

N. 2. 2013-SZSZ/0010

**VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS**

mely létrejött

**e g y r é s z r ő l** **Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.**  
Ügyvezető: Schultz Gábor  
Székhelye: 1053 Budapest, Szép u. 2.  
Céggjegyzékszám: 01-09-916308  
Adószáma: 18080312-2-41  
Telefon: 06-1-327-0830  
Fax: 06-1-327-0833  
E-mail: [info@szechenyiprogramiroda.hu](mailto:info@szechenyiprogramiroda.hu)  
mint Megbízó,

**m á s r é s z r ő l** **TIGRA Computer- és Irodatechnikai Kft.**  
Képviselő: Vertán György ügyvezető  
céggjegyzékszám: 01-09-566107  
székhely: 1145 Budapest, Törökőr utca 2.  
adószám: 12218778-2-42  
bankszámlaszám: 10900059-00000003-31980015  
Telefon: 06-1-666-3700  
Fax: 06-1-666-3799  
e-mail: [kozbeszerzes@tigra.hu](mailto:kozbeszerzes@tigra.hu)  
mint Vállalkozó

között az alulírott napon és helyen, az alábbiak szerint:

**1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA**

1.1 Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelő részére számítástechnikai rendszer karbantartási és üzemeltetési feladatok elvégzését a jelen szerződésben foglalt feltételek szerint.

1.2 Vállalkozó feladatát képezi Megrendelő tulajdonát képező, illetve általa bérelt munkaállomások, notebookok, kijelzők, és egyéb perifériák, lokális hálózati elemek, irodai informatikai rendszerének üzemeltetése és karbantartása. Vállalkozó feladatainak részletes leírását a jelen szerződés 1. sz. mellékletét képező „Szolgáltatási Szint Megállapodás” dokumentum tartalmazza.

**2. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA**

Jelen szerződés 2013. március 1. napjától 2013. december 31. napjáig határozott ideig tart.

**3. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

3.1 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.

3.2 Megrendelő köteles a rendszer biztonságos működéséhez szükséges hardver és szoftver elemeket (pl. munkaállomás számítógépek, szalagos adatmentő egység, vírusirtó szoftver) a tőle elvárható módon használni azok védelmi mechanizmusait működőképes állapotban tartani. Ezen eszközök (szoftver, hardver) szállítása nem képezi jelen szerződés tárgyát.

3.3 Vállalkozó köteles a Megrendelő eszközeit legjobb tudása, illetve Megrendelő utasításai szerint karbantartani és üzemeltetni.

3.4 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.

3.5 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő további titoktartási nyilatkozatok elfogadására kötelezheti, melyek tartalmát, érvényességét és hatályát jelen szerződés nem korlátozhatja.

3.6 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.

3.7 Vállalkozó felelősséggel tartozik minden, gondatlan vagy szakszerűtlen munkavégzésével Megrendelőnek okozott kárért. Vállalkozó felelőssége nem terjed ki azon káreseményekre, amelyeket Megrendelő eszközeinek meghibásodása okoz.

3.8 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 haladéktalanul értesíteni kell. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

#### **4. A TELJESÍTÉS ELFOGADÁSA**

A Feladat teljesítését a Megrendelő akkor és olyan módon tekinti elfogadottnak, ha a jelen szerződésben vállalt feladatok a meghatározott határidők betartásával, megfelelő minőségben megvalósulnak, és azok teljesülését Megrendelő igazolja. Vállalkozó a teljesítés dokumentálásához biztosítja a szükséges nyomtatványokat (Munkalap és Jegyzőkönyv formanyomtatvány).

#### **5. VÁLLALKOZÓ DÍJAZÁSA**

5.1 Átalánydíjas munkák elszámolása (havi díj) **1.824.000 Ft + ÁFA/hó** (azaz **egymilliónyolcszázhuszonnégyezer Forint + ÁFA/hó**), az alábbi eszközállományra:

**Hardver elemek:**

HP szerver: 12 db+ 20%  
Kliensek: 245 db +30 %  
Nyomtatók: 50 db + 50%  
Hálózat: 1 db

**Szoftver elemek:**

Windows 2008 STD  
Windows 2003  
Exchange  
Isa server  
CentOS  
Windows 7,8  
Windows Vista  
Windows XP Pro  
Windows Office  
Zimbra üzemeltetése

5.2. Az 1. pontban rögzített havi átalánydíj tartalmazza az 1.sz. mellékletben foglalt feladatok teljesítése során felmerült valamennyi költséget.

