

1 eredeti példát a mai napon átvettük: 2010. 06. 03. a

Nyilvántartási szám: 36-548/20/2010.

SZOFTVERFEJLESZTÉSI ÉS KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS

OEP Szerződésszám:

40223/2010

amely létrejött egyrészről az **Országos Egészségbiztosítási Pénztár**

Székhely: 1139 Budapest, Váci út 73/A

Adószám: 15328106-2-41

Bankszámlaszám: 10032000-01301005-00000000

Képviseli: **Mezősi József** főigazgató-helyettes, mint megrendelő (a továbbiakban: „**Megrendelő**”),

másrészről a

FreeSoft Szoftverfejlesztő és Számítástechnikai Szolgáltató Nyrt.

Székhely: 1037 Budapest, Montevideo u. 8.

Adószám: 12011069-2-43

Bankszámlaszám: CIB Bank Zrt.: 10700024-04197904-51100005

Képviseli: **Eck Ilona** vezérigazgató

mint vállalkozó (a továbbiakban: „**Vállalkozó**”)

a továbbiakban együttesen mint felek („**Felek**”) között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK ELŐZMÉNYE

*Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény 125. § (2) bekezdés b) pontja szerinti hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást indított a 36-548/8/2010 ny. szám alatti ajánlattételi felhívással a Megrendelő számára „**TAJ/BSZJ rendszer 2010. évi továbbfejlesztése és supportja**” tárgyában.*

*A lefolytatott eljárás eredményeként Megrendelő a 2010. április 26. napján tartott eredményhirdetésen a Vállalkozót kihirdette nyertesnek, így a Kbt. rendelkezései, az ajánlattételi felhívás („**Felhívás**”) és a nyertesként kihirdetett ajánlat („**Ajánlat**”) tartalma, továbbá a Felek egyeztetése alapján Felek között az alábbi szerződés („**Szerződés**”) jött létre.*

2. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 2.1 Jelen Szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó pedig elvállalja a Megrendelő által üzemeltetett **TAJ-BSZJ rendszer** (a továbbiakban: „**Rendszer**”) éves üzemeltetési támogatását (support), valamint annak a Megrendelő egyedi megrendeléseire, ún. opciós felhívásai alapján való fejlesztését (70 ember napnyi igénnyel tervezve) a jelen Szerződésben meghatározottak szerint.

- 2.2 A Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó által a jelen Szerződés alapján teljesítendő feladatok ("Feladatok") részletes leírását, specifikációját a Felhívás, az Ajánlat és a jelen Szerződés elválaszthatatlan **1. és 2. sz. melléklete** tartalmazza, amely dokumentumok – az eljárás során készített jegyzőkönyvekkel együtt - a jelen Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik.
- 2.3 A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés alapján a Vállalkozó *egyrésztől* folyamatosan, havi számlázási rend mellett, support szolgáltatást teljesít a Megrendelő részére a jelen Szerződésben foglaltak szerinti módon, *másrésztől* a Megrendelő egyedi megrendelése, opciós leírásai alapján részére szoftverfejlesztési feladatokat lát el a jelen Szerződés 5.1 pontjában rögzített díjszabás alapján.
- 2.4 A 2.3 pont szerinti egyedi megrendelések tartalmát, **szoftverfejlesztési feladatok meghatározását** a Felek minden esetben közösen, írásban egyeztetik egymással az alábbiak szerint.

Megrendelő minden esetben írásban köteles Vállalkozó felé bejelenteni a fejlesztési szolgáltatás igénybevételére vonatkozó igényét opciós nyilatkozat formájában, a Vállalkozó jelen Szerződésben megjelölt elérhetőségeire.

A Vállalkozó a Megrendelő megrendelését követő munkanap 12.00 óráig köteles a Megrendelő részére írásbeli visszaigazolást küldeni. Ezt követően a Felek minden esetben írásban egyeztetik a Megrendelő részéről igényelt teljesítések részletes követelményeit, illetőleg a teljesítési határidőt.

A fejlesztési feladatok meghatározása – nem kizárólagos jelleggel – tartalmazza az alábbiakat:

- a végrehajtandó fejlesztési feladat meghatározása
- a végrehajtandó fejlesztési feladat kezdésének és befejezésének határideje,
- a fejlesztés során végrehajtandó fontosabb tevékenységek és azok határideje,
- a megrendelés dátuma,
- az eredménytermékre vonatkozó speciális jogi és műszaki követelmények,
- az eredménytermék átadás-átvételének módja,
- a fejlesztésért elszámolható embernap-ráfordítás mennyiség meghatározása.

3. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSI HATÁRIDEJE

- 3.1 A Vállalkozó a support szolgáltatást folyamatosan köteles teljesíteni, **2010. december 31.** napjáig, míg a fejlesztési feladatokat a Felek egyedi egyeztetései során megjelölt határidőkre, azzal, hogy a fejlesztési feladatok véghatárideje sem haladhatja meg a **2010. december 31. napját**.

4. A TELJESÍTÉS HELYE

- 4.1 Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti szolgáltatásokat a feladatok jellegétől függően a saját telephelyén, illetve helyszíni munkavégzés esetén Megrendelő 1139 Budapest, Váci út 73/A alatti székhelyén / telephelyén látja el.



5. A FIZETENDŐ ELLENÉRTÉK

- 5.1 A Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti Feladatok teljesítését - az Ajánlatában foglalt részletezésnek megfelelően, továbbá a Felek egyeztetésének megfelelően – az alábbiak szerinti díjazás mellett vállalja:

Szolgáltatás megnevezése	Mennyiség	Nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)	ÁFA (Ft)	Bruttó összár (Ft)
TAJ-BSZJ rendszer 2010. évi supportja	A Szerződés időtartama alatt, 2010. 12. 31. napjáig	27.000.000,-	27.000.000,-	6.750.000,-	33.750.000,-
TAJ-BSZJ rendszer 2010. évi fejlesztési feladatai (opcionális)	70 embernapi igényel tervezve	120.000,-	8.400.000,-	2.100.000,-	10.500.000,-
Összesen:	-	-	35.400.000,-	8.850.000,-	44.250.000,-

- 5.2 A vállalkozói díj („Díj”) tehát mindösszesen nettó harmincötmillió-négyszázezer forint plusz nyolcmillió-nyolcszázötvenezer forint ÁFA, **azaz összességében bruttó negyvennégy millió-kettőszázötvenezer forint.**
- 5.3 A Díj tartalmazza a teljesítés során felmerülő összes költséget (adók, díjak, illetékek, egyéb), valamint tartalmazza az általános forgalmi adót.
- 5.4 Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy a jelen Szerződés teljes időtartama alatt a Szerződés szerinti árakat nem emeli.
- 5.5 A Felek megállapodnak abban, hogy a Díj a support szolgáltatás esetén havonként időarányosan, míg a fejlesztési feladat esetén a teljesített embernaponként, szintén havonként kerül számlázásra a Vállalkozó által.

6. FIZETÉSI FELTÉTELEK

- 6.1 Fizetési feltételek a Vállalkozóra és a Megrendelőre vonatkozóan:

Fizetés a Vállalkozó által havonként kiállított számla kézhezvételét követően legkésőbb 30 napon belül, átutalással történik az alábbi dokumentumok ellenében:

- a) Vállalkozó számlája 2 példányban a szokásos ügyleti tevékenysége során alkalmazott aláírás módjának megfelelően aláírva és kiállítva;
- b) A teljesítését igazoló, a Megrendelő által aláírt igazolás.

- 6.2 A Vállalkozó a megvalósuló beszerzés során előleget nem kérhet, Megrendelő pedig előleget nem adhat.

- 6.3 A Megrendelő késedelmes fizetése esetén a Vállalkozónak jogában áll a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani.
- 6.4 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Díj kifizetése során alkalmazásra kerülnek a 2008. évi LXXXII tv. 18.§. (5) bek.-kel módosított 2003. évi XCII tv. 36/A §. (1) bek. rendelkezései, figyelemmel a 2008. évi LXXXII tv. 32.§. (5) bek.-re.

