐTERJESZTÉS
egyes informatikai beszerzésekkel kapcsolatos előzetes kötelezettségvállalásról**Tisztelt Képviselő-testület!**

I.

Jelenleg a Polgármesteri Hivatal térinformatikai rendszerét a Budata Informatikai és Szolgáltató Kft. Gemini O, Gemini View és Gemini ViewNet rendszerei alkotják.

Ezek a rendszerek és felhasználói licencei több részletben és több módon lettek megvásárolva, szerződéses formában és megrendelőkkel vegyesen. Az átláthatóság miatt szükséges lenne egységes szerkezetbe rendezni a jelenlegi állapotot

Jelenleg a licenceknek nincs folyamatos upgrade támogatása, minden frissítés egyedi megrendeléssel történik, összességében magasabb áron, mintha folyamatos szerződés keretében történne.

Jogszabályváltozások miatt az Építésügyi- és a Városüzemeltetési Osztályokon többlet licenc igények jelentek meg, ami további beszerzést igényelnek

A fenti három ok miatt szükséges lenne egy új folyamatos szerződést kötni, amely tartalmazza a fenti három pont alapján a mostani állapotot, a plusz licencek beszerzését, illetve a folyamatos upgrade-ot (frissítést).

Ár-érték arányban akkor jár a Polgármesteri Hivatal a legjobban, ha 3 éves szerződést kötünk, amihez a Képviselő-testület 2019., 2020. és 2021. évekre vonatkozó, előzetes kötelezettségvállalásról szóló döntése szükséges.

II.

A Polgármesteri Hivatal informatikai támogatása, több különálló, de részben vagy teljes egészében együttműködő rendszerekből felépülő komplex nagyvállalati struktúra.

Ezek a következő szintekre bonthatóak:

1. Napi működést biztosító rendszerek.
2. A belső hálózat és az internet felé kétirányú kapcsolatok rendszerei
3. Közigazgatási szakrendszerek működési környezetét biztosító rendszerek
4. A hivatal, és adatai biztonságát garantáló, rendszerek

Ezek a rendszerek önmagukban annyira összetettek, hogy valójában külön-külön is egy erre szakosodott szakember kell a teljes, részletekig kiterjedő üzemeltetésükhöz.

Rendszergazdáink az üzemeltetésre, a felmerülő problémák kezelésére, és elhárítására is képesek, de vannak olyan jellegű problémák, amit csak direkt szakosodott, ilyen irányú képzettséggel rendelkező ember, vagy csoport tud megoldani, lévén a Polgármesteri Hivatal szakemberei nem rendelkeznek, nem rendelkezhetnek ehhez megfelelő eszközparkkal, speciális ismeretanyaggal, képzéssel, aminek megszerzéséhez, jelentős anyagi, és munkaidő ráfordítás lenne szükséges, ami a Polgármesteri Hivatal életében reálisan soha meg nem térülő befektetés lenne.

Ehhez képest egy support szerződés, amely lényegesen kisebb ráfordítással, a rendszergazdák képességeit, tudását használva kezeli, segít elhárítani a problémákat, jelentősen gazdaságosabb, egyszerűbb, gyorsan megtérülő befektetés.

A mellékelt szerződés 2018. december 1-től 2019. december 31-ig lenne érvényes azzal, hogy amennyiben a lejárat napját megelőző 60. napig a szerződés megszüntetésére irányuló kifejezett írásbeli nyilatkozat egyik fél részéről sem érkezik, úgy a szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul át.

Ehhez szintén a Képviselő-testület 2019., évre, illetőleg további évekre vonatkozó, előzetes kötelezettségvállalásról szóló döntése szükséges.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslatok szerinti döntés meghozatalára.

Budapest, 2018. november „13...”

Dr. Lampérth Mónika
jegyző

Melléklet:

- Vállalkozási szerződés tervezet

1. **Témafelelős:** Jegyzői Iroda
2. **Egyeztetésre megküldve:** Közgazdasági Főosztály 2018. november 8. nap
3. **Bizottságok:** PTB KÉB VKB KKB ESzB JÜB
X
4. **Meghívandók:**
5. **Az előterjesztést kapják:**
6. **Háttéranyag a Jegyzői Irodán található.**

Határozati javaslatok:

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy dönt, hogy

1. a Polgármesteri Hivatal térinformatikai rendszere működtetésének pénzügyi fedezetét, a 2019. január 1. és 2019. december 31. közötti időszakra az Önkormányzat 2019. évi költségvetésében 900.000,- Ft + 243.000,- Ft ÁFA, bruttó 1.143.000,- Ft összegben biztosítja. Felkéri a polgármestert, hogy az Önkormányzat 2019. évi költségvetésébe terveztesse be a pénzügyi fedezet biztosításához szükséges előirányzatokat.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2018. november 27. (döntésre)

az Önkormányzat 2019. évi költségvetéséről szóló rendelet jóváhagyása (a pénzügyi fedezet 2019. évi költségvetésben történő biztosítására)