5.3. Felek a jelen Szerződés alapján nyújtott Szolgáltatásokért megillető megbízási díjról a Kbt. 130.§-ban foglaltak szerint havonta utólag számolnak el egymással.

Megrendelő a kifizetéseket az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36./A. § rendelkezéseinek figyelembe vételével teljesíti.

Szerződő felek rögzítik, hogy a 4/2011. (I. 28.) Korm. rendelet 57. § (1b)-(1e) bekezdése alapján a Vállalkozó jogosult jelen szerződés – támogatási szerződés terhére - elszámolható összege 30%-ának megfelelő mértékű szállítói előleg igénylésére.

Vállalkozó havonta jogosult előleg igénybevételére, mely az adott havi végszámlában kerül elszámolásra.

**Szállítói előleg igénybevétele, és a folyósításának feltételei:**

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen szerződés finanszírozásában és annak keretében nyújtott szállítói előleg folyósításában a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség (NFÜ) mint támogató, és egyben Közreműködő Szervezet vesz részt.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az NFÜ a szállítói előleg kifizetését független, az NFÜ által megbízott műszaki ellenőr ellenőrzéséhez kötheti. Az ellenőrzés megállapításai a Vállalkozóra nézve kötelező erővel bírnak.

Vállalkozó köteles az igénybejelentése alapján folyósítandó szállítói előleg összegének megfelelő mértékű, az NFÜ javára szóló, a Kbt. 126. § (6) bekezdése szerinti biztosítékot

nyújtani. Szállítói előleg biztosítékként gazdasági társaság vagy nonprofit szervezet Vállalkozó – cégjegyzésre jogosult – vezető tisztségviselőjének vagy természetes személy többségi tulajdonosának kezességvállalása, valamint garanciaszervezet által vállalt kezesség is elfogadható. Vállalkozó egyik biztosítéki formáról a másikra áttérhet, a biztosítéknak azonban a szerződésben foglalt összegnek és időtartamnak megfelelően folyamatosan rendelkezésre kell állnia.

Vállalkozó a biztosítéket a szállítói előleg – külön előlegbekérő okiratban történő – igénylésével köteles közvetlenül az NFÜ részére benyújtani a Megrendelő egyidejű értesítése mellett. Szállítói előleg kizárólag a NFÜ által rendelkezésre bocsátott okirat minta alapján benyújtott biztosíték ellenében folyósítható.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy szerződésszegő magatartása esetében a biztosítéket az NFÜ jogosult azonnali hatállyal lehívni.

Vállalkozó tudomásul veszi, és egyben elismeri, hogy szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan, ha Vállalkozó

- ellen a Cégléletről közzétett módon csőd-, felszámolási, végelszámolási, hivatalból törlési, vagyonrendezési eljárás indult vagy végrehajtási, adósságrendezési eljárás van folyamatban;
- 30 napot meghaladó időre köztartozóvá válik;
- a szerződés (rész)teljesítését határidőben nem kezdi meg, vagy annak (rész)teljesítésével - érdekkörében felmerült okból - hatvan napos késedelembe esik;
- érdekkörében felmerült okból következik be a projekt megghiúsulását vagy tartós akadályoztatását előidéző körülmény;
- részéről, vagy harmadik személy részéről nyújtott biztosíték megszűnik, megsemmisül vagy értéke egyébként számottevően csökken, és megfelelő új biztosíték, vagy az értékcsökkenésnek megfelelő további biztosíték nyújtásáról az NFÜ felszólítására a megszabott határidőn belül nem intézkedik;
- tevékenységének valamely jogszabály rendelkezéseit sértő volta ellenőrzésre jogosult szerv által megállapításra kerül;
- a szállítói előleg összegét a szerződés teljesítését biztosító céltól eltérő módon hasznosítja vagy használja fel, vagy a felhasználás támogató általi ellenőrzését megakadályozza;
- valótlan, hamis adatszolgáltatása hitelt érdemlően bebizonyosodik.