A 2003. évi XCII tv. 36/A §. (1) bek. rendelkezései szerint, a közbeszerzések teljesítéséhez kapcsolódóan a közbeszerzésekről szóló törvény szerinti nyertes ajánlattevő és a Kbt. szerinti alvállalkozók közötti szerződések, valamint minden további, a polgári jog szerinti alvállalkozók között megkötött vállalkozási szerződések alapján történő, a havonta nettó módon számított 200.000 forintot meghaladó kifizetésnél a kifizetést teljesítő az igénybe vett alvállalkozónak a teljesítésért – visszatartási kötelezettség nélkül – abban az esetben fizethet, ha:

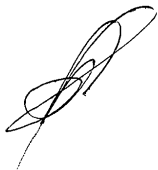
- a) az alvállalkozó bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy
- b) az alvállalkozó a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

A 2003. évi XCII tv. 36/A §. (6) bek. rendelkezései szerint, az (1)-(4) bekezdések rendelkezéseit a Kbt. szerinti ajánlatkérő, illetve a nevében eljáró más személy és a nyertes ajánlattevő között létrejött szerződésekre is alkalmazni kell, azzal az eltéréssel, hogy az ajánlatkérőt nem terheli a visszatartási kötelezettség az ajánlati vagy a teljesítési biztosítékra, illetőleg az ajánlatkérőnek egyetemleges felelőssége nem keletkezik.

- 6.5 A Megrendelő a Kbt. 54. § (1) bekezdése alapján ezúton hatalmazza fel pénzforgalmi szolgáltatóját a Vállalkozó által benyújtandó beszédési megbízás teljesítésére a Kbt. 305. § (4) bekezdésében foglalt feltételek teljesülése esetén, azaz a Vállalkozó teljesítésigazolással igazolt szerződésszerű teljesítését és a fentiek szerinti fizetési határidő eredménytelen elteltét követően.

7. SZERZŐDÉSSZEGÉS

- 7.1 A Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó folyamatos szolgáltatás-teljesítésére figyelemmel **3 (három) havonként egyeztetik** a Vállalkozó teljesítésével kapcsolatos észrevételeket. A Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Vállalkozó részéről, neki felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítés történt, a Vállalkozó **kötbérfizetésre** kötelezett, az alábbiak szerint.
- 7.2 A Felek megállapodása alapján **kötbér alapja** a *support szolgáltatás teljesítése esetén* az adott hónapra időarányosan jutó Díj nettó ellenértéke, míg *fejlesztési feladat ellátása esetén* a Megrendelő szakfőosztálya által megfogalmazott igények alapján a Vállalkozó által meghatározott és a Megrendelő által jóváhagyott embernapi nettó összára (nettó egységár szorozva az adott fejlesztésre meghatározott embernapi számmal).



- 7.3 Vállalkozó a neki felróható, késedelmes teljesítése esetén a késedelem 1-10. munkanapja alatt munkanaponként (napi) 0,5 %, a késedelem 11. munkanapjától munkanaponként (napi) 1% mértékű késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér maximális mértéke 12 %. Vállalkozó 15 munkanapot meghaladó késedelme esetén Megrendelő jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására.
- 7.4 Ha az Vállalkozó nem megfelelően teljesít, az Megrendelő ugyanolyan mértékű kötbért követelhet, mint késedelem esetén.
- 7.5 Amennyiben Vállalkozó a vállalt teljesítési határidőt 15 munkanappal túllépi, vagy a Szerződésből fakadó egyéb kötelezettségét súlyosan megszegi, Megrendelő meghíúsulási kötbérre jogosult, melynek alapja a szerződésszegéssel érintett feladatra vonatkozó nettó Díj, mértéke annak 25 %-a.

8. A SZERZŐDÉS HATÁLYA

- 8.1 Jelen Szerződés aláírásának napján lép hatályba és **2010. december 31. napjáig**, illetőleg a Felek szerződésszerű teljesítéséig tartó határozott időtartamra jön létre.
- 8.2 A Szerződés közös megállapodással bármikor megszüntethető, illetve a Szerződésben foglalt feladat maradéktalan teljesítésével megszűnik.
- 8.3 Megrendelő jogosult jelen Szerződést kártérítési kötelezettség nélkül azonnali hatállyal felmondani, ha a Vállalkozó
- jelen Szerződést súlyosan megszegi,
 - csődbe jut vagy fizetéseképtelenné válik, kényszeregyezséget köt a hitelezőivel, felszámolási eljárást kezdeményeznek vele szemben, vagy pedig végelszámolási eljárást kezdeményez saját maga ellen,
 - a 7.3. pontban írt esetben.
- 8.4 A Vállalkozó jogosult a Szerződés azonnali hatályú felmondására, ha a Megrendelő fizetéseképtelenné válik, vagy ellene csőd-, felszámolási eljárás indul, ha vis maiornak minősülő esemény következett be.
- 8.5 Szerződő Felek rögzítik, hogy csőd- és felszámolási eljárás kezdőnapja az a nap, amikor az adott eljárást elrendelő végzés a Céglőnyben közzétételre kerül, fizetéseképtelen akkor, amikor a bíróság azt jogerős határozattal megállapítja.
- 8.6 A Szerződés súlyos megszegésének minősül, ha
- Vállalkozó csak olyan számottevő késéssel tudja teljesíteni feladatait, hogy a teljesítés emiatt a Megrendelőnek már nem áll érdekében,
 - Vállalkozó nyilatkozatával vagy magatartásával/eljárásával sérti a Megrendelő jó hírét, üzleti tisztességét.



- 8.7 Felmondás esetén a Megrendelő fenntartja magának a jogot a szerződösszegéből eredő jogai érvényesítésére, ideértve kötbér követelésére és a kárai megtérítésére való jogot is. A Megrendelő vis maior esetében is jogosult azonnali hatállyal felmondani Szerződést. Ebben az esetben azonban sem kötbérre, sem pedig kárai megtérítésére nem tarthat igényt.
- 8.8 Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy jelen Szerződésnek bármilyen okból történő megszűnése esetén a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott iratokat, feljegyzéseket, bármely adathordozó berendezést vagy eszközt a Szerződés megszűnésének napján a Megrendelő részére visszaszolgáltatja.

9. ÁTADÁS-ÁTVÉTEL, A TELJESÍTÉS ÉS A TELJESÍTÉS IGAZOLÁSA

- 9.1 Vállalkozó a fejlesztési feladatok ellátása esetén átadás-átvételi jegyzőkönyv felvétele mellett köteles teljesíteni szerződéses kötelezettségeit. Az átvételt igazoló okmányának egyértelműen rögzítenie kell a Vállalkozó részéről Megrendelő részére teljesített szerződéses kötelezettségek pontos megnevezését, azonosítási és egyéb adatait, a teljesítés időpontját, helyét, az átadók és átvevők megnevezését, illetve ezen személyek aláírását, továbbá a Felek bélyegzőlenyomatát.
- 9.2 Szerződő felek a Vállalkozó szerződösszerű teljesítésének kizárólagosan azt tekintik, ha Vállalkozó szerződösszerűen teljesíti kötelezettségeit.
- 9.3 Vállalkozó szerződösszerű teljesítéseiről az OEP TAJ-BSZJ alkalmazásüzemeltetési csoport mindenkori felügyeletét ellátó Főosztályvezető – jelen Szerződés aláírásakor Csapó György Informatikai Üzemeltetési Főosztályvezető –teljesítési igazolást ír alá.

10. A FELEK KÖTELEZETTSÉGEI

- 10.1 Megrendelő vállalja, hogy Vállalkozó jelen Szerződésből származó kötelezettségeinek teljesítése érdekében:
- 10.1.1 Vállalkozóval határidőben közli a tevékenységének ellátásához szükséges információkat és átadja az ahhoz szükséges dokumentumokat,
 - 10.1.2 köteles biztosítani a feladat ellátásához szükséges munkatársai elérhetőségét a Felek által előzetesen egyeztetett időpontokban,
 - 10.1.3 Megrendelő vállalja, hogy amennyiben Vállalkozó tevékenységével összefüggésben üzleti titok jut tudomására, azt megtartja.
- 10.2 Megrendelő a Vállalkozó szerződösszerű teljesítése esetén a jelen Szerződésben meghatározott Díj megfizetésére köteles.