2. a Polgármesteri Hivatal térinformatikai rendszere működtetésének pénzügyi fedezetét, a 2020. január 1. és 2020. december 31. közötti időszakra az Önkormányzat 2020. évi költségvetésében 900.000,- Ft + 243.000,- Ft ÁFA, bruttó 1.143.000,- Ft összegben biztosítja. Felkéri a polgármestert, hogy az Önkormányzat 2020. évi költségvetésébe terveztesse be a pénzügyi fedezet biztosításához szükséges előirányzatokat.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2018. november 27. (döntésre)
az Önkormányzat 2020. évi költségvetéséről szóló rendelet jóváhagyása
(a pénzügyi fedezet 2020. évi költségvetésben történő biztosítására)

3. a Polgármesteri Hivatal térinformatikai rendszere működtetésének pénzügyi fedezetét, a 2021. január 1. és 2021. december 31. közötti időszakra az Önkormányzat 2021. évi költségvetésében 900.000,- Ft + 243.000,- Ft ÁFA, bruttó 1.143.000,- Ft összegben biztosítja. Felkéri a polgármestert, hogy az Önkormányzat 2021. évi költségvetésébe terveztesse be a pénzügyi fedezet biztosításához szükséges előirányzatokat.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2018. november 27. (döntésre)
az Önkormányzat 2021. évi költségvetéséről szóló rendelet jóváhagyása
(a pénzügyi fedezet 2021. évi költségvetésben történő biztosítására)

4. a Polgármesteri Hivatal informatikai támogatásának pénzügyi fedezetét, a 2019. január 1. és 2019. december 31. közötti időszakra az Önkormányzat 2019. évi költségvetésében 1.900.000,- Ft + 513.000,- Ft ÁFA, bruttó 2.413.000,- Ft összegben biztosítja. Felkéri a polgármestert, hogy az Önkormányzat 2019. évi költségvetésébe terveztesse be a pénzügyi fedezet biztosításához szükséges előirányzatokat.

Felelős: Polgármester

Határidő: 2018. november 27. (döntésre)
az Önkormányzat 2019. évi költségvetéséről szóló rendelet jóváhagyása
(a pénzügyi fedezet 2019. évi költségvetésben történő biztosítására)

A határozati javaslatok elfogadásához minősített szavazattöbbség szükséges.

Jogsabályi hivatkozások:

- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 10. § (1) és (2)

Képviselői Csoportnak
leadva:
2018 NOV 12.
Átvette:.....


.....tanycségi
.....vizsgálatra érkezett:.....
2018 NOV 12.hó-n



Vállalkozási Szerződés

konzultációs, támogatási szolgáltatásra

amely létrejött egyrészről a

Budapest Főváros XV. kerületi Polgármesteri Hivatal
(1153 Budapest, Bocskai utca 1-3.)
törzsszáma: 515003
adószáma: 15515005-2-42
számlaszáma: OTP Bank Nyrt. 11784009-15735784
képviseli: dr. Lamperth Mónika jegyző,

mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**), másrészről a

Delta Informatika Zrt.
székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly Krt. 70-74.
adószám: 13978798-2-41
bankszámlaszám: 10402166-50485549-54521005
cégjegyzékszám: 01-09-882940
képviselő: Szűcs Norbert ügyvezető,

mint **Vállalkozó** (továbbiakban, mint Vállalkozó) között, az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek mellett.

1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 1.1 Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelő részére számítástechnikai rendszer-üzemeltetési feladatok elvégzését a jelen szerződésben foglalt feltételek szerint a **Megrendelő** telephelyén (1153 Budapest, Bocskai utca 1-3.) üzemelő és az általa felügyelt informatikai rendszerekre vonatkozóan, jelen szerződés „A” mellékletében felsorolt témakörökben, az ott található válaszdíjakkal és a felsorolt rendszerelemekre vonatkozóan.

2. A SZERZŐDÉS TÁRGYÁT KÉPEZŐ SZOLGÁLTATÁSOK

- 2.1 Vállalkozó feladatát képezi a Megrendelő tulajdonát képező, illetve általa bérelt (csak és kizárólag az „A” melléklet - Üzemeltetendő eszközök listája) munkaállomások, notebookok, kijelzők, és egyéb perifériák, lokális hálózati elemek, szerverek, mentőeszközök irodai informatikai rendszerének üzemeltetése és karbantartása és a felhasználói támogatás. A vállalkozó által elvégzendő feladatokat és a rendszerüzemeltetéssel kapcsolatos felelősség határait a „A” melléklet - Szolgáltatások időzítése és reakcióidők táblázat részletezi és szabályozza, amelyet a Vállalkozó tart naprakészen a Megrendelővel közösen egyeztetve.
- 2.2 **Nem képezi jelen szerződés tárgyát** azok a feladatok, melyek nem a meglévő informatikai rendszer üzemeltetésére vonatkoznak, hanem annak átalakítására, új rendszerelemek bevezetésére, fejlesztésére, migrációjára, stb. vonatkoznak. **Vállalkozó** a felmerülő speciális kérdésekben, fejlesztési, tervezési és projekt jellegű feladatokban is, külön elszámolás alapján nyújt segítséget.
- 2.3 A helyszíni, telefonos vagy távoli szakmai segítségnyújtást **Megrendelő** igény esetén egyedileg megrendeli (ticket nyitás), melyet **Vállalkozó** az „A” melléklet - *Szolgáltatások időzítése és reakcióidők* meghatározott SLA határidők betartásával végrehajt. A szakmai támogatás biztosítása érdekében a **Vállalkozó** biztosítja a telefonos elérhetőséget, e-mail-en és online történő bejelentés technikai feltételeit.

