

Megrendelő szerződés szám:

SZ-24000209/SZBcs2023

Vállalkozó szerződés szám:

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

### FŐVÁROSI CSATORNÁZÁSI MŰVEK Zrt.

1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.

cégjegyzék száma: 01-10-042418

adószám: 10893850-2-44

statisztikai számjel: 10893850-3700-114-01

számlavezető bank: MBH Bank Nyrt.

penzforgalmi jelzőszám: 10102093-04853203-000000009

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

más részről a(z)

### EURO ONE Számítástechnikai Zrt.

1145 Budapest Újvilág utca 50-52

cégjegyzék száma: 01-10-041733

adószám: 10649297-2-44

statisztikai számjel: 10649297-4741-114-01

számlavezető bank: UniCredit Bank

penzforgalmi jelzőszám: 10918001-00000057-22480037

mint Vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**),

között (a továbbiakban: Felek), az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel

### Előzmények

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. mint ajánlatkérő a TED adatbankban 260745-2024 számon 2024.05.02.napján, valamint a Közbizottsági Értesítő 6737/2024 számában 84/2024 K.É. számú ajánlati felhívással a közbizottságokról szóló 2015. évi CXLI. törvény Második Része alapján nyílt közbizottsági eljárást indított. Megrendelő a közbizottsági eljárásban benyújtott ajánlatokat megvizsgálta, és döntését 2024.07.01. napján kihirdette. Megbízó közbizottsági eljárásban hozott határozata szerint a nyertes ajánlattevő Megbízott lett.

### 1. Szerződés tárgya

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. szerveinek és operációs rendszereinek üzemeltetési támogatására és eseti feladatok ellátására Vállalkozó jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal. Megrendelő részére az alább részletezett szolgáltatási tevékenységet jelen szerződésben meghatározott módon elvégzi. Megrendelő jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó által szerződésszerűen elvégzett szolgáltatási tevékenység teljesítését igazolva átveszi, valamint, hogy az elvégzett tevékenység ellenértékéért Vállalkozónak jelen szerződés által meghatározott mértékű szolgáltatási díjat időben megfizeti. A jelen szerződés megkötésére irányuló közbizottsági eljárás megindításának időpontjában meglévő szervezetek darabszáma: 140 db.

### 2. Teljesítéssel kapcsolatos feltételek, műszaki tartalom

2.1. Megrendelő megbízza Vállalkozót, Vállalkozó pedig vállalja, a jelen szerződésben és az 1. számú mellékletben részletezett tevékenységeket szerződésszerűen, az iparágban elfogadott standardok alkalmazása mentén az iparágban elvárható legmagasabb szakmai színvonalon elvégzi.

## 2.2. A havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj keretében ellátandó feladatok:

- Bejelentések fogadása: Megrendelő a bejelentéseit a hét minden napján 0-24 óráig teheti meg (email alapú 7\*24 órában, telefonon 5\*8 órában). Rögzítés a Megrendelő ITIL konform jegykezelőjébe történik (felelős hozzárendelés, életciklus menedzsment, priorizálás, SLA figyelés, eszkaláció, ügyfél tájékoztatás) a bejelentések alapján
- Megelőző technológiai karbantartás, proaktív átvizsgálás Megrendelő kérésre történő végzése
- Reaktív hibakezelés
- Standard változási igény kezelés
- Szakmai kompetencia biztosítása
- Proaktív szolgáltatások
- Szolgáltatási szintek biztosítása
- Helyszíni üzemeltetői feladatok: Megrendelő 2 fő helyszíni, alap infrastruktúra (HW, virtualizáció, fizikai, virtuális kiszolgálók, szerver operációs rendszerek, alap infrastruktúrához tartozó alkalmazások) üzemeltető biztosítását heti 5\*8 órában.
- Rendszermérnöki háttértámogatás
- Üzemeltetendő alpinfrastruktúra: Linux és Windows alapú fizikai és virtuális (VMware, Hyper-V) szerverek üzemeltetése Alpinfrastruktúra alkalmazások üzemeltetése, felügyelete, konfigurálása
- Meglévő Microsoft SQL szolgáltatások szakértői támogatása
- A távfelügyeleti tevékenység működéséhez szükséges Windows szerverek hardver szoftver üzemeltetése, karbantartása
- Az FCSM IRO-val közösen fejlesztési koncepciók kidolgozása. Részvétel az IT architektúra tervezésében, kialakításában és felügyeletében.
- Második, emelt szintű felhasználói támogatás nyújtása PC és vékonykliens környezet kapcsán

A felsorolt feladatok részletes leírását a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza. A szerverek listáját a jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza.