- 10.3 Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó teljesítéséhez szükséges, a kapcsolódó rendszerekkel, harmadik fél által folytatott fejlesztésekkel és a működési infrastruktúrával kapcsolatos feltételeket az előzetes egyeztetésnek megfelelően, időben megteremti. Az ennek elmulasztásából adódó késedelem nem számít a Vállalkozó késedelmének.
- 10.4 Vállalkozó vállalja, hogy jelen Szerződésből származó kötelezettségeit szerződésszerűen teljesíti.
- 10.5 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során Megrendelővel szorosan együttműködni. Vállalkozó e kötelezettsége keretében köteles a Megrendelővel, illetve a Megrendelő nevében eljáró vagy a teljesítésben érintett egyéb szervezetekkel folyamatosan, a jelen Szerződésben meghatározott feltételek szerint együttműködni. A Megrendelő partnereivel történő együttműködés magában foglalja különösen a folyamatos információcserét, a szükségeszerű tájékoztatást, egyeztetéseket, konzultációkat, Megrendelő ez irányú kérése hiányában is.
- 10.6 Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti feladatokat köteles a Felek előzetes egyeztetésének megfelelően végezni, a közösen elfogadott időbeli ütemezésnek és a Megrendelő részéről elvárt követelményeknek megfelelően.
- 10.7 A Vállalkozó az általa végzett tevékenység szakszerűségéért és a jogszabályoknak való megfeleléséért teljes felelősséggel tartozik.
- 10.8 Megrendelő utasításai nem terjedhetnek ki a Vállalkozó OEP telephelyén kívüli munkájának megszervezésére, és nem tehetik a teljesítést indokolatlanul terheesebbé. A jogszabályba vagy szakmai követelménybe ütköző utasításra a Vállalkozó köteles a Megrendelő figyelmét az ok és a következmények megjelölésével írásban felhívni. Amennyiben Megrendelő ennek ellenére utasítását írásban megerősíti, úgy a Vállalkozó azt kizárólag az utasítást kiadó szervezet kockázatára és kárviselési felelősségére hajtja végre. Megrendelő bűncselekményre vagy személyek testi épségének veszélyeztetésére vonatkozó utasítását Vállalkozó köteles írásban megtagadni.

Amennyiben a Vállalkozónak a teljesítés érdekében információra van szüksége, köteles az információ igényéről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Megrendelő vállalja, hogy Vállalkozó által ésszerűen kért, a szerződésszerű teljesítéshez szükséges és a rendelkezésére álló minden információt, adatot, nyilatkozatot, hozzájárulást Vállalkozó írásbeli kérelmére, Megrendelő adatvédelmi szabályainak betartásával Vállalkozó rendelkezésére bocsát. Megrendelő vállalja továbbá, hogy a Szerződés teljesítése során előzetes egyeztetés alapján – alkalmazottai útján - szakmai támogatást nyújt és rendszeres konzultációs lehetőséget biztosít Vállalkozó számára.



7

10.9 A Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti feladatokat a saját telephelyén, saját költségén köteles elvégezni és köteles a munkavégzését úgy megszervezni, hogy biztosítsa az elvégzendő feladatok gazdaságos és gyors befejezését. Amennyiben a Vállalkozó a Felek által egyeztetettek szerint a Megrendelő székhelyén is teljesít feladatokat, a Megrendelő a feladatok elvégzéséhez szükséges feltételeket biztosítja, így különösen az alábbiakat:

- Irodahelységben, dedikált személyi számítógépet legfeljebb 4 fő részére (2 folyamatosan és +2 ideiglenesen)
- belépési lehetőséget a Support csoport előre bejelentett munkatársainak legalább a köztisztviselői munkaidőben
- lokális rendszeradminisztrátori jogot a személyi számítógépekhez, az adatvédelmi szabályok betartásával
- lokális nyomtató használatot
- Internet elérést az OEP tűzfalszabályainak betartásával
- teszt környezet elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembevételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analizálása és a patchek telepítésének tesztelése céljából.

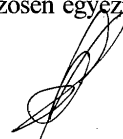
10.10 Felek tudomásul veszik, hogy a jelen Szerződéssel és a Vállalkozó tevékenységével összefüggésben tudomásukra jutott mindennemű információ – függetlenül annak megjelenési formájától – tekintetében lejáratí határidő nélkül teljes körű titoktartási kötelezettség terheli, így azt Felek nem jogosultak harmadik személyek számára semmilyen módon hozzáférhetővé, megismerhetővé tenni a Felek előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Felek tudomásul veszik, hogy a titoktartási kötelezettség bármilyen megszegése esetén a másik Fél jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és kártérítést követelni. A Vállalkozó tudomással bír arról, hogy a Szerződés teljesítése során az államtitokról és a szolgálati titokról szóló 1995. évi LXV. törvény hatálya alá tartozó információk birtokába juthat, ehhez kapcsolódóan kijelenti és szavatosságot vállal, hogy az arra vonatkozó előírásokat ismeri, személyi és tárgyi feltételei alkalmasak azok jogszabályoknak megfelelő kezeléséért.

10.11 Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával igazolja, hogy az OEP Adatvédelmi Szabályzatának, valamint Informatikai Biztonsági Szabályzatának előírásait megismerte és azokat a feladat ellátása során betartja.

10.12 Felek kijelentik, hogy a jelen Szerződésben rögzített feladatok végrehajtása során az adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezéseit tudomásul veszik, e körben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvénynek a védett adatok tekintetében meghatározott speciális adatkezelési és feldolgozási előírásait kiemelten figyelembe veszik.



- 10.13 Vállalkozó a Megrendelőnél végzett vállalkozói tevékenysége során köteles gondoskodni arról, hogy a Szerződés tárgyát képező tevékenységgel kapcsolatos információkon kívül Megrendelő számára egyéb, a Vállalkozóra és üzleti partnereire vonatkozó üzleti titoknak minősülő információk ne kerülhessenek hozzáférhetővé.
- 10.14 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a költségvetési pénzeszközöknek a költségvetési szervek körén kívüli felhasználását az Állami Számvevőszék, illetve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal jogosult ellenőrizni. Szerződő Felek tudomásul veszik, hogy a – költségvetési pénzeszközök nyilvánossága érdekében – üzleti titok címén nem tagadhatják meg a jelen Szerződés lényeges tartalmáról történő tájékoztatást.
- 10.15 Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő által megjelölt teljesítési helyen csak titoktartási nyilatkozatot tett munkatársai, korlátozott számban, a folyamatos szolgáltatás biztonságának kockáztatása nélkül tevékenykedhetnek. Megrendelő (különösen biztonsági, szolgáltatási vagy rendelkezésre állási okból) a Szerződés futamideje alatt bármikor egyoldalú nyilatkozatával, átmenetileg felfüggesztheti a Vállalkozó esetleges helyszíni tevékenységét vagy az együttműködők rendelkezésre állását. Az ebből eredő késedelem esetén, a késedelem időtartamával a véghatáridő a Vállalkozóra hátrányos jogkövetkezmények nélkül meghosszabbodik. A Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a fentiek szerinti jogát jóhiszeműen gyakorolhatja.
- 10.16 A Vállalkozó köteles az általa ellátandó support tevékenység során a Megrendelői bejelentések Helpdesk rendszerben képződő adatait a Szerződés lejáratakor a Megrendelő részére átadni, a Felek előzetes egyeztetésének megfelelő formában.
- 10.17 A Felek a Vállalkozó által – opcionálisan – elvégzendő **fejlesztési feladatok ellátásával kapcsolatosan** rögzítik az alábbiakat:
- (1).A Vállalkozó teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha az eredményterméket Vállalkozó a Megrendelő által megadott teljesítési helyre a teljesítési határidőn belül leszállítja és a termékek megfelelnek a műszaki leírásban foglaltaknak és a teszteléseknek, valamint az előbbieket igazoló átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásra került. Az átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának dátuma egyben a kárveszély átszállásának időpontja is. Az átadás-átvétel alapja a teljesítés során elfogadott részletes funkcionális specifikációkor érvényes jogszabályi környezet.
- (2)A Vállalkozó köteles a Megrendelő által meghatározott feladatokat a Megrendelő szerinti előírásoknak és igényeknek megfelelően, teljes körűen és hibamentesen elvégezni. Amennyiben a Megrendelő teljesítés során észleli, hogy Vállalkozó a tevékenységét hibásan, vagy hiányosan végzi, a tudomásszerzéstől számítva kettő munkanapon belül írásban észrevételt tesz a Vállalkozónak, amelyre nézve Vállalkozó kettő munkanapon belül köteles írásban reagálni. Vállalkozó észrevételi joga nem mentesít a hiba, illetve hiányosság kijavításának, pótlásának kötelezettsége alól. Amennyiben a kérdés összetettsége vagy bonyolultsága miatt a fenti határidők nem tarthatóak, Megrendelő illetőleg a Vállalkozó még a fent megjelölt határidők lejárta előtt köteles ezt jelezni a másik fél felé, és a megfelelő időpontról közösen egyeznek meg.