3. VÁLLALKOZÓI DÍJ

- 3.1 Külön aláírt teljesítésigazolási dokumentáció nélkül a Vállalkozó a következő díjszabást alkalmazhatja számlájában:

Informatikai üzemeltetés szolgáltatás: 145.000,- Ft + ÁFA/hónap, amely tartalmaz havonta **6 óra**s keretet.

Az árak az ÁFA-t nem tartalmazzák!

Az Informatikai üzemeltetés szolgáltatás díj keretében Vállalkozó fogadja a Megrendelő hibabejelentéseit és megkezdi a hibaelhárítást távoli bejelentkezéssel, melyhez Megrendelő biztosít hozzáférést. Eszköz meghibásodás esetén a hibás eszköz pótlásáról, csereeszköz biztosításról a Megrendelő kötelessége gondoskodni.

Informatikai üzemeltetés szolgáltatás	Nettó szolgáltatási díj (HUF/hónap)
Alapszolgáltatás	145 000,- Ft
Havi 6 óra támogatási keret, amely 3 hónapos ciklusonként görgethető (2 óra rendszermérnök=kiszolgáló oldal; 4 óra szervizmérnök=kliens oldal)	

Alapszolgáltatás tartalma:

- Garantált szolgáltatási szint és minőség („A” melléklet),
- Munkanapokon, hétfőtől-péntekig, 5x8 órás rendelkezésre állás,
- Professzionális szolgáltatás menedzsment és szolgáltatás riportok,
- A különböző rendszerek esetén közvetlen gyártói, fejlesztői támogatás
- Szakértők folyamatos biztosítása, elérhetősége, a szerződésben garantáltan; mérnökök, specialisták biztosítása a következő szakterületeken:
 - Hálózati infrastruktúra: hardver és szoftver,
 - Szerver infrastruktúra: hardver és szoftver,
 - Desktop infrastruktúra: hardver és szoftver,
- Alapszintű alkalmazástámogatás: az üzleti alkalmazások napi üzemeltetése, alkalmazásokkal kapcsolatos információk gyűjtése, , szükség esetén kapcsolattartás a gyártóval, fejlesztési igények menedzselése a gyártóval együttműködve;
- Megrendelőnél működő felhasználói eszközök működésének menedzsmentje, támogatása;
- A hibaelhárításhoz szükséges, a Vállalkozónál működő informatikai háttérrendszer folyamatos elérhetőségének biztosítása;
- A távoli elérés: a szükséges rendszerek folyamatos figyelése, a gördülékeny és gyors hibaelhárítás érdekében;
- Megrendelőnél végzett tevékenységek folyamatos és minden részletre kiterjedő dokumentálása; illetve a Megrendelő folyamatos tájékoztatása;
- Megrendelő informatikával kapcsolatos procedúráinak proaktív támogatása, tanácsadás, javaslatlétel (SDM);
- Változás menedzsment: Megrendelő számára teljes körű informatikai tanácsadás biztosítása a problémamegoldásokhoz, illetve a fejlesztésekhez (SDM);

Alapszolgáltatásban található 6 munkaóra felhasználható az alábbi munkavégzésekre:

- rendszer karbantartás, szerelés,
- telepítés, konfigurálás, hibaelhárítás,
- konzultáció,
- dokumentálás.

A havi 6 óra keretből, a fel nem használt órák az adott naptári évben, három hónapon belül görgethetőek. A görgetési ciklus a szerződés érvénybe lépésétől számítódik, az első ciklus vége értelemszerűen az azt követő 3. hónap utolsó napja. Az adott havi túlhasználás elsőként a görgetett óraszámokból kerül jóváírásra, az azonfelüli óraszámok pedig kiszámlázásra kerülnek.

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az alapidíjban foglalt óra keretet 6 havonta felül vizsgálják és szükség esetén csökkentik vagy növelik annak mennyiségét.

A havi **vállalkozói** díj a „A” mellékletben meghatározott rendelkezésre állás módon és a 3-as pontban meghatározott mennyiségű támogató, szakértői órák felhasználását tartalmazza.

Az egyedi igénybejelentéssel járó munkák esetén az elszámolás alapja minden esetben az aláírt munkalap/teljesítésigazolási dokumentáció, mely tartalmazza:

- A munkavégzés dátumát
- A munkavégzés rövid leírását
- Az igény SLA besorolását
- Az igény bejelentésének időpontját
- A munkavégzés megkezdését
- A munkavégzésre fordított órák számát
- A munkavégzés helyét
- A munkát végző személy vagy személyek nevét
- Az egyedi megrendelést igazolni jogosult személy aláírását

3.2 Informatikai alapüzemeltetési szolgáltatás feletti szolgáltatások

Amennyiben a Megrendelőnek a fenti kereten túl szüksége van további munkavégzésre, úgy a Vállalkozó az alábbi díjakon biztosítja azt:

Mérnöki és kiszállási díj

Üzemeltetési profil	Kiszállási díj alkalmanként (HUF)	Alap óraszám túllépése esetén fizetendő óradíj (HUF)	Munkaidőn kívül alkalmazandó felár (%) kiszállással	Hétvégén alkalmazandó felár (%) kiszállással
Eseti szervizmérnöki óradíj támogatás kliens és szerviz oldalon	8 000	8 000	50%	100%
Eseti rendszermérnök óradíj támogatás hálózati és szerver oldalon	15 000	15 000		

A fenti mérnöki óradíjak egy mérnök munkavégzésére vonatkozik, több mérnök bevonása esetében a díj a személyek számával szorzandó, kivételt képeznek ez alól, ahol alkalmi díj van feltüntetve.