## 2.3. Eseti feladatok ellátása

2.3.1. Vállalkozó az üzemeltetési tevékenység ellátása során külön díjazás ellenében fejlesztői kapacitást biztosít a Megrendelő oldaláról jelentkező, a rendszerben végrehajtandó változtatási igények tervezéséhez, megvalósításához és beüzemeléséhez. Az ilyen típusú feladatok esetén Ajánlatkérő és Ajánlattevő minden esetben egyedileg egyeztet, és szükség szerint közösen döntenek a feladatok elvégezhetőségén.

2.3.2. Felek megállapodnak, hogy az eseti feladatok ellátása körében Megrendelő a felmerült igényt megküldi Vállalkozó a 4. számú mellékletben megjelölt kapcsolattartó részére. Vállalkozó előzetesen egyeztetett időpontban – elvégzi az igény alapján a szükséges felmérését. A felmérés után legkésőbb 4 (négy) munkanapon belül Vállalkozó árajánlatot küld Megrendelő részére, az alábbiak megadásával:

- elvégzendő munka pontos meghatározása,
- munkavégzés helye,
- adott esetben gép(ek), berendezés(ek) azonosítói
- szükséges munkaórák száma, ill. munkadíja a jelen szerződés 5.3. pontjában rögzített óradíj alapján,
- adott esetben felhasználandó anyagok tételes listája és ára,
- fentiekből kalkulált összesített díj,
- teljesítési határidő,
- minden, a feladathoz kapcsolódó fontos információ.

2.3.3. Az elfogadott árajánlat alapján Megrendelő megrendelést bocsát ki. Vállalkozó a munkát csak ennek kézhezvétele után kezdheti meg.

2.4. Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a 2. számú mellékletben felsorolt szerverek számától  $\pm 10\%$  mértékben eltérjen. A  $\pm 10\%$ -os eltérés alkalmazása esetén az 5.2. pontban meghatározott havidíj mértéke nem változik.

Szerződő felek a mennyiségi eltérést olyan előrelátható és ismert módosításnak tekintik a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján, amely minden fél számára előre megismerhető módon, egyértelműen rögzíti a szerződés meghatározott tartalmi elemei későbbi változásának pontos feltételeit és tartalmát, és nem minősül a Kbt. szerinti szerződésmódosításnak.

2.5. A Vállalkozó köteles a tevékenységéről és az általa végzett feladatok állásáról a Megrendelőt folyamatosan tájékoztatni.

2.6. Vállalkozó képviselője az elvégzett munkákról Teljesítést Igazoló dokumentumot állít ki, amelyet a szerződés 4. számú melléklet szerinti képviselőjével igazoltat.

2.7. A Vállalkozó kijelenti, hogy a feladatok teljesítéséhez szükséges képesítéssel, valamint ismeretekkel rendelkezik és kötelezi magát, hogy a szerződésben foglaltakat az előírtak szerint és határidőre teljesíti.

### **3. A szerződés időbeli hatálya**

Felek a szerződést mindkét fél általi aláírásától számított 12 hónapos határozott időtartamra kötik.

#### **3.1. Szerződés meghosszabbítása**

A szerződés 12 hónappal meghosszabbítható, Megrendelőnek a szerződés lejártát megelőzően legalább 60 nappal Vállalkozó felé tett egyoldalú, írásbeli nyilatkozata alapján, amennyiben a szerződésben foglalt feladatok mennyiségében és jellemzőiben nem következik be olyan változás, amely miatt már Megrendelőnek új szerződést kellene kötnie.

### **4. Teljesítés helye**

Megrendelő alábbi telephelyei:

- 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4. (székhely: munkaidőben 2 fő helyszíni jelenlét)
- 1044 Budapest, Tímár u. 1. (Észak-pesti Szennyvíztisztító telep)
- 1238 Budapest, Meddőhányó u. 1. (Dél-pesti Szennyvíztisztító telep)
- 1087 Budapest, Kerepesi út 19. és 21. (Központi telephely)
- 1138 Budapest, Vizafogó u. 6. (Angyalföldi Szivattyútelep)
- 1095 Budapest, Soroksári út 31. (Ferencvárosi Szivattyútelep)

### **5. Pénzügyi, teljesítési feltételek**

5.1. Vállalkozó jogosult a jelen pontban meghatározott havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíjra valamint az 1. számú mellékletben meghatározott a havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíjba nem tartozó eseti Megrendelő által elfogadott árajánlatokban foglalt feladatok ellátásért járó díjra.