- (3) Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni minden olyan körülményről, mely a Szerződés teljesítését érinti, különösen azokról, melyek a Szerződés határidőben történő teljesítését akadályozhatják, vagy veszélyeztethetik. Felek az értesítés elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből eredő kárért teljes felelősséggel tartoznak.

(4) Jótállás, szavatosság

A Szerződés keretében szállított eredményterméknek meg kell felelnie a hatályos jogszabályokban szereplő szabványoknak, műszaki előírásoknak, valamint a Felhívásban és az Ajánlatban meghatározott feltételeknek.

A Vállalkozó szavatolja, hogy a Szerződés keretén belül általa szállítandó eredménytermék alkalmas a rendeltetésszerű használatra. Vállalkozó szavatol a leszállított és szakszerűen használt eredménytermékért.

A Vállalkozó jótáll a leszállított eredménytermékért az átadás-átvételi jegyzőkönyv, vagy ellenjegyzett, teljesítést igazoló okmány aláírásának dátumától számított 1 évig.

A Megrendelő köteles írásban értesíteni a Vállalkozót a jótállási idő során felmerülő bármilyen kárigényről.

A jótállási időtartam alatt a Vállalkozó vagy megbízottja köteles a jótállás, illetve a szavatosság körébe tartozó kifogást a hibabejelentést követő második munkanapon – 48 órán belül pótolni, vagy – javítani. A pótol, illetve kicserélt eredménytermékre azok átvételét követően a jótállási időszak újból kezdődik.

Amennyiben Vállalkozó az értesítést követően nem teljesíti a jótállási, szavatossági kötelezettségeit, úgy a Megrendelő eljárhat a reklamáció megoldása érdekében a Vállalkozó kockázatára és költségére.

A jótállási időszak alatt bejelentett jogos követelések a jótállási időszak lejárta után is érvényesíthetők.

(5) Eredménytermék ellenőrzések és vizsgálatok, dokumentációs követelmények

Mindazon vizsgálatok (tesztek) tartoznak ide, melyek megállapítják, hogy az eredménytermék megfelel-e a Szerződésben foglaltaknak.

A Megrendelőnek vagy megbízottjának jogában áll megvizsgálni az eredményterméket, hogy az megfelel-e a Szerződésben foglalt feltételeknek.

Amennyiben a megvizsgált eredménytermék nem felel meg a Szerződésben foglalt feltételeknek, úgy a Megrendelő azokat visszautasíthatja és a Vállalkozó köteles térítésmentesen kicserélni a visszautasított eredményterméket. Ez nem mentesíti a Vállalkozót a hibás teljesítés jogkövetkezményei alól.



Megrendelő azon jogát, hogy leszállítás után, az eredményterméket megvizsgálja, és hibás teljesítés esetén visszautasítsa, semmilyen módon nem korlátozza vagy befolyásolja az a tény, hogy Megrendelő vagy képviselője az eredményterméket szállításuk előtt már megvizsgálta és elfogadta. Ez a rendelkezés nem vonatkozik a Vállalkozó jótállási kötelezettségét érintő vizsgálatokra, és nem érinti a vonatkozó jogkövetkezmények érvényesíthetőségét.

Vállalkozó vállalja, hogy az iparági sztenderdeknek megfelelően, jelen Szerződés tárgyát képező Rendszer funkcionális bővüléséből fakadó változásokat az alábbi módon dokumentálja és az alábbi dokumentációt szállítja: Követelmény specifikáció: Követelmények szöveges megfogalmazása, követelmény lista, tesztesetek leírása. Tesztelési útmutató: az átvételi teszt, a tesztesetek végrehajtásának leírása. Adatbázis változás dokumentálása: Új táblák leírása, meglévő táblák módosulása új mezők, mezők változása, új értékkeszletek, értékkeszletek változása. Felhasználói felület változásainak leírása. Rendszer adminisztrációs változások leírása. Telepítési leírása. A forráskód elektronikus adathordozón kerül átadásra.

11. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TELJESÍTÉS SORÁN

- 11.1 Vállalkozó köteles a Szerződés teljesítése során Megrendelővel szorosan együttműködni, Vállalkozónak, mint jelen Szerződés kötelezettjének a Szerződés teljesítése érdekében úgy kell eljárnia, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a jogosultnak pedig ugyanilyen módon elő kell segítenie a teljesítést.
- 11.2 **Megrendelő** részéről a teljesítés elfogadásával kapcsolatos jognyilatkozat tételére az OEP TAJ-BSZJ alkalmazásüzemeltetési csoport mindenkor felügyeletét ellátó Főosztályvezető – jelen Szerződés aláírásakor **Csapó György Informatikai Üzemeltetési Főosztályvezető** – jogosult.

A Szerződés teljesítésével kapcsolatban a **szakmai** kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név:	Gyimesi Géza
Beosztás:	adatbázis felelős
Telefon:	350-2001/4414
E-mail cím:	gyimesi.g@oep.hu

- 11.3 **Vállalkozó** képviseletében jognyilatkozat tételére jogosult képviselő:

Név:	Eck Ilona
Beosztás:	vezérigazgató
Telefon:	(1) 371 29 10 és (30) 231 6805
E-mail cím:	ieck@freesoft.hu



A Szerződés teljesítésével kapcsolatban a **szakmai** kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név: **Bögre Ákos**
Beosztás: projekt menedzser
Telefon: 371-2910 és (30) 458 8871
E-mail cím: bogre.akos@freesoft.hu

12. JOGNYILATKOZATOK

- 12.1 A Szerződéssel összefüggésben kizárólag írásban tehető a másik féllel szemben hatályos jognyilatkozat. A szóban tett jognyilatkozatot a Felek érvénytelennek tekintik.

13. SZERZŐI JOG

- 13.1 Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó által a TAJ-BSZJ rendszer továbbfejlesztésével kapcsolatos, Megrendelő rendelkezésére bocsátott szoftverre vonatkozó, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban: „Szt.”) szerinti vagyoni jogokat Megrendelőre nem ruházza át, a Megrendelő a szoftveren korlátlan felhasználási jogot szerez, az általa ellátandó tevékenység gyakorlásához szükséges terjedelemben.
- 13.2 Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával akként nyilatkozik, hogy a Megrendelő részére átadott szoftverekre, továbbá minden egyéb, a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos, a Szt. hatálya alá tartozó megvalósításra vonatkozó vagyoni jogok érvényesítéséről nem mond le.

14. VIS MAIOR

- 14.1 A Felek mentesülnek szerződésszegésük jogkövetkezménye alól, ha a szerződésszegésre vis maior miatt került sor.
- 14.2 Vis maioron a Felek ellenőrzési képességét meghaladó körülményeket kell érteni, beleértve, de nem kizárólagosan, az alábbiakat:
- akár megüzent, akár meg nem üzent háború és ellenségeskedés, megszállás, idegen ellenség akciói, mozgósítás, rekvirálás vagy embargó,
 - nukleáris üzemanyagból, vagy a nukleáris anyag lebomlásából keletkező nukleáris hulladékból származó ionizáló sugárzás vagy radioaktív szennyeződés, vagy radioaktív mérgező robbanás, vagy egyéb veszélyes tulajdonság a robbanásveszélyes nukleáris üzemekben vagy azok nukleáris részlegeiben,
 - lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
 - járvány, természeti katasztrófa.
- 14.3. Ha bármelyik Fél úgy véli, hogy vis maior következett be és ez akadályozza a kötelezettségeinek végrehajtásában, azonnal köteles írásban (elsősorban faxon) értesíteni a másik Felet, s közölni vele az esemény körülményeit, okát és feltehetően várható időtartamát. Ebben az esetben a vonatkozó határidő meghosszabbodik a vis maior időtartamával, melyről a Felek előzetesen egyeztetnek.