A szállítói előleget a Vállalkozó – az előlegbekérő okirat benyújtásával – közvetlenül az NFÜ-től igényelheti a Megrendelő egyidejű értesítése mellett. A Megrendelő az értesítéstől számított 5 napon belül jelezheti a szállítói előleggel kapcsolatos észrevételeit az NFÜ-nek. Ennek hiányában a szállítói előleg-igénylést a Megrendelő részéről elfogadottnak kell tekinteni.

Az NFÜ az által megbízott műszaki ellenőr nyilatkozatát is figyelembe véve dönt a szállítói előleg igénylésének teljesítéséről.

A Vállalkozó köteles a folyósított szállítói előlegről számlát kiállítani és azt a Megrendelő részére megküldeni. A Megrendelő köteles a szállító által megküldött előleg-számlát annak beérkezését követő 5 napon belül záradékolni és annak általa hitelesített másolati példányát az NFÜ részére időközi kifizetési igénylés keretében megküldeni.

A szállítói előleg jóváhagyott összegét az NFÜ köteles az előlegbekérő okirat kézhezvételétől számított 15 napon belül folyósítani a Vállalkozó részére.

Vállalkozó köteles a részére folyósított szállítói előleg összegét a szerződés céljával és tartalmával összhangban felhasználni. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az NFÜ a szállítói előleg felhasználást jogosult ellenőrizni, és annak kapcsán – ideértve Vállalkozó szerződésszegésének eseteit is – fenntartja magának a jogot a szállítói előlegnek a szerződés céljával és tartalmával nem összeegyeztethető módon történő felhasználása vagy hasznosítása esetén a szállítói előleg visszakövetelésére, valamint annak visszafizetése hiányában a biztosíték lehívására.

5.4 Amennyiben a számla kapcsán a Megbízónak kifogása merül fel, úgy egyeztetés végett köteles azt a Vállalkozó felé legkésőbb a számla kézhezvételét (beérkezését) követő 5 (öt) napon belül jelezni, és az egyeztetést a Vállalkozóval haladéktalanul megkezdeni. Ha Megbízó a számlát határidőben vitatja, és a felek egyeztetése eredményeként a Vállalkozó által kiállított számla módosítására van szükség, úgy annak fizetési határideje a módosított számla kiállításának napjától kezdődik.

5.5 Ha a Megbízó a számlát határidőben nem vitatja, úgy a számla elfogadottnak tekintendő. Ebben az esetben a megbízó esetleges jogos kifogásait a Felek a következő havi számlázás során figyelembe veszik.

5.6 Késedelmes fizetés esetén Vállalkozó a 301/A.§-ban foglalt késedelmi kamat felszámítására jogosult.

## **6. KÖTBÉR ELSZÁMOLÁSA**

6.1 A Vállalkozó a meghatározott SLA táblázat szerinti javítási határidőket neki felróható okból túllépi, kötbér fizetését vállalja, melynek mértéke nettó átalány havidíj 1%-a naponta, de legfeljebb összesen havonta a nettó átalány havidíj 15%-a. A kötbér mértéke egy naptári évben összesen nem haladhatja meg az éves nettó átalánydíj 8%-át.

6.2 Amennyiben a Vállalkozónak felróható okból a késedelem 15 napnál hosszabb ideig tart, úgy a Megbízó jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni, Megbízónak pedig meghiúsulási kötbért fizetni, melynek mértéke a nettó éves átalánydíj 10%-a.

Az esetleg megfizetett késedelmi kötbér a meghiúsulási kötbér összegébe beszámít. A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesíti a Vállalkozót a teljesítés alól. A nemteljesítés esetére kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

6.3 Amennyiben a Vállalkozó a titoktartási kötelezettségét jogszabály által kifejezetten védett üzleti, banktitok vagy különleges személyi adatok vonatkozásában szándékosan vagy súlyosan gondatlan eljárással és jelentős hátrányt okozva megszegi, köteles az Megrendelő számára esetenként 2.000.000.- Ft (azaz kétmillió Forint) kötbér megfizetésére és a Megrendelő kötbért meghaladó igazolt kárainak megtérítésére. A szolgáltatás hatálya alatt fizetendő ilyen kötbérek maximuma 10.000.000,-Ft (azaz tízmillió Forint).

## **7. ELLENŐRZÉS**

Megrendelő jogosult a szolgáltatás teljesítéséről a szolgáltatás időtartama alatt bármikor tájékozódni, a feladat ellátását ellenőrizni.

A teljesített feladatok tesztelésére – amennyiben az elvégzett feladat jellege ezt megköveteli – a hozzájuk kapcsolódó egyedi megrendelésben meghatározott időpontban kerül sor mindkét fél jelenlétében.

## **8. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE**

8.1 A szerződés megszűnésének esetei a Ptk. szerint alakulnak.

8.2 A 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.

8.3 Vállalkozó jogosult a jelen Szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Megrendelő a megbízási díj megfizetésével harminc (30) napot meghaladó késedelembe esik és a Vállalkozói díjat a Vállalkozó írásbeli felszólítása ellenére további nyolc (8) napon belül sem fizeti meg.

8.4 Megrendelő a Kbt. 125.§ (5) bekezdése alapján 30 napos határidővel köteles felmondani a szerződést, amennyiben

a) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

b) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

Az ezen pont szerinti felmondás esetén a Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

8.5 A szerződés megszűnése esetén Vállalkozó köteles minden, a megbízás teljesítésével kapcsolatosan számára Megrendelő által átadott eszközt, adatot, iratot, jelszót, szellemi vagy virtuális terméket haladéktalanul Megrendelő részére átadni, függetlenül attól, hogy a megbízást teljesítette-e vagy sem.

8.6. Megrendelő a beszerzést részben európai uniós forrásból finanszírozza. A projekt költségvetése naptári évenként kerül jóváhagyásra a Támogató által. Ajánlatkérő fenntartja magának azon jogát, hogy amennyiben a költségvetése nem kerül jóváhagyásra, illetve, amennyiben az uniós forrás megszűnik, úgy a jelen szerződést kártérítési kötelezettség nélkül haladéktalanul felmondhatja, és a Vállalkozó felé kötbérfizetési kötelezettség nem terheli.

## **9. BIZALMAS INFORMÁCIÓK**

9.1 A Vállalkozó megteszi a megfelelő intézkedéseket annak érdekében, hogy biztosítsa mindazon adatok és információk bizalmas kezelését, melyeket közvetlenül az Megrendelőtől vagy az Megrendelő nevében eljárva tudott meg, esetleg bármilyen más módon a tudomására jutott, pl. helyszíni megfigyelések, stb. A Vállalkozó nem tár fel ilyen adatokat és információkat harmadik fél előtt a Megrendelő előzetes írásos beleegyezése nélkül. Ugyanez a gondosság irányadó a Megrendelő tudomására jutott Vállalkozótól kapott adatokkal kapcsolatban.

9.2

A Vállalkozó elfogadja a Megrendelő minden olyan indokolt utasítását, mely az információk bizalmas kezelését szolgálja.

## **10. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

10.1 Vállalkozó a Kbt. 125.§ (4) bekezdés alapján vállalja, hogy:

a) nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek az 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelőt számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125.§ (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megbízót haladéktalanul értesíti.

10.2 A jelen Szerződést a hozzátartozó mellékletekkel – különösen az 1. sz. mellékletet képező „Szolgáltatási Szint Megállapodás” dokumentummal együttesen kell értelmezni.

E szerződés kizárólag írásban, Felek közös akaratával módosítható, amennyiben a Kbt. 132.§-ban foglalt feltételek fennállnak.

Esetleges jogvitáik esetére Felek alávetik magukat a vonatkozó jogszabályok szerint területileg illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

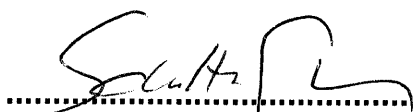
10.3 Az ezen megállapodásban nem említett kérdésekben a Vállalkozó Szakmai Szolgáltatások Általános Feltételei az irányadóak.

10.4 E szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései az irányadóak.

Felek jelen szerződést, annak elolvasása után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

Mellékletek: - 1.sz. melléklet: „Szolgáltatási Szint Megállapodás”

**Budapest, 2013. február 28.**



Megrendelő

**Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.**  
képv.: Schultz Gábor ügyvezető



Vállalkozó

**TIGRA Computer- és Irodatechnika Kft**  
képv.: Vertán György ügyvezető

**TIGRA Kft.**

1115 Bp., Bartók Béla út 105-113.

Adószám: 12218778-2-42

Cg.01-09-566107

2.

Széchenyi Programiroda  
Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.  
1053 Budapest, Szép u. 2.  
Tel.: 327-08-30, fax: 327-08-33  
Adószám: 18080313-2-41

1.



## 1.sz. melléklet

### Szolgáltatási Szint Megállapodás

A Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft., mint Szolgáltató által üzemeltetett rendszerekre minden hónapra 7x24 órás időszakra vonatkoztatva 99% folyamatos rendelkezésre állást biztosít, szolgáltatási időben, havonta - kivéve a tervezett állásidőket, rendszeres karbantartási időt.

A teljesítés helye az Ajánlatkérő székhelye (1053 Budapest, Szép utca 2. - Széchenyi Programiroda Nonprofit kft. (Központ), illetve az Ajánlatkérő megyei irodái (mindösszesen 27 db). A Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. elfogadja Ajánlatkérő azon jogát, hogy amennyiben Ajánlatkérő adott esetben további tizenhárom- tizenöt vidéki irodát nyit, a Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. változatlan feltételekkel, a havi átalánydíjba foglalva biztosítja szolgáltatását.

A Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. szolgáltatása az alábbi hardverekre és szoftverelemekre terjed ki:

- HP szerver – 12 db + 20%
- Kliensek – 245 db +30 %
- Nyomtatók – 50 db+50%
- Hálózat – 1 db
- Windows 2008 STD
- Windows 2003
- Exchange
- Isa server
- CentOS
- Windows 7,8
- Windows Vista
- Windows XP Pro
- Microsoft Office
- Zimbra üzemeltetése
- Symantec Security vírusirtó szoftverek
- Az újonnan felmerülő felhasználói igények által támasztott új szoftverek telepítése./pl. Share Point adatbázis kezelő program; beléptető rendszer; stb /

**Az ajánlatunkban szereplő ár az Ajánlatkérő által megadott feladatok ellátását tartalmazza:**

#### **Riportálás (havi jelentések)**

A Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. vállalja, hogy tevékenységéről minden hónapban jelentést küld Ajánlattevő részére, a benyújtott számla teljesítési mellékleteként.

A riport a következő kimutatásokat tartalmazza: az informatikai rendszer üzemeltetésével kapcsolatosan elvégzett feladatok összesítése, átfogó képet adva a rendszer működésével kapcsolatosan felmerült hibákról, problémákról és azok kezeléséről.

### **Ügyfélszolgálat üzemeltetése**

A Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. a szolgáltatást munkanapokon 8.00-16.30. óra között biztosítja – személyesen és telefonon egyaránt.

A munkaidőn kívüli időszakban, illetve hétvégén a Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft. telefonos ügyfélszolgálatot biztosít szükséges hibabejelentés felvételével.

### **Távoli és helyszíni támogatás**

0-24 órás ügyfélszolgálat (service desk) üzemeltetése

Hibajavítási igény/hívás fogadása, hibajegy

Hibafelderítés (SW helyszíni vagy távoli menedzsment eszközzel)

Hibás működés javítása távoli menedzsment eszközzel.

Hibás működés helyszíni javítása

### **Hardver hibajavítás és karbantartás**

Szolgáltatási igény/hívás fogadása, hibajegy

Hibafeltárás

Szükség esetén a szolgáltató részéről helyszíni kiszolgáló technikai szakember kirendelése

### **Megelőző karbantartás**

Az üzemeltető által elvégezhető hibamegelőzés vagy javítás (patch-figyelés, patch-elés).

A munkaállomások ütemezett átvizsgálása, szofvereinek frissítése.

### **Informatikai hálózat üzemeltetés és felügyelet**

Menedzselt eszközök felügyelete (router-ek, switch-ek)

Menedzsment eszközök (szerverek) üzemeltetése és fejlesztése SW – HW

Kapcsolattartás a külső szolgáltatókkal

Szolgáltatási szint figyelése távközlési szolgáltatásra

Szolgáltatási szint figyelése hálózatra

LAN hálózati eszközök üzemeltetése, hiba, konfiguráció menedzsment, teljesítmény menedzsment

A társaság által használt szoftverek licenceinek frissítése, naprakészen tartása. Felhívja a társaság figyelmét a lejárt licencek frissítésére, új licencek vásárlására. Javaslatot tesz a felmerülő igények szoftveroldali megoldására.

A folyamatos kapacitás menedzsmenten túl, ad hoc kapacitás vizsgálatok, lassulások okainak felderítése

Menedzsment eszközök fejlesztése

Konfigurációk mentése, archiválása

IP cím nyilvántartás  
IP cím rendszerbe foglalása  
Új IP címek kiosztása

### **Folyamatos rendszerfelügyelet és adminisztráció**

Alkalmazástelepítések támogatása

A rendszer teljesítményének megfigyelése, elemzése, javaslattétel optimalizálásra;

teljesítménynövelését támogató, a teljesítményt fokozó eljárások végrehajtására

Teljesítménynövelését támogató, a teljesítményt fokozó eljárások végrehajtása

Problémaelemzés, eszkaláció és megoldás

Felhasználói adminisztráció

Erőforrások adminisztrációja

Problémák elemzése, eszkalációja és megoldása

Log adminisztráció

A megnövekedett rendszerigényeket felméri, javaslatot tesz a közép, illetve hosszú távú fejlesztésekre. (pl. szünetmentes egység vásárlása, szerverszoba korszerűsítése; stb.)

Együttműködés a társaság szolgáltatóival, informatikai támogatás nyújtása. Közreműködés a felmerülő hibák elhárításában. (Serpa; KulcsAutó; Magyar Telekom; Beléptető rendszerek; stb.)

### **Verziók installálása**

Az új verziók és releasek, patch-ek installálása (a patch-elési folyamat szerint), tesztelése

A szükséges rendszerfrissítések és módosítások végrehajtása

Közreműködés az új alkalmazás verziók informatikai tesztjeinek végrehajtásában

A mentési és helyreállítási alapszabályok felülvizsgálata

Biztonsági mentés és helyreállítás

A rendszer biztonsági mentésének végrehajtása, sikerességének ellenőrzése

Összeomlása esetén a rendszer helyreállítása a mentési és helyreállítási alapszabályok szerint.

### **Operátori feladatok ellátása, mentés, archiválás**

Időszakos mentések, mentések felügyelete (kazetta csere, stb.), mentések eljuttatása a kijelölt tárolási helyre

Meghibásodás vagy speciális igény esetén visszatöltések

Rendszerszoftverek mentése és tárolása

Adatok mentése és tárolása

Mentések automatizálása

Helyreállítási eljárások tesztelése

Helyreállítás

Kilépő dolgozók által leadott munkaállomás adatainak mentése, archiválása.

### **IT biztonsági szolgáltatások**

Közreműködés a biztonsági auditokban

Rendszerbelépések ellenőrzése, az esetleges rendszerbetörések kiderítése

Biztonsági események felderítése  
Biztonsági események kivizsgálása  
Hozzáférés menedzsment (jogosultságok)  
IT biztonsági eszközök üzemeltetése  
Kivont munkaállomás merevlemezének törlése  
PC antivírus központi (szerver) alkalmazás beállítása az antivírus szabályzatának és irányelveinek megfelelően  
Általános, központi PC antivírus alkalmazás adminisztráció és karbantartás  
Biztonsági fenyegetések besorolása, a tájékoztatása  
Közlemények, riasztások, jelentések és biztonsági veszélyek/sebezhetőségek megfigyelése, értékelése  
PC antivírus alkalmazás általi végfelhasználói támogatása  
Együttműködés a társaság aktualizált IBSZ-ben foglalt feladataival, a munkaállomások átvizsgálása során talált nem jogtiszt programok eltávolítása. Biztonsági kockázatot jelentő programok eltávolítása, jelentés készítése.

**Külső és belső tűzfal eszközök üzemeltetése**

Szűrési/címfordítási szabályok módosítása a Változás Kezelési folyamat alapján  
Tűzfal naplóállományok ellenőrzése üzemeltetési szemszögből  
Tűzfal naplóállományok ellenőrzése biztonsági szemszögből  
Tűzfalal kapcsolatos hibakeresés  
Szoftververzió-frissítés  
Szabályrendszer, alkalmazás mentés  
Szabályrendszer, alkalmazás visszaállítás