5.2. Havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj: nettó 4 190 000, Ft.

5.3. Fejlesztői óradíj: nettó 20 000, Ft/óra.

A fejlesztői díj a ténylegesen igénybevett és teljesített fejlesztői szolgáltatás elvégzését követően igényelhető.

#### **5.4. Díjmódosítás**

Az 5.2. és 5.3. pontban meghatározott díj a szerződés első évében rögzített, nem változtatható. Vállalkozó a 3.1. pont szerinti, Megrendelő által kezdeményezett szerződéshosszabbítást követően egy

alkalommal jogosult az 5.2. és 5.3. pontban meghatározott díjak módosítását kezdeményezni. A díjmódosítás mértéke nem haladhatja meg a KSH által megállapított, a díjmódosítást megelőző naptári évre vonatkozó fogyasztói árindex 75%-át. A díjmódosítás jogalapja a Kbt. 141. §. (4) a) pontja. Ezen módosítások csak mindkét fél által, írásban történő elfogadása után lépnek hatályba.

#### **5.5. Számlakiállítás, fizetési ütemezés**

5.5.1. Vállalkozó a 2.2. pontban részletezett üzemeltetési és támogatási szolgáltatásról havonta – a tárgyhavi teljesítést követően – jogosult számlát kiállítani. A számlázás alapját az adott teljesítésre vonatkozó, Megrendelő átvételre jogosult munkatársa által aláírt Teljesítési Igazolás képezi. A Teljesítési igazolás dátuma nem lehet korábbi, mint a tárgyhónapot követő hónap első napja. A számlát úgy kell kiállítani, hogy azon tételesen szerepeljenek a tárgyhónapban teljesített szolgáltatások, megjelölve, tevékenységeket, a ledolgozott munkaórák számát.

5.5.2. Vállalkozó a 2.3. pont szerinti eseti megrendelések esetében a teljesítését követően jogosult tételes számlát kiállítani. A számlázás alapját az adott teljesítésre vonatkozó, Megrendelő átvételre jogosult munkatársa által aláírt Teljesítési Igazolás képezi.

5.5.3. Vállalkozó a jelen szerződés alapján jogosult számlát kiállítani a teljesítési igazolás kiállítását követő 8 napon belül és megküldeni Megrendelő részére.

5.5.4. Megrendelő az igazolt teljesítés alapján kiállított számla ellenértékét, annak kézhezvételétől számított 30. napon vagy, amennyiben az nem munkanap, a megelőző utolsó banki napon, banki átutalás útján fizeti meg a Vállalkozó jelen szerződésben megjelölt bankszámlájára.

5.5.5. Vállalkozó a számlá(ko)n köteles feltüntetni a szerződés, illetve a Megrendelés számát, és Megrendelőként a következő megnevezést köteles használni: „Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.”. A számlá(ka)t a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. Iratkezelésére (1087 Budapest Asztalos Sándor út 4.).

5.5.6. A számla adattartalmának meg kell felelnie a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

5.5.7. Nem megfelelés esetén a számla visszaküldésre kerül a Vállalkozónak, amely esetben Megrendelő nem eshet késedelembe.

5.5.8. A számlá(k)hoz minden esetben csatolni kell a Megrendelő képviselője által aláírt és lebélyegzett teljesítésigazolás másolatát.

5.5.9. A minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus számlá(ka)t az ÁFA törvény 175.§-a (2) bekezdésének a) pontja szerinti esetben kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre alkalmas (mellékletként beágyazott XML adatszerkezetet tartalmazó PDF) formában lehet továbbítani a Megrendelő e-számla fogadására alkalmas e-mail címére.<sup>1</sup>

5.5.10. Vállalkozó papír alapú számláját 2 (kettő) példányban küldi meg Megrendelő részére.

#### **6. A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek**

Szerződő Felek megállapodnak, hogy az ellenőrzéssel, átvétellel és a teljesítés igazolásával kapcsolatban, illetve a munkavégzés során felmerülő kérdésekben a 4. számú mellékletben rögzített személyek jogosultak eljárni.