- 14.4. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztó Felet felelősség terheli.
- 14.5. Ha vis maior körülmény bekövetkezett, mindkét Fél, de különösen a Vállalkozó köteles törekedni a Szerződésből eredő kötelezettségeinek folytatólagos teljesítésére.

15. A SZERZŐDÉS TARTALMÁNAK ÉRTELMEZÉSE

- 15.1 A Szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvének – 1959. évi IV. tv. – hatályos rendelkezései, továbbá a Vállalkozó jelen Szerződés szerinti feladataira vonatkozó jogszabályok és a közbeszerzést szabályozó jogszabályok – Kbt. – rendelkezései az irányadók.
- 15.2 Jelen Szerződés öt (5) egymással szó szerint megegyező példányban készült, melyet szerződő Felek – mint akaratukkal mindenben egyezőt – elolvasás és értelmezés után jóváhagyólag írtak alá.
- 15.3 Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik:

- 1. számú melléklet: Műszaki-szakmai követelmények
- 2. számú melléklet: Vállalkozó műszaki ajánlata

Budapest, 2010. május „31.”

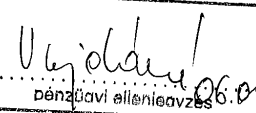

Mezősi József
főigazgató-helyettes
Országos Egészségbiztosítási Pénztár

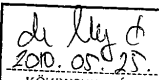
FreeSoft Nyrt.
1037 Budapest,
Montevideo u. 8.
9.

Eck Ilona
vezérigazgató
FreeSoft Szoftverfejlesztő és
Számítástechnikai Szolgáltató Nyrt.

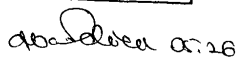
Ellenjegyzem:

"Ellenjegyzem"
dr. Szűcs Ivett
ügyvéd
2010 MÁJ 25.
Szűcs Ügyvédi Iroda
1115 Bp., Bank Bán u. 9. III/14.


Vajda László
pénzügyi ellenőrzés


dr. Hegedűs
2010. 05. 25.
KÖZBESZERZÉSI
ELLENJEGYZÉS


Csapó Eszter


Vajda László 05.26



1. sz. melléklet

MŰSZAKI-SZAKMAI KÖVETELMÉNYEK

1. A support keretében ellátandó feladatok

1.1 A support tevékenység a TAJ-BSZJ rendszer egészére értelmezendő, melynek részei:

- TAJ-BSZJ adatbázisra
- TAJ-BSZJ alkalmazás
- BPR (Background Process Runner) háttérfeldolgozó
- APEH feldolgozó
- TAJ-BSZJ WEB-es alkalmazás
- TNU (Tanúvédelmi rendszer)
- TAJ-BSZJ autorizációs rendszer

1.2 A support keretében ellátandó tevékenységek:

1.) Eseti tájékoztatás nyújtása az alkalmazásüzemeltetők részére az üzemeltetés „best practice” struktúrájának, folyamatainak kialakításában és megszervezésében. Támogatás (beleértve a célt megvalósító paraméterezhető scriptek, forgatókönyvek vagy szerviz-programok dokumentált készítését) például az adat-konzisztencia ellenőrzésére, adatbázis inkonzisztenciák felszámolására.

2.) A support keretében végzett bármely tevékenység az alkalmazásüzemeltetők előzetes dokumentált igénybejelentéséhez kötött, melyhez 24 órás (Mantis) „hot line” biztosítandó. A bejelentés visszaigazolása 5x8 (8-16 óra) munkanapi munkarendben mérve 2 órán belül meg kell történnjen, és a visszaigazolásnak tartalmaznia kell a tevékenység megkezdésének valamint várható befejezésének időpontját.

3.) Fenygető vagy bekövetkezett katasztrófa esetén az üzemeltetők közvetlen (helyszíni) támogatása munkaidőben kapott riasztás esetén azonnali kezdéssel és folyamatos munkavégzéssel (akár munkaidőn túl is), a konzisztens működés visszaállításáig.

4.) Az alkalmazás megfelelő garanciális módosítása az alkalmazást érintő működési / teljesítmény / adat hiba (az előírttól / elvárttól eltérő működés vagy a rendszer performanciájának észrevehető romlása vagy a hibás működés következtében fellépő adathiba) esetén. Az alkalmazás / adatbázis egyeztetett finomhangolásához szükséges rendszermódosítások elvégzése, terítési csomaggá formálása, dokumentálása.

5.) Tájékoztatás nyújtása az alkalmazás belső működéséhez, adatszerkezeteihez, ezek más rendszerekkel való összekapcsolásához, az alkalmazás felépítéséről, struktúráiról, funkcionális viselkedéséről.



6.) A TAJ-BSZJ rendszer részeinek olyan módosítása során, mely a rendszerrel korábban definiált kapcsolatban álló más, OEP érdekeltségbe tartozó alkalmazásokat érinthet, a funkcionális próbákat és tesztek – az érintett alkalmazások OEP képviselőinek jelenlétében és együttműködésével – ezen kapcsolat változását is vizsgálva és tesztelve kell lefolytatni, és a sikeres átvétel feltétele az érintett kapcsolódó alkalmazással való kapcsolat és korábbi konzisztencia változatlansága vagy olyan megváltozása, melyhez a kapcsolódó rendszer OEP képviselője is tájékozottan hozzájárult. Szakértői támogatás a TAJ-BSZJ rendszerhez kapcsolódó más, az OEP érdekeltségébe tartozó alkalmazás változása (beleértve új alkalmazás kapcsolat kialakítását is) esetén a kapcsolatot érintő módosítások előkészítése, funkcionális próbái és tesztadatbázison folytatott tesztjei során a TAJ-BSZJ rendszerre vonatkozó konzisztencia, integráltság és együttműködési módok, hatások változatlanságának megállapítása, avagy a változás TAJ-BSZJ rendszer működésére, alkalmazására vonatkozó elfogadásában, amely tevékenység nem tartalmazhat fejlesztési feladatot.

7.) Szakértői konzultáció az OEP alkalmazás üzemeltetőivel, az alkalmazás üzemeltetése során és/vagy az OEP más, kapcsolódó rendszereinek integrációjában felmerült szakmai vagy üzemeltetési kérdésekről, problémákról. A support tevékenység keretében elvégzett feladatokhoz kapcsolódó dokumentációk, oktatási anyagok készítése, kiegészítése, az alkalmazás környezet módosítása esetén aktualizálása. A kapcsolódó oktatásokon oktatóként való részvétel.

8.) Az alkalmazás jogszabálykövetés keretében történő módosítása. Ebbe a kategóriába csak a Rendszer éles üzemre történő átadásakor hatályban lévő jogszabályok, továbbá a Rendszerben implementált jogszabályi előírásoknak megfelelően működő folyamatok változáskövetése tartozik. Nem képezi a jogszabálykövetés részét a jogszabályok oly mértékű változása, amely új funkciók implementálását teszi szükségessé.

9.) Az alkalmazásüzemeltetés által, valós adatokat tartalmazó tesztadatbázison (az alkalmazás módosulásakor) végrehajtott tesztek, továbbá az eredmények közös értékelésének, és a terítési csomag elkészítésének támogatása. A funkcionális tesztek dokumentált sikeressége előfeltétele a teszt adatbázison való tesztelés megkezdésének. A feladat sikeres átadás-átvételének előfeltétele a tesztadatbázison lefolytatott tesztek dokumentált és minden tesztelési eredményében sikeres elvégzése. Sikeres átadás-átvétel nélkül a TAJ-BSZJ rendszer részei terítésre nem ajánlhatók fel, illetve nem módosíthatók.

10.) Megrendelő által pontosan definiált tömeges adattisztításra és tömeges adatbevitelre (például szervezeti egységeknél), jogviszony áthelyezések nyilvántartási számok közt azok változása, összevonása esetén, iktatás áthelyezés, adott jelentések korrekciója, hiányzó APEH-jelentések bedolgozása, garanciális hibák ellenőrzése, korrekciója, hibás bejelentések visszavonása és hasonló jellegű, az alkalmazás szempontjából a normál működési funkcióktól eltérő esetekben.