4. KAPCSOLATFELVÉTEL

Vállalkozó folyamatos, a nap 24 órájában üzemelő vevőszolgálatot tart fenn, mely a következők szerint áll a Megrendelő rendelkezésére:

Rendelkezésre állás	Elérhetőség	
Hétfőtől – Péntekig: 8:00-tól 16:30-ig, (Telefonos HelpDesk: 5 x 8 óra)	Cím:	1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74.
	Telefon:	06 1 437 - 5210 06 30 960 - 0526
	Web:	http://servicedesk.delta.hu/bejelento/
	E-mail:	ugyfelszolgalat@delta.hu

5. IGÉNYBEJELENTÉSEK

Vállalkozó szakembere köteles az igénybejelentésre kézhezvételét követően a „A” mellékletben meghatározott időn belül reagálni.

Amennyiben a bejelentett igényt a Vállalkozó szakembere telefonon/távélerésen keresztül nem tudja teljesíteni, úgy köteles a helyszínen megjelenni a „A” mellékletben megjelöltek szerint. A helyszíni munkavégzés költségeit (a havidíjban foglaltatok felül) jelen szerződés 3.2 pontja tartalmazza.

Az igényről a Vállalkozó szakembere jelen szerződés „B” mellékletében található hivatalos email címre elektronikus értesítést küld az alábbi tartalommal:

- Igénybejelentés ideje
- Bejelentő neve, elérhetősége
- Bejelentett Igény rövid leírása

Az alábbi igénytípusok definiálhatóak, közös megegyezéssel (ezek köre bővíthető).

5.1 Konzultációs feladatok

Vállalkozó a Megrendelő rendelkezésre bocsátja az „A” mellékletben definiált feladatokban járatos szakemberei tudását

- Tervezési
- Optimalizálási
- Kivitelezési

feladatok ellátására.

5.2 Hibaelhárítási feladatok

Vállalkozó az „A” mellékletben felsorolt rendszerelemekkel kapcsolatos hibaelhárítási igények és feladatok bejelentése esetén a „A” mellékletben megjelölt SLA szinteknek megfelelően reagál.

5.3 Változáskezelési (IMACD szolgáltatás) feladatok

Eszköztelepítés (I - INSTALL)

Az új eszköz helyszínen történő átvétele vagy helyszínre kiszállítása, az új eszköz telepítése a végfelhasználó számára, az egyes összetevők kicsomagolása, megfelelő csatlakozások létrehozása, az Ügyfél alapkonfiguráció betöltése, valamint az Ügyfél hálózati LAN/WAN kapcsolat kialakítása.

Eszközmozgatás (M - MOVE)

A szolgáltatásunkba tartozó összes eszköz és azok tartozékainak fizikai mozgatása (hálózati eszközök, kiszolgálók, munkaállomás, billentyűzet, egér, képernyő, külső lemezek, hálózati és helyi nyomtatók, faxok és fénymásolók, PDA-k, stb.).

Eszközbővítés (A - ADD)

Új berendezés vagy kiegészítő eszköz hozzáadása a már meglévő és üzemelő Ügyfél eszközhöz (egyéb speciális illesztő kártya, további memória, belső/külső lemez meghajtó, CD/DVD író, speciális kártya, nyomtató, stb.).

Eszköz változtatása (C - CHANGE)

A meglévő és üzemelő hardver- vagy szoftverkonfigurációk módosítása és a változás dokumentálása.

Leszerelés/visszavonás (D - DISPOSAL)

A régi berendezések kivonása az üzemeltetésből, a berendezések elszállítása az Ügyfél és az EU újrafelhasználási előírásainak megfelelő módon.

A változáskezelés hatókörébe tartozó tevékenységekre a szerződésben vállalt normál SLA nem vonatkozik. A Változáskezelési feladatok ellátására legalább 3 munkanapra előre megbeszélt időpontban a **Vállalkozó** szakemberei kötelesek megjelenni.

6. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 6.1. Megrendelő köteles a Vállalkozó számára a feladatai ellátásához szükséges tájékoztatást és irányítást megadni, valamint a rendszer üzemeléséhez szükséges minden körülményt (megfelelő irodahelyiségek, elektromos hálózat, internet kapcsolat, belépési jogosultság, rendszergazdai szintű teljes hozzáférés, esetenként távoli elérés, elvárható felhasználói együttműködés) biztosítani.
- 6.2. Megrendelő köteles a rendszer biztonságos működéséhez szükséges hardver és szoftver elemeket (pl. munkaállomás,- szerver számítógépek, adatmentő egység, operációs rendszerek, vírusirtó szoftver) a tőle elvárható módon használni azok védelmi mechanizmusait működőképes állapotban tartani. Ezen eszközök (szoftver, hardver) szállítása nem képezi jelen szerződés tárgyát.
- 6.3. Vállalkozó köteles a Megrendelő eszközeit legjobb tudása, illetve Megrendelő utasításai szerint üzemeltetni a jelen szerződés keretei közt.
- 6.4. Vállalkozó köteles a munkája során tudomására jutott üzemi (üzleti) és banktitkot, valamint a Megrendelőre, illetve ügyfeleire és tevékenységére vonatkozó alapvető fontosságú információkat megőrizni. Ezen túlmenően sem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely a vállalkozás ellátásával összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése a Megrendelőre vagy más személyre hátrányos következménnyel járna.
- 6.5. Amennyiben a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Vállalkozó, köteles őt erre figyelmeztetni; ha a Megrendelő utasításához e figyelmeztetés ellenére is ragaszkodik, az utasításból eredő károk őt terhelik.

- 6.6. Vállalkozó felelősséggel tartozik minden, gondatlan vagy szakszerűtlen munkavégzésével Megrendelőnek okozott kárért. Vállalkozó felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyeket Megrendelő eszközeinek meghibásodása okoz.
- 6.7. Vállalkozó rendelkezik érvényes felelősségbiztosítással a jelen szerződésben foglalt tevékenységekre.
- 6.8. Vállalkozó a Megrendelő utasításától csak akkor térhet el, ha ezt a Megrendelő érdeke feltétlenül megköveteli, és a Megrendelő előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben a Megrendelőt utólag haladéktalanul értesíteni kell.
- 6.9. Megrendelő jogosult a szolgáltatás teljesítéséről a szolgáltatás időtartama alatt bármikor tájékozódni, a feladat ellátását ellenőrizni.
- 6.10. Megrendelő kötelezettsége, hogy a vállalkozását érintő adatokban bekövetkező változásokról azonnal és írásban, legfeljebb 5 (öt) napon belül értesíti Vállalkozót, hogy az a szükséges intézkedéseket időben megtehesse.
- 6.11. Vállalkozó a Megrendelő rendelkezésére bocsátja a feladatok ellátásához szükséges szakembereket.
- 6.12. Vállalkozó az üzemeltetési, hibaelhárítási feladatok ellátásában közreműködik, a fejlesztési feladatokban tanácsadásával közreműködik.
- 6.13. A bejelentett problémákra a Vállalkozó szakemberei a megkeresést követően a „A” mellékletben szabályozottak szerint reagálnak.
- 6.14. Vállalkozó feladatra kijelölt szakembere a beérkezett megkereséseket követően a Megrendelő munkatársaival konzultál. Amennyiben a hiba elhárításához alkatrészre van szükség, úgy arról a bejelentéshez képest legkésőbb 5 munkanapon belül (üzletkritikus rendszerek meghibásodása esetén 24 órán belül) írásos ajánlatot készít Megrendelő részére. Amennyiben az ajánlott alkatrészt Megrendelő írásban hivatalosan megrendeli, úgy azt Vállalkozó köteles a legrövidebb határidőn belül beépíteni és a hibát elhárítani.
- 6.15. Megrendelő a szerződés “B” mellékletében megadja azon személyek nevét, akik a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezhetik és igazolhatják a Vállalkozónál.
- 6.16. Megrendelő a Vállalkozónak telefonon, e-mail-en vagy online jelzi igényét, a felmerült kérdést, kérést. Konzultációs feladatokat a Megrendelő legalább 3 munkanappal annak időpontja előtt jelzi a Vállalkozó felé. Vállalkozó a bejelentést kizárólag a Megrendelő által meghatározott, és a szerződésben megnevezett személyektől fogad el. A bejelentéseket minden esetben, írásos formában meg kell erősíteni, még ha azokat eredetileg telefonon jelentették is be.
- 6.17. Vállalkozó a teljesítéshez jogosult harmadik személyt, illetve alvállalkozót igénybe venni. Megrendelő tudomásul veszi, hogy Vállalkozó feladatainak elvégzéséhez más vállalkozás szolgáltatásait is igénybe veheti. Amennyiben a Vállalkozó a szolgáltatása teljesítése érdekében harmadik személy közreműködését veszi igénybe, az ő magatartásáért felel. Nem felel a Vállalkozó, ha a közreműködő harmadik személyt a Megrendelő jelölte ki.
- 6.18. Vállalkozó nem felel az olyan károkért, amelyek olyan ok miatt következnek be, amelyek az elhárítására vagy befolyásolására a Vállalkozónak nincs lehetősége.
- 6.19. Vállalkozó a feladatát az elvárható legnagyobb szakmai gondossággal végzi. Nem tartozik sem direkt, sem indirekt formában felelősséggel a következő eseményekből bekövetkező károkért:
- Megrendelő vagy harmadik fél gondatlansága, illetve nem üzemszerű használat okozta károk,
 - Nem kért karbantartási munkák, vagy javasolt szükséges fejlesztések elmaradása miatti károk,
 - Informatikai gyártók, vagy forgalmazók által megadott információk helytelensége okozta károk, hardver vagy szoftver hibákra visszavezethető károk
 - Vírusfertőzés okozta károk,

- Bármilyen, az informatikai rendszerek nem megfelelő működése esetén adatvesztésből fakadó károk, kivéve, ha az a Vállalkozó munkavégzéséből következik és a beavatkozás előtt ezt a Megrendelővel írásban nem egyeztette,
 - Bármilyen, az informatikai rendszerek nem megfelelő működése esetén üzemszünetből fakadó károk
 - Megrendelő által esetlegesen használt illegális szoftverekért, illetve az azok használatából eredő károkért, következményekért a Vállalkozó nem vállal felelősséget.
- 6.20.** Vállalkozó nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy a Megrendelő az informatikai szakkifejezéseket nem a mindenkori szakmai szokásoknak és szokványoknak megfelelően értelmezte, értette. Vállalkozó a Megrendelő kérésére a szakkifejezések értelmezésével kapcsolatos tájékoztatást megadja.
- 6.21.** Nem minősül szerződészegésnek, így a kártérítési felelősségét sem alapozza meg, ha a Vállalkozó az szükséges szolgáltatást - a szerződésben kikötött jogával élve, pl.: díj meg nem fizetése miatt – megtagadja.
- 6.22.** A személyes adatok kezelésével kapcsolatosan a felek az „C” mellékletben leírtakat tekintik irányadónak.

7. A SZERZŐDÉS ÉRVÉNYESSÉGE, FELMONDÁS, KÉSEDELEM

- 7.1.** A szerződés 2018. december 1-től 2019. december 31-ig érvényes. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a lejárat napját megelőző 60. napig a szerződés megszüntetésére irányuló kifejezett írásbeli nyilatkozat egyik fél részéről sem érkezik, úgy a szerződés automatikusan határozatlan idejű szerződéssé alakul át.
- 7.2.** Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az alapdíjban foglalt időkeretet, 6 havonta felülvizsgálhatják, és törekednek a mindkét fél számára leginkább megfelelő konstrukció kialakítására. A felülvizsgálat egyszersmind lehetőséget is arra, hogy a szerződő felek működésében beállt változásokhoz igazíthassák a szolgáltatás keretfeltételeit.
- 7.3.** Megrendelő késedelembe esik, ha a Vállalkozó számláját késve teljesíti.
- 7.4.** Jelen szerződés - a rendkívüli felmondás esetét kivéve - bármelyik fél által 60 napos felmondási határidővel írásban mondható fel (Rendes felmondás). A felmondási idő időtartamában Vállalkozó köteles a szerződés szerinti szolgáltatás elvégzésére, Megrendelő pedig a szerződés szerinti díjak megfizetésére.
- 7.5.** Rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal felmondható a szerződés, ha bármelyik fél a szerződésből eredő lényeges kötelezettségét megszegi.
- 7.6.** Vállalkozó különösen, de nem kizárólagosan jogosult a szerződés rendkívüli felmondására, ha a Megrendelő a havidíjat részben, vagy egészben az esedékességet követő 30 napon túl sem fizette meg.
- 7.7.** Megrendelő jogosult rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal felbontani a szerződést, amennyiben a Vállalkozó: szerződésbeli feladatainak ellátására alkalmatlanná válik; a Megrendelő által adott utasításokat megszegi; szándékosan, vagy súlyos gondatlanságból kárt okoz; rendszeres hibás teljesítése vagy késedelme nyilvánvalóan veszélyezteti azt, hogy szerződésszerűen teljesítsen.
- 7.8.** A rendkívüli felmondást írásban kell közölni. A felmondással a szerződés a jövőre nézve megszűnik. A megszűnés napja rendes felmondás esetén a felmondási idő utolsó napja, rendkívüli felmondás esetén a felmondás közlésének a napja.
- 7.9.** Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozóval fennálló informatikai üzemeltetési szerződése megszűnésétől számított 2 éven belül nem köt azonos vagy hasonló szolgáltatásra, rendszergazdai tevékenységre irányuló szerződést (ideértve a munkaszerződést is) olyan egyéni, vagy társas vállalkozással, amelynek tulajdonosa, képviselője, vezető tisztségviselője, tagja vagy munkavállalója, alvállalkozója a megszünt szerződése fennállása alatt a Vállalkozó alkalmazott munkavállalója volt. E kötelezettsége megsértése esetén a Megrendelő a Vállalkozó részére az utolsó számlázott teljes havi általánydíj 24 havi, áfával növelt összegének megfelelő mértékű kötbért köteles fizetni.

8. MEGRENDELÉS, ÁTADÁS-ÁTVÉTEL

- 8.1. Megrendelő minden igénybe veendő munka esetében hivatalos megrendelést kezdeményez. A kapcsolatfelvételi pontokon tett szabályos igénybejelentések esetében a Vállalkozó minden igénybejelentést hivatalos megrendelésnek tekint.
- 8.2. Amennyiben a Megrendelő megkeresésére a Vállalkozó ajánlatot ad, és a megrendelés az ajánlatban szereplő termékre megtörténik, a Vállalkozó vállalja a termékek a Megrendelő környezetében történő kifogástalan működését.
- 8.3. A jelen szerződés hatálya alá nem tartozó szolgáltatások igénybe vétele illetve eszközök, szoftverek beszerzése külön, írásos megrendelést igényel. A megrendelt termékek kiszállítását a beszerzési költség tartalmazza, az nem terheli a szerződéses kiszállások számát.
- 8.4. Vállalkozó az elvégzett munkákról részletes munkalapot ír, mely teljesítésigazolásként funkcionál a Megrendelő erre feljogosított munkatársának aláírásától.
- 8.5. Vállalkozó munkatársai (ideértve a tulajdonosokat is) kapcsolattartásra jogosultak. Jognyilatkozat tételére jogosult a mindenkori ügyvezető(k), vezető tisztségviselő(k) önállóan.

9. FIZETÉSI FELTÉTELEK

- 9.1. A havi alap átalánydíjas szolgáltatás számlázása automatikusan történik a szerződés érvényességi ideje alatt a szolgáltatási hónapot követő hó 15-ig.
- 9.2. Az alap átalánydíjas szolgáltatáson felül igénybe vett szolgáltatások díját Felek havonta számolják el, a Megrendelő által teljesítésigazoláson, vagy munkalapon történt elfogadást követően Vállalkozó jogosult az alap átalánydíjas szolgáltatási díjról kiállított számán feltüntetni.
- 9.3. Vállalkozó jogosult a mindenkori számlát elektronikus úton kibocsátani, melyhez Megrendelő kifejezetten hozzájárul.
- 9.4. A számlázás tekintetében felek az ÁFA tv. 58.§ rendelkezéseit tekintik irányadónak.
- 9.5. Megrendelő a Vállalkozó számláit azok kiállításától számított 30 napon belüli átutalással köteles kiegyenlíteni.
- 9.6. Vállalkozó a számlájának 30 napon túli késedelmes kiegyenlítése esetén jogosult az Megrendelő felé a szolgáltatását felfüggeszteni. Ebben az esetben a felfüggesztés során, vagy annak eredményeképpen bekövetkező károkért Vállalkozó minden felelősséget kizár. Ezt Megrendelő kifejezetten elfogadja. Ha a hátralékos díjtarozást és késedelmi kamatát a Megrendelő nem egyenlíti ki a számla szerinti fizetési határidő követő 30. napot követően a Vállalkozó jogosult a jelen szerződés azonnali hatályú megszüntetésére.

10. VIS MAJOR

- 10.1. Vállalkozó nem vonható felelősségre, ha teljesítésében objektív körülmények vagy a Megrendelő mulasztása akadályozta.
- 10.2. Ilyen tényezők: rendkívüli időjárási és útviszonyok, földrengés, sztrájk áramszünet, adatátviteli összeköttetések hiánya, vagy ha a munkaterületre bejutni nem lehet.

11. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 11.1. A szerződés módosítása csak írásban lehetséges.
- 11.2. Amennyiben a szerződött felek bármelyike közbejött akadályok miatt kötelezettségét teljesíteni késedelmesen tudja, erről 24 órán belül köteles a másik felet értesíteni, illetve az akadály elhárítását azonnal megkezdeni, kompromisszumos javaslatot kidolgozni.
- 11.3. Vállalkozó köteles a munkavégzés során tudomására jutott adatokat, információkat titokként kezelni, biztosítani az információk védelmét. Az ebből eredően a Megrendelőnek okozott vagyoni és nem vagyoni károkért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.
- 11.4. Ez a szerződés érvénytelenít minden, a felek között korábban létrejött, és jelen szerződés tárgyára vonatkozó korábbi szerződést, szóbeli közlést.

- 11.5. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdése szerinti átlátható szervezetnek minősül.
- 11.6. Vállalkozó a szolgáltatási díját minden január elsején a KSH által közétett hivatalos infláció mértékével indexálhatja.
- 11.7. A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvben foglaltak az irányadók.
- 11.8. Felek kijelentik, hogy a vitás kérdéseket békés úton kívánják rendezni.
- 11.9. Jelen szolgáltatási szerződés négy (A, B, C, D) mellékletet tartalmaz, amelyek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.
- 11.10. Megrendelő képviselője aláírásával igazolja, hogy e szerződés és mellékletei egy példányát átvette.

Felek kijelentik, hogy elolvasták és értelmezték ezt a szerződést, s azt akaratukban mindenben megegyezőnek találták.

Budapest, 2018. december ...

Megrendelő
Budapest Főváros XV. kerületi
Polgármesteri Hivatala képviseletében
Dr. Lamperth Mónika jegyző

Vállalkozó
Delta Informatika Zrt.
képviseletében
Szűcs Norbert ügyvezető

Pénzügyileg ellenjegyzem:
Budapest, 2018. december ...

Hórich Szilvia
közgazdasági főosztályvezető

Jogilag ellenjegyzem:
Budapest, 2018. december ...

dr. Trinn Miklós
jogi és szervezési osztályvezető

Kapják: Vállalkozó /2 pld./, Közgazdasági Főosztály, Jegyzői Iroda /3 pld./

„A” MELLÉKLET

A/1 - A szerződés alaptevékenységébe tartozó szakmai területek:

Rendszerelem	Megjegyzés
SW Operációs rendszer	Microsoft Windows Server 2012,2016
SW Adatbázis kiszolgáló	Microsoft SQL Server 2014
SW Levelező kiszolgáló	szolgáltatói postfix
SW Alapinfrastruktúra szolgáltatások	Active Directory, DHCP, DNS,
SW Hálózati kiszolgálások	File-, print server
SW Biztonsági rendszer	-
SW Mentési megoldások	Windows backup
SW Virtualizációs megoldások	MS Hyper-V
HW kiszolgálók	DELL
HW mentési megoldások	Qnap NAS
NW hálózati aktív eszközök	Cisco, HP,
NW Hálózatbiztonság	Watchguard
Desktop termékek (PC, Notebook, tablet)	Nem egységes kliensgépek, Dell-, HP-, PCK. és notebookok.

A/2 - Szolgáltatások időzítése és reakcióidők

Szolgáltatási időszak

Call Center bejelentések fogadása: 5 x 8 órában. Alapértelmezett rendelkezésre állás és feladatmegoldás: munkanapokon 8 és 16.30 óra között.

Szolgáltatási szint

A Vállalkozó call centerébe beérkező hibát az alábbiak szerint köteles kezelni:

	Felelőse	szerver oldal	kliens oldal
	K= Külső IT B= Belső IT	az egész céget érinti	egy-egy kollégát érint
A teljes kiszolgáló hardver rendszer (szerver, NAS)	K	N	N
Teljes vezetékes és vezeték nélküli hálózat hardver elemei (router, switch, FW, AP)	K	N	N
Levelező rendszer, levelezés (szolgáltatói Postfix)	K, B	N	N
Virtuális szerverek (MRTDC01, MRTSAP)	K	N	N
Mentés rendszer hardver és szoftver	K	N	N
Vírusirtó alkalmazás szerver és kliens oldal	K	N	N
Internet	K	N	N
VPN	K	N	N
Teljes kliens oldali szoftver rendszer (kivéve a speciális, egyedi szoftverek)	K	-	N
Teljes kliens oldali hardver rendszer (kivéve a speciális, egyedi hardverek)	K	-	N
Nyomtatási rendszer (IT oldal, nem irodatechnika)	K	-	N

BC - Üzletkritikus rendszerek

4 munkaóra válaszidő (garantált hibaelhárítás megkezdése távoli hozzáféréssel, szükség esetén helyszíni megjelenés)

N - Normál prioritású rendszerek

8 munkaóra / 1 napos válaszidő (garantált hibaelhárítás megkezdése távoli hozzáféréssel szükség esetén helyszíni megjelenés)

L - Alacsony prioritású rendszerek

16 munkaóra / 2 napos válaszidő (helyettesíthető (nem üzletkritikus), rendszerek esetén, a hibaelhárítás megkezdése)

A/3 - Üzemeltetendő eszközök listája

“B” MELLÉKLET

I. A **Megrendelő** részéről Egyedi megrendelésre jogosult személyek:

Név	Beosztás	E-mail cím	Telefonszám
Lévai Ádám	ügyvezető	levai.adam@bpxv.hu	+36-1-305-3100

II. A **Megrendelő** részéről teljesítésigazolás aláírására jogosult személyek:

Név	Beosztás	E-mail cím	Telefonszám

„C” MELLÉKLET

Személyes adatok kezelésére (GDPR) vonatkozó adatfeldolgozói megállapodás

A Felek kötelesek megfelelni az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotörvény), valamint Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) rendelkezéseinek az adatok továbbítása során.

Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban nyilvántartott vagy egyéb módon birtokolt és a másik fél rendelkezésére bocsátott személyes adatok kezelése során a hatályos jogszabályi rendelkezések és egyéb adatvédelmi előírások rendelkezéseinek megfelelően, a személyes adatokhoz fűződő jogok sérelme nélkül járnak el. Amennyiben a Felek harmadik személyt (pl. munkavállalójuk, vezető tisztségviselőjük, egyéb közreműködő) érintő személyes adatot bocsátanak a másik Fél rendelkezésére úgy gondoskodnak arról, hogy az érintett személytől megfelelő felhatalmazással rendelkezzenek ezen adat másik féllel történő közlésére.

A Felek jogosultak ezen, a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban tudomásukra jutott személyes adatokat az adott Fél belső szabályozása szerint arra jogosult alkalmazottaik számára hozzáférhető adatbázisban tárolni, és a jelen szerződés teljesítésével, a célhoz kötött adatkezelés elve szerint ésszerűen összefüggő célokra felhasználni (beleértve többek között a kifizetések adminisztrációját, illetve a követeléskezelés folyamatát is).

„D” MELLÉKLET

Teljesítésigazolási minta

Teljesítés igazolás

Átadó:
Átvevő:

Felek aláírásukkal igazolják, hogy az alábbi munkák a xxx. iktatószámú Vállalkozói szerződés alapján teljesítésre kerültek:

Megrendelés hivatkozási száma	Dátum	Munka leírása	Munkavégző	Munkavégzésre fordított órák száma	Munkavégzés helyszíne

Az elvégzett munkáról a számla kiállítható.

Budapest, 201_ . __. __

Vállalkozó részéről

Megrendelő részéről