#### **7. Felek jogai és kötelezettségei**

##### **7.1 Megrendelő jogai és kötelezettségei**

<sup>1</sup> Szerződés aláírásakor felek egyeztetik az e-számla fogadására alkalmaz e-mail címet



7.1.1. Megrendelő vállalja, hogy a szerződés szerű teljesítéshez biztosítja a szükséges jogosultságokat a helyszíni és távoli eléréssel történő üzemeltetéshez, továbbá minden szükséges információt és egyéb adatot Vállalkozó alkalmazottainak rendelkezésére bocsát.

7.1.2. Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a szerződés teljesítése során a Vállalkozó képviselőjétől a teljesítésről információt kérjen.

7.1.3. Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó által delegált, és nevesített személyt területére beengedi, és számára a munkavégzéshez kapcsolódó feltételeket biztosítja.

## **7.2. Vállalkozó jogai és kötelezettségei**

7.2.1. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelő részére a jelen szerződésben meghatározott szolgáltatásokat teljesíti.

7.2.2. Vállalkozó köteles dokumentálni minden, a rendszeren végzett módosítást a Megrendelő elvárásai alapján és formában.

7.2.3. Vállalkozó kijelenti, hogy a vállalt szolgáltatás tevékenységi körébe tartozik, annak megvalósításához szükséges humán erőforrással, gyakorlattal és esetlegesen szükséges jogosultságokkal (engedélyekkel) rendelkezik. Alvállalkozó igénybevétele esetén Vállalkozó kötelezettsége az említett követelményeknek maradéktalanul megfelelő alvállalkozó kiválasztása.

7.2.4. Vállalkozó köteles a szerződés hatálya alatt a teljesítésébe bevonni a műszaki és szakmai alkalmasság igazolásában megnevezett 4 fő szakembert.

Vállalkozó a jelen 7.2.4. pontban hivatkozott szakembereken kívül a szerződés teljesítése alatt biztosítja az alábbi szakembereket is:

- legalább 1 fő Veeam Certified Architect (VMCA) minősítésű és IT infrastruktúra mentés oldali kialakításban, üzemeltetés támogatásban szerzett minimum 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkező szakembert
- legalább 1 fő Veeam Certified Engineer (VMCE) minősítésű és IT infrastruktúra mentés oldali üzemeltetésében szerzett minimum 3 éves szakmai tapasztalattal rendelkező szakembert

7.2.5. A felsőfokú végzettségű és HPE Master ASE minősítésű 1 fő szakemberre vonatkozó megajánlás:<sup>2</sup> Buga László (60 hónap)

7.2.7. Vállalkozó ajánlatában a Kbt. 66. § (6) bekezdés a) pontjára vonatkozó nyilatkozata alapján az alábbiakban felsorolt feladatok elvégzésére vesz igénybe alvállalkozót:–

7.2.8. Vállalkozó a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit az alábbiakban felsorolt alvállalkozó(k) bevonásával teljesíti: – (alvállalkozó neve, adószáma, elérhetősége, a képviseletre jogosult személy), az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya 0%, valamint az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: 0

7.2.9. Vállalkozó köteles Megrendelőnek az alvállalkozói teljesítést követően az ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét bejelenteni.

7.2.10. A teljesítésbe Vállalkozó – a fenti alvállalkozókon kívül - a Kbt. 138.§ (3) bekezdésében foglaltak szerint vonhat be további alvállalkozót.

7.2.11. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a megelőző közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

<sup>2</sup> Nyertes ajánlattevő ajánlata szerint kerül kitöltésre

7.2.12. Vállalkozó köteles Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az alvállalkozó(k) személyében bekövetkező változásokra kizárólag a Kbt. vonatkozó rendelkezéseinek betartásával van lehetőség.

7.2.13. Vállalkozó köteles a munkavégzést úgy megszervezni, hogy biztosítsa a vállalt munka hatékony és a vállalt határidőben történő elvégzését. A munkavégzés során alkalmazott technológiáknak, termékeknek, anyagoknak, és egyéb eszközöknek a hatályos magyar jogszabályoknak, szabványoknak és műszaki előírásoknak kell megfelelnie.