 15 

11.) Szakértői támogatás a mentési – visszaállítási ciklusok konzisztens végrehajtási feltételeinek meghatározásában.

12.) Valamennyi TAJ számra történő visszamenőleges feldolgozás. A feladatot (Újralinkelést) végző, elkészített szoftver futtatásának támogatása.

2. Az opcionális – évi tervezetten 70 embernapos keret – terhére történő fejlesztési igények indokai, várható feladatai:

2.1 Jogszabály módosítás miatti fejlesztési igény

Tekintettel arra, hogy a support tevékenységbe a jogszabálykövetés csak a rendszer éles üzemre történő átadásakor hatályban lévő jogszabályok, továbbá a rendszerben implementált jogszabályi előírásoknak megfelelően működő folyamatok változáskövetése szintjén tartozik, és nem képezi a jogszabálykövetés részét a jogszabályok oly mértékű változása, amely új funkciók implementálását teszi szükségessé lehetőséget kell biztosítani az ilyen jellegű fejlesztések megvalósítására is. A jogszabályi előírások rendszerben történő figyelmen kívül hagyása azon túl, hogy a rendszer jogellenes működését eredményezi, akadályozhatja a biztosítottak és az egészségügyi ellátásra jogosultak jogainak érvényesítését, illetve adott esetben kárt okozhat az E-Alapnak.

2.2 Egyéb fejlesztési/módosítási igények

A TAJ-BSZJ rendszer működése során számos olyan azonnali fejlesztést igénylő módosítás válhat szükségessé, amely megkönnyíti/gyorsítja az OEP és területi igazgatási szervei ügyintézőinek munkáját, valamint növeli a rendszer adatbiztonságát, pontosságát.

Az utóbbi azért is kiemelt jelentőségű, mert az egyedi felhasználók mellett a TAJ-BSZJ rendszer interfészekkel kapcsolódik a társrendszerekhez. Az OEP biztosítói funkciójának megerősítése megköveteli a TAJ-BSZJ-ben tárolt adatok pontosságát, és a nagyobb kimenő adatforgalom biztosításának folyamatos javítását.

A részletes feladat meghatározása a fejlesztési opció egyes részeinek lehívásakor a szakterületi igény alapján történik.



2. sz. melléklet
Vállalkozó műszaki ajánlata

1. Az élesüzemi támogatás (support) definíciója

Az élesüzemi támogatás az élesüzemben működő Rendszerrel kapcsolatos, az alább leírt tevékenységek terjedelmébe tartozó, megrendelői bejelentések alapján végzett folyamatos szolgáltatás.

Egy bejelentés a Megrendelő által hivatalosan, a megfelelő csatornán át jelzett feladat. A bejelentésekről és a hozzáfűzött megjegyzésekről Vállalkozó nyilvántartást vezet egy auditálható bejelentéskezelő (helpdesk) rendszerben.

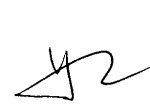
2. A támogatott rendszer meghatározása

A support tevékenység a TAJ-BSZJ rendszer egészére értelmezendő, melynek részei:

- TAJ-BSZJ adatbázis
- TAJ-BSZJ alkalmazás
- BPR (Background Process Runner)
- APEH feldolgozó
- TAJ-BSZJ WEB-es alkalmazás
- TNU (Tanúvédelmi rendszer)
- TAJ-BSZJ autorizációs rendszer

3. A support keretében ellátandó feladatok

1. Eseti tájékoztatás nyújtása az alkalmazás üzemeltetők részére az üzemeltetés "best practice" struktúrájának, folyamatainak kialakításában és megszervezésében. Támogatás (beleértve a célt megvalósító paraméterezhető scriptek, forgatókönyvek vagy szerviz-programok dokumentált készítését) például az adat-konzisztencia ellenőrzésére, adatbázis inkonzisztenciák felszámolására.
2. A support keretében végzett bármely tevékenység az alkalmazás üzemeltetők előzetes dokumentált igénybejelentéséhez kötött, melyhez 24 órás (Mantis) "hot line" biztosítandó. A bejelentés visszaigazolása 5x8 (8-16 óra) munkanapi munkarendben mérve 2 órán belül meg kell történnjen, és a visszaigazolásnak tartalmaznia kell a tevékenység megkezdésének valamint várható befejezésének időpontját.
3. Fenyegető vagy bekövetkezett katasztrófa esetén az alkalmazás üzemeltetők közvetlen (helyszíni) támogatása munkaidőben kapott riasztás esetén azonnali kezdéssel és folyamatos munkavégzéssel (akár munkaidőn túl is), a konzisztens működés visszaállításáig.
4. Az alkalmazás megfelelő garanciális módosítása az alkalmazást érintő működési / teljesítmény / adat hiba (az előírttól / elvárttól eltérő működés vagy a rendszer performanciájának észrevehető romlása vagy a hibás működés következtében fellépő adathiba) esetén Az alkalmazás / adatbázis egyeztetett finomhangolásához szükséges rendszer módosítások elvégzése, terítési csomaggá formálása, dokumentálása.

 17 

5. Tájékoztatás nyújtása az alkalmazás belső működéséhez, adatszerkezeteihez, ezek más rendszerekkel való összekapcsolásához, az alkalmazás felépítéséről, struktúráiról, funkcionális viselkedéséről.
6. A TAJ-BSZJ rendszer részeinek olyan módosítása során, mely a rendszerrel korábban definiált kapcsolatban álló más, OEP érdekeltségbe tartozó alkalmazásokat érinthet, a funkcionális próbákat és teszteket - az érintett alkalmazások OEP képviselőinek jelenlétében és együttműködésével - ezen kapcsolat változását is vizsgálva és tesztelve kell lefolytatni, és a sikeres átvétel feltétele az érintett kapcsolódó alkalmazással való kapcsolat és korábbi konzisztencia változatlanlansága vagy olyan megváltozása, melyhez a kapcsolódó rendszer OEP képviselője is tájékozottan hozzájárult. Szakértői támogatás a TAJ-BSZJ rendszerhez kapcsolódó más, az OEP érdekeltségébe tartozó alkalmazás változása (beleértve új alkalmazás kapcsolat kialakítását is) esetén a kapcsolatot érintő módosítások előkészítése, funkcionális próbái és tesztadatbázison folytatott tesztjei során a TAJ-BSZJ rendszerre vonatkozó konzisztencia, integráltság és együttműködési módok, hatások változatlanlanságának megállapítása, avagy a változás TAJ-BSZJ rendszerműködésre, alkalmazására vonatkozó elfogadásában, amely tevékenység nem tartalmazhat fejlesztési feladatot.
7. Szakértői konzultáció az OEP alkalmazás üzemeltetőivel, az alkalmazás üzemeltetése során és/vagy az OEP más, kapcsolódó rendszereinek integrációjában felmerült szakmai vagy üzemeltetési kérdésekről, problémákról. A support tevékenység keretében elvégzett feladatokhoz kapcsolódó dokumentációk, oktatási anyagok készítése, kiegészítése, az alkalmazás környezet módosítása esetén aktualizálása. A kapcsolódó oktatásokon oktatóként való részvétel.
8. Az alkalmazás jogszabálykövetés keretében történő módosítása. Ebben a kategóriába csak a Rendszer éles üzemre történő átadásakor hatályban lévő jogszabályok, továbbá a Rendszerben implementált jogszabályi előírásoknak megfelelően működő folyamatok változáskövetése tartozik. Nem képezi a jogszabálykövetés részét a jogszabályok oly mértékű változása, amely új funkciók implementálását teszi szükségessé.
9. Az alkalmazás üzemeltetés által, valós adatokat tartalmazó tesztadatbázison (az alkalmazás módosulásakor) végrehajtott tesztek, továbbá az eredmények közös értékelésének, és a terítési csomag elkészítésének támogatása. A funkcionális tesztek dokumentált sikeressége előfeltétele a teszt adatbázison való tesztelés megkezdésének. A feladat sikeres átadás-átvételének előfeltétele a tesztadatbázison lefolytatott tesztek dokumentált és minden tesztelési eredményében sikeres elvégzése. Sikeres átadás-átvétel nélkül a TAJ-BSZJ rendszer részei terítésre nem ajánlhatók fel, illetve nem módosíthatók.
10. Megrendelő által pontosan definiált tömeges adattisztítás és tömeges adatbevitel (például szervezeti egységeknél), jogviszony áthelyezések nyilvántartási számok közt azok változása, összevonása esetén, iktatás áthelyezés, adott jelentések korrekciója, hiányzó APEH-jelentések bedolgozása, garanciális hibák ellenőrzése, korrekciója, hibás bejelentések visszavonása és hasonló jellegű, az alkalmazás szempontjából a normál működési funkcióktól eltérő esetekben.
11. Szakértői támogatás a mentési-visszaállítási ciklusok konzisztens végrehajtási feltételeinek meghatározásában.
12. Valamennyi TAJ számra történő visszamenőleges feldolgozás. A feladatot (újralinkelés) végző, elkészített szoftver futtatásának támogatása.)



4. Embernap keret terhére elvégzendő feladatok

- Jogszabáymódosítás miatti fejlesztési igények kielégítése
- Egyéb fejlesztési/módosítási igények kielégítése

5. A Support keretében ellátandó feladatok megvalósítási koncepciója és a támogatási folyamat bemutatása

5.1 Az éves üzemi támogatás szervezete

Vállalkozói oldal: Support csoport

- **Support vezető:** Vállalkozó oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába ill. üzleti esetben sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - befogadott bejelentések kiosztása (allokálása) support munkatársaknak (felelősöknek)
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - opcionális bejelentésekhez ajánlatok készítése és letárgyalása
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, optimalizálása
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
 - felhasználói elégedettséget növelő továbbfejlesztési lehetőségek feltárása
- **Support munkatársak:** Vállalkozó support szakemberei. Feladataik / hatáskörük:
 - a hozzájuk rendelt bejelentések megoldása, vagy a fejlesztési feladatok kiadása és a megoldás nyomon követése
 - ütemezett feladatok végrehajtása
 - tájékoztatás a bejelentésekről, kommunikáció az Alkalmazás üzemeltetési munkatársakkal
 - jogosultak a bejelentés Vállalkozó oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

Megrendelői oldal: Alkalmazás üzemeltető csoport

- **Alkalmazás üzemeltetés vezető:** Megrendelő oldali közvetlen kapcsolattartó. Feladatai / hatásköre:
 - a bejelentések kategóriába ill. üzleti esetben sorolásának ellenőrzése és egyeztetése
 - bejelentések életútjának figyelemmel kísérése, ellenőrzés, beavatkozás
 - opcionális bejelentésekhez érkezett ajánlatok kiértékelése és letárgyalása
 - bejelentések lezárása
 - teljesítés igazolások kibocsátása
 - a support szolgáltatás színvonalának monitorozása, számonkérése
 - beszámolási és értekezleti rend működtetése
- **Alkalmazás üzemeltetési munkatársak:** Megrendelő oldali rendszer-, modulgazdák vagy kulcsfelhasználók. Feladataik / hatáskörük:
 - bejelentések megtevétele
 - a bejelentések megoldásához információk biztosítása, kommunikáció a Support munkatársakkal

 19 

- az átadott megoldások tesztelése és elfogadása
- jogosultak a bejelentés Megrendelő oldali felelősségét a saját oldalukon másnak átadni

Megjegyzések:

Egy bejelentésnek 2 felelőse van: egy Support ill. egy Alkalmazás üzemeltetési munkatárs. Ők kötelesek a bejelentés kezeléséről a Szerződés és a jelen dokumentum alapján együttműködve gondoskodni, egyszersmind jogosultak a bejelentések prioritását és státuszát módosítani. Vitás esetben jogosultak a problémát a Support ill. Alkalmazás üzemeltetés vezető felé eskzalálni.

A Support ill. Alkalmazás üzemeltetés vezető minden bejelentés esetében a saját oldalán levő felelőssel azonos jogokkal bír, továbbá azok döntéseit felülbírállhatja. Vitatott esetekben közösen döntést hozhatnak. Ha egy vitatott esetet a Szerződés és a jelen dokumentum alapján eldönteni nem lehet, jogosultak a problémát a Megrendelő ill. a Vállalkozó vállalati vezetése felé eskzalálni.

5.2 Az élesüzemi támogatás folyamata

Bejelentések fogadása

- Bejelentéseket a Megrendelő csak a bejelentések fogadására szolgáló, **Helpdesk rendszerben** jelenthet be (Mantis Bugtracking System)
- Helpdesk rendszer elérhetősége: <http://www.freesoft.hu/support/>
- Bejelentések fogadása a Helpdesk rendszerben állandóan történik (**7x24**)
- Bejelentésekkel kapcsolatos írásos kommunikáció (visszajelzés, megjegyzések hozzáfűzése) csak a Helpdesk rendszerben folyhat. Szükség esetén telefonon is kommunikálhatnak a felek, de a lényeges információkat, megállapodásokat be kell jegyezni a Helpdesk rendszerbe
- A Helpdesk rendszer elérhetetlenségét a Support vezető felé kell emailben vagy telefonon jelezni

Support csoport munkarendje

- Bejelentések feldolgozása, azaz a Support csoport rendelkezésre állása a Megrendelő munkaidejében történik: **munkanapokon 08:00-16:00 között**
- Bejelentések feldolgozása munkaidőn túl külön díjazás ellenében, egyedileg megrendelhető, az igény egy nappal korábbi bejelentésével (ez vonatkozik munkanapokon munkaidőn kívül, szabadnapokon és ünnepnapokon történő munkavégzésre)
- A Megrendelő munkatársai által végzett terítési folyamat előzetesen egyeztetett időtartamára telefonos ügyelet biztosítása, szükség esetén helyszíni közreműködés a technikai hiba javításában
- Informatikai katasztrófa elhárításában való részvétel az OEP Informatikai Katasztrófa-elhárítási Tervében, a Support csoport tagjaira vonatkozó követelményeknek megfelelően (ez szükség esetén munkaidőn túli munkavégzést is jelent)



Bejelentés kategóriák

Egy **bejelentés** a Megrendelő által hivatalosan, esetleg, a megfelelő csatornán át jelzett feladat. A bejelentésekről és a hozzáfűzött megjegyzésekről Vállalkozó nyilvántartást vezet egy auditálható bejelentéskezelő (helpdesk) rendszerben.

- **Hiba:** a Rendszer rendeltetésszerű használata során előállt hibás rendszerműködés, funkcionalitás vagy adat állapot.
- **Jogszabálykövetés:** a Rendszer működésének módosítási igénye a jogszabályi környezet (külső feltétel) megváltozása miatt.
- **Támogatás kérés:** a Rendszer használatával összefüggő, alkalmazás üzemeltetői vagy felhasználói feladat elvégzése.
- **Változás kérés:** Új funkciók kifejlesztése, meglevő funkciók módosítása.

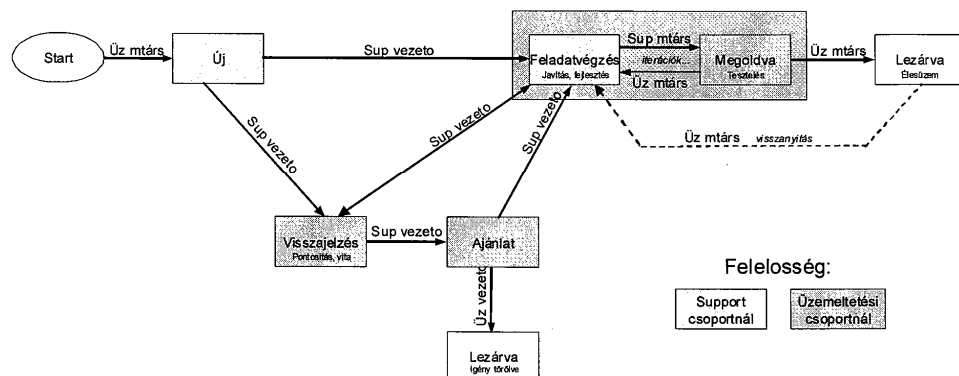
Bejelentés prioritások (sürgősség)

A prioritás a befogadott bejelentések kezelésének sorrendjét határozza meg.

- **Sürgős / 1. prioritású:** a Rendszer egészét, vagy annak üzleti szempontból kritikus alrendszerét elérhetetlenné vagy működésképtelenné tevő probléma; kulcsfontosságú üzleti folyamat végrehajtását megakadályozó probléma.
- **Normál / 2. prioritású:** a Rendszer funkcionalitását, működését, karbantarthatóságát ill. továbbfejleszthetőségét jelentősen korlátozó, de meg nem akadályozó probléma; üzleti folyamat végrehajtását vagy hatékonyságát jelentősen korlátozó probléma.
- **Alacsony / 3. prioritású:** kényelmi funkciókkal kapcsolatos probléma; üzleti folyamat végrehajtását vagy hatékonyságát kismértékben korlátozó probléma.

Bejelentés kezelés folyamata, státuszai

A bejelentésekkel kapcsolatos kötelezettségeket és tevékenységeket a státuszuk pillanatnyi állapota határozza meg. Adott státuszban a bejelentésről a bejelentéshez fűzött megjegyzések formájában kommunikálnak a résztvevők. Ilyenkor változhat az ügy rendszerbeli felelőse is, akinek a Helpdesk rendszer emailben értesítést küld. A bejelentés végrehajtásával kapcsolatos aktuális felelősség szempontjából azonban nem az számít, hogy kinek a nevének van a feladat, hanem hogy melyik oldalhoz tartozik az adott státusz. A bejelentések életciklusát az alábbi állapotdiagram jellemzi:



A státuszok ismertetése

- **Új:** alapértelmezett státusz. A Support vezető (vagy megbízottja) fogadja a bejelentést és a státusz beállításával meghatározza a további teendőket:
 - átalánydíjas bejelentésnél, VAGY a bejelentésben megadott mennyiségű ember nap lehívására vonatkozó bejelentésnél alapesetben Feladatvégzés állapotába helyezi és hozzárendel egy Support munkatársat (felelős), így a feladat végrehajtása megkezdhető,
 - amennyiben a bejelentés hiányos, nem értelmezhető, vagy a Support vezető nem ért egyet a bejelentés kategóriájával vagy prioritásával, illetve opcionális bejelentésről van szó, akkor Visszajelzés státuszba helyezi és saját magát rendeli hozzá.
- **Visszajelzés:** a bejelentés tartalmát és jellemzőit a Support vezető e státuszon belül megvitatja, pontosítja a bejelentő munkatárssal vagy az Alkalmazás üzemeltetés vezetővel. A vita eredményeként a bejelentést
 - vagy befogadja, azaz Feladatvégzés állapotába helyezi és hozzárendel egy Support munkatársat (felelős), így a feladat végrehajtása megkezdhető,
 - vagy ajánlatot készít a feladat megoldására. Az elkészült, megvalósíthatósági elemzést, vállalási határidőt és munkaráfordítás becslést tartalmazó ajánlatot csatolja a bejelentéshez és átteszi Ajánlat státuszba, Alkalmazás üzemeltetés vezető hozzárendelésével.
- **Ajánlat:** ebben a státuszban történik meg az ajánlattal kapcsolatos tárgyalás a felek között. Ha az ajánlatot az Alkalmazás üzemeltetés vezető (vagy megbízottja) elfogadja, a feladat kioszthatóvá válik a Support csoport tagjainak. Ha nem fogadják el az ajánlatot, a bejelentés lezárással (törléssel) zárul.
- **Feladatvégzés:** ebben a státuszban történik a feladat végrehajtása, azaz tipikusan a hibafeltárás- és javítás vagy a fejlesztés elvégzése. A feladat végrehajtása során szükséges kommunikációt a Feladatvégzés státuszon belül bonyolítják le a Support ill. Alkalmazás üzemeltetési munkatársak. Amennyiben a feladat végrehajtása az alkalmazás üzemeltetőktől várt információ hiányában ellehetetlenül, a bejelentés a várakozás idejére visszatehető Visszajelzés státuszba. A feladat végrehajtásához tartozik a megoldás fejlesztői tesztelése és a rendszer módosítás telepítése a Megrendelő tesztkörnyezetébe. Ha elkészült a telepítés, a Support munkatárs a Megoldva státusz beállításával jelzi a felhasználónak.
- **Megoldva:** ez a státusz a feladat felhasználói tesztelését jelenti. A feladat végrehajtása során szükséges kommunikációt a Megoldva státuszon belül bonyolítják le a Support ill. Alkalmazás üzemeltetési felelősök. Ebben a státuszban kerül sor a Rendszer módosítások telepítőállományainak átadására (tipikusan a bejelentéshez történő csatolással a Helpdesk rendszerben). Nem tökéletes teljesítés esetén a bejelentést vissza lehet tenni Feladatvégzés státuszba, siker esetén viszont a Lezárva állapotba kell továbbítani. Mindkét irányba az Alkalmazás üzemeltetési felelős jogosult áttenni.
- **Lezárva:** ebben az állapotban a tesztelő szerint a feladat késznek tekinthető; az éles rendszerbe történő telepítés a következő terítéskor esedékes. Lehetőség van azonban innen a bejelentés visszanyitására, ha később kétségek merülnek fel a feladatvégzés sikerességét illetően.



6. Infrastrukturális követelmények

Megrendelő a helyszíni munkavégzéshez az alábbiakat biztosítja Vállalkozó részére:

- irodahelyiséget és dedikált személyi számítógépet legalább 4 fő részére (2 állandó és +2 szükség szerint)
- állandó belépési lehetőséget a Support csoport munkatársainak az irodába legalább a Support csoport hivatali óráiban
- rendszeradminisztrátori jogot a személyi számítógépekhez fejlesztő és hibakereső alkalmazások telepítése és konfigurálása céljából
- telefon, fax, e-mail, nyomtató használatot
- internet elérést, http és https protokollal
- a fejlesztői és teszt környezet elérését a Megrendelő adatvédelmi szabályainak figyelembevételével, a hibák reprodukálása, a hibajelenségek analizálása és a patchek telepítésének tesztelése céljából

7. Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

Metrikák definíciója

- Bejelentések megnyitása és visszajelzés: munkaidőben a bejelentéstől számított **2 órán belül**
- Sürgős hibák javításának megkezdése: munkaidőben a bejelentéstől számított **4 órán belül**; javítása és telepítése a Megrendelő tesztkörnyezetére a bejelentéstől számított **3 munkanapon belül**, feltéve, hogy a súlyos hibák aránya negyedévente nem haladja meg a hiba bejelentések **10%-át**
- Normál hibák javításának megkezdése: a bejelentést **követő munkanap déli 12 óráig**; javítása és telepítése a Megrendelő tesztkörnyezetére a bejelentéstől számított **2 naptári héten belül**, feltéve, hogy a súlyos és normál hibák együttes aránya negyedévente nem haladja meg a hiba bejelentések **50%-át**
- Alacsony prioritású hibák javításának megkezdése: a bejelentést követő **3 munkanapon belül**; javítása és telepítése a Megrendelő teszt környezetére a bejelentéstől számított **1 naptári hónapon belül**

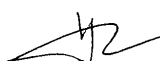
Megjegyzés: A bejelentések átadásáig terjedő időbe csak az Új és Feladatvégzés státuszban eltöltött idő számít bele.

A szolgáltatási szint monitorozása

A szolgáltatási szintet alapvetően statisztikák segítségével lehet monitorozni, melyek a Helpdesk rendszer historikus adatai alapján képezhetők. A fent leírt metrikák teljesülését negyedéves időszakról készített statisztikus kimutatással kell értékelni. A súlyos hibákra vonatkozó metrika teljesülése egyenként is kiértékelhető a rendszeres státusz beszámolás folyamatában.

A negyedéves kimutatást a státusz megbeszélésen közösen kell kiértékelni. A kiértékelés alapján meghozott intézkedések az alábbiak lehetnek:

- metrikák módosítását, pontosítását célzó intézkedések,
- együttműködést, kommunikációt, eszközöket fejlesztő intézkedések,
- a szolgáltatás minőségének, kapacitásának növelését célzó korrekciós intézkedések,

 23 

Nyilvántartási szám: 36-548/20/2010

- átalánydíjjal szembeni jótéjesítési kötbérezés elrendelése,
- javaslat a szolgáltatási szerződés módosítására vagy felbontására a Felek felsővezetése felé.

 24