

Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött

egyrésztől Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.
Ügyvezető: dr. Görözdi-Nagy Eszter
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
mint Megbízó,

másrésztől Tigra Computer- és Irodatechnikai Kft.
Képviselő: Vertán György ügyvezető
Céggjegyzékszám: 01-09-566107
Székhely: 1072 Budapest, Rákóczi út 14.
Adószám: 12218778-2-42
Bankszámlaszám: 10900059-00000003-31980015
Telefon: 06-1-666-3700
Fax: 06-1-666-3799
E-mail: 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, 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,

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.
cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



Uj

Cpe

Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

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 aláírásától 2012. december 31. napjáig 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 működő képes 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.

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu

**MAGYARORSZÁG MEGÚJUL****A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.**

Handwritten signatures



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

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

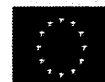
5.1 Átalánydíjas munkák elszámolása (havi díj) **1.570.000 Ft + ÁFA** (azaz **egymillió-ötszázhetvenezer Forint + ÁFA**), az alábbi eszközállományra:

		darabszám
Típus	Munkaállomás	200+20%
	Szerver	8
	Hálózat	1
	Nyomtatók	30+20%

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és
Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu

MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projekt az Európai Unió
támogatásával valósul meg.

Handwritten signatures



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

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. 305.§ (3) bekezdésében foglaltak szerint havonta utólag számolnak el egymással. Megbízó a kifizetéseket az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36./A. § rendelkezéseinek figyelembe vételével teljesíti.

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 Vállalkozóal 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

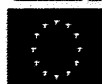
Megbízó jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Kbt. 305.§ (6) bekezdése szerinti feltételek teljesülése esetén a jelen szerződésben rögzített díj erejéig a Vállalkozó igényét beszedési megbízás útján érvényesítse a Kbt. 99.§ (1) bekezdésében meghatározottak szerint.

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.

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.

Handwritten signature

Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

6.2 Amennyiben a Vállalkozónak felróható okból a késedelem 15 napnál hosszabb ideig tart, úgy a Megbízó jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni, Megbízót pedig meghiúsulási kötbért fizetni, melynek mértéke a nettó éves átalánydíj díj 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 kétfélmillió 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 menet közben 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.

**Széchenyi Programiroda Tanácsadó és
Szolgáltató Nonprofit Kft.**

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu

**MAGYARORSZÁG MEGÚJUL****A projekt az Európai Unió
támogatásával valósul meg.**



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

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 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.

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 az Megrendelő előzetes írásos beleegyezése nélkül. Ugyanezt a gondosságot kérjük az Megrendelő tudomására jutott Vállalkozó illető adatokkal kapcsolatban.

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

10. VEGYES RENDELKEZÉSEK

10.1 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. 303.§-ban foglalt feltételek fennállnak.

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

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

**Széchenyi Programiroda Tanácsadó és
Szolgáltató Nonprofit Kft.**

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



**A projekt az Európai Unió
támogatásával valósul meg.**

Uj Cse



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4-2011-0001

10.3 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”
- 2.sz. melléklet: felhatalmazó levél

Budapest, 2012. február 23.

Megbízó
Széchenyi Programiroda Nonprofit Kft.

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

Vállalkozó
Tigra Computer Kft
TIGRA Kft.
1072 Bp., Rákóczi út 14.
Adószám: 12218778-2-42
Bank: 10900059-00000003-31980014
3.



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4.-11-2011-0001

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 Nkft. (Központ), illetve az Ajánlatkérő megyei irodái (mindösszesen 22 db).

A

A Tigra Computer - és Irodatechnikai Kft. elfogadja Ajánlatkérő azon jogát, hogy amennyiben Ajánlatkérő adott esetben további három 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:

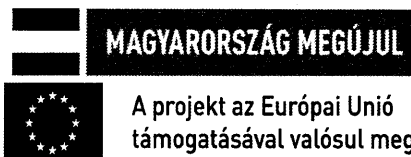
- HP szerver – 8 db
- Kliensek – 200 db +20 %
- Nyomtatók – 30 db+20%
- Hálózat – 1 db
- Windows 2008 STD
- Windows 2003
- Exchange
- Isa server
- CentOS
- Windows 7
- Windows Vista
- Windows XP Pro
- Microsoft Office

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

Riportálás (havi jelentések)

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



Gme *UM*

Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4.-11-2011-0001

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).

Informatikai hálózat üzemeltetés és felügyelet

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

Menedzsment eszközök (szerverek) üzemeltetése és fejlesztése SW – HW

Kapcsolattartás a külső szolgáltatókkal

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4.-11-2011-0001

Szolgáltatási szint figyelése távközlési szolgáltatásra

Szolgáltatási szint figyelése hálózatra

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

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

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.

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet

email: info@szechenyiprogramiroda.hu

web: www.szechenyiprogramiroda.hu

www.ujszechenyiterv.gov.hu

 **MAGYARORSZÁG MEGÚJUL**

A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.



Széchenyi Programirodák létrehozása, működtetése
VOP-2.1.4.-11-2011-0001

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

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 a 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

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

Tűzfalval kapcsolatos hibakeresés

Szoftververzió-frissítés

Szabályrendszer, alkalmazás mentés

Szabályrendszer, alkalmazás visszaállítás

Széchenyi Programiroda Tanácsadó és Szolgáltató Nonprofit Kft.

cím: 1053 Budapest, Szép u. 2., 2. emelet
email: info@szechenyiprogramiroda.hu
web: www.szechenyiprogramiroda.hu
www.ujszechenyiterv.gov.hu



A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.