7.2.14. Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét, vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

7.2.15. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelőt haladéktalanul értesíti abban az esetben, ha a jelen szerződés maradéktalan teljesítése előtt ellene, illetőleg alvállalkozója ellen csőd-, felszámolási-, végelszámolási-, illetve végrehajtási eljárás indul.

7.2.16. Vállalkozó ugyancsak maradéktalanul köteles a Megrendelőt értesíteni, ha saját cégében, vagy alvállalkozójánál a jelen szerződés hatályba lépését követően, de annak maradéktalan teljesítését megelőzően tulajdonos változásra, illetőleg jogutódlásra, jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában jogok és kötelezettségek átszállására, a Vállalkozó szétválására, összeolvadására, vagy beolvadására kerül sor. Vállalkozó felelős az értesítés elmulasztásából eredő kárért.

Vállalkozó vállalja, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a jelen szerződés 9.3. pontjában meghatározott ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

7.2.17. Vállalkozó csak bejelentett, rendezett munkaviszonyú munkavállalókat foglalkoztathat.

7.2.18. Vállalkozó vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

7.2.19. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő teljes működési területére érvényes az MSZ EN ISO 9001 minőségirányítási, az MSZ EN ISO 14001 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási, az MSZ EN ISO 50001 szabvány szerinti energiagazdálkodási irányítási, és az MSZ ISO 45001 szabvány szerinti munkahelyi egészségvédelem és biztonság irányítási rendszer. Az Angyalföldi Szivattyútelep vonatkozásában az EMAS (1221/2009/EK rendelet) közösségi környezetvédelmi vezetési és hitelesítési rendszer előírásai is alkalmazandók. A Dél-pesti és az Észak-pesti Szennyvíztisztító Telepek és a Dömsödi Biogáz Kiserőmű vonatkozásában a Codex Alimentarius Annex CAC/RPC 1-1969, 2009 szerinti élelmiszer-biztonsági irányítási rendszer előírásai alkalmazandók. Tevékenysége során köteles betartani az ezen irányítási rendszerek által megfogalmazott elvárásokat.

7.2.20. Vállalkozó köteles betartani a 3. számú mellékletben (információbiztonsági és titoktartási nyilatkozat) foglalt rendelkezéseket.

7.2.21. Vállalkozó köteles a szerződés hatályának lejártakor közreműködni az üzemeltetési feladatok átadás-átvételében biztosítva ezzel a rendszer zavartalan és folyamatos működését.

## **8. Szerződésszegés és következményeik**

### **8.1 Megrendelő késedelme esetén**

Megrendelő késedelembe esik, ha ezen szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Megrendelő késedelmes teljesítése esetén Vállalkozót késedelmi kamat illeti meg, amelynek mértéke a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:155 §-ában meghatározott mérték, a késedelmes teljesítésre vonatkozóan.

Késedelmi kamatra vonatkozó igényét írásban köteles közölni Megrendelővel, megjelölve annak jogalapját és összegét.

A késedelmes fizetés miatti késedelmi kamat alapja a késedelmet szenvedett számla ÁFA nélküli értéke.

## **8.2. Vállalkozó késedelme esetén**

Vállalkozó késedelembe esik, amennyiben a szerződésben meghatározott feladatokat nem végzi folyamatosan és Megrendelői felszólítást követően két munkanapon belül nem pótolja a mulasztást. A kötbér alapja: Az adott havi teljesítéshez tartozó, jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havidíj. A Kötbér mértéke: 1%/nap. A Kötbér maximális összege egyenlő a jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havidíj összegével.

Vállalkozó késedelembe esik, amennyiben a jelen szerződés 1. számú mellékletében szereplő „Hibák kezelésével kapcsolatos határidők” tekintetében késedelembe esik. A kötbér alapja: Az adott havi teljesítéshez tartozó, jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havidíj. A Kötbér mértéke: 0,1%/nap. A Kötbér maximális összege egyenlő a jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havidíj összegével.

Vállalkozó késedelembe esik, ha az eseti megrendeléseket nem teljesíti időben. A kötbér alapja: az adott megrendelésben meghatározott nettó vállalási díj. A Kötbér mértéke: 1%/nap. A Kötbér maximális összege egyenlő a megrendelésben meghatározott nettó vállalási díj 30%-nak összegével.

## **8.3. Meghiúsulás**

Vállalkozó kötbér fizetésére köteles, amennyiben neki felróható okból nem teljesít, amennyiben a jelen szerződés és/vagy az eseti megrendelés megghiúsul és/vagy ellehetetlenül olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős. A szerződés és/vagy eseti megrendelés Vállalkozó hibájából való megghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén a kötbér összege a szerződés megghiúsult részének és/vagy eseti megrendelés nettó értékének 30%-a.

## **8.4. Biztosítás**

8.4.1. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik és a szerződés teljes időtartama alatt rendelkezni fog a jelen szerződésben foglalt tevékenységre vonatkozó, Magyarország területén hatályos felelősségbiztosítással, amely legalább 25 000 000 Ft/év és legalább 5 000 000 Ft/káresemény értékű (a továbbiakban: Biztosítás). A biztosítási kötvény másolata a jelen szerződés 5. számú mellékletét képezi.

8.4.2. Vállalkozó vállalja, hogy a Biztosításban meghatározott valamennyi követelménynek való megfelelést a jelen szerződés teljes tartama alatt biztosítja, és a Vállalkozó nem folytat olyan magatartást, illetve nem követ el olyan mulasztást, amely a Biztosítás érvénytelenségéhez, megszűnéséhez vagy a biztosítási fedezet csökkenéséhez vezethet, illetve az alvállalkozóit az ilyen magatartás tanúsításától szerződéseiben eltiltja. A Vállalkozó e pontban foglalt kötelezettségei – akár saját maga általi, akár alvállalkozói általi – megszegése esetén Megrendelő jogosult a szerződéstől elállni.

## **9. Szerződés módosítása, megszűnése**

### **9.1. Közös megegyezés**

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződést csak közös megegyezéssel, a Kbt. 141. § foglalt feltételekkel összhangban, írásban módosíthatják, illetve – a rendkívüli felmondás kivételével – csak közös megegyezéssel szüntethetik meg. Említetteket előzetes egyeztetésnek kell megelőznie.

Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés rendes felmondással nem felmondható.

## **9.2. Azonnali hatályú, rendkívüli felmondás**

Felek a szerződést a teljesítési határidő letelte előtt kizárólag a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén mondhatják fel azonnali hatállyal. A felmondást a másik Féllel írásban, tértivevényes levélben kell közölni.

### **Súlyos szerződésszegésnek minősül:**

#### **9.2.1. Vállalkozó részéről:**

Szerződésben rögzített munkák végrehajtását indokolatlanul abbahagyja és azt a Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére a levél kézhezvételétől számított 30 napig nem folytatja és a Megrendelőnek a további teljesítés nem áll az érdekében;

Vállalkozó a szerződésben foglalt kötelezettségeit ismételten, súlyosan megszegi;

Vállalkozó ellen a bíróság csődeljárást, vagy felszámolási eljárást rendel el.

#### **9.2.2. Megrendelő részéről**

A benyújtott számlák kiegyenlítésével 30 (harminc) naptári napot meghaladóan, külön indoklás nélkül késedelembe esik és tartozását Vállalkozó írásbeli felszólítását követően sem egyenlíti ki, feltéve, hogy Vállalkozó a számlát az 5. pontnak megfelelően nyújtotta be.

## **9.3. A Kbt. 143. § szerinti felmondás**

9.3.1. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha:

9.3.1.1. Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel;

9.3.1.2. Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.

9.3.2. Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

## **10. Vis maior**

Olyan mértékben és amennyiben a jelen szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik Fél által történő teljesítése tűz, árvíz, vihar, sztrájk, zendülés, háború, lázadás, baleset vagy más vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik, a másik Fél írásban történő értesítésével a jelen szerződés követelményeinek, illetve a vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető.

A teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az erre vonatkozó értesítéstől számított 10 (tíz) napon belül az akadályoztatást megszüntesse, ellenkező esetben a másik Fél jogosult írásban a jelen szerződés lehetetlenüléssel való megszűnését megállapítani (az ilyen értesítésig a szerződés nem szűnik meg).

## **11. Dokumentumok**



Vállalkozó a szerződéshez csak és kizárólag Megrendelő által (esetlegesen) előírt vagy a Felek által előzetesen egyeztetett mellékleteket, nyilatkozatokat illetve kiegészítést csatolhat. Az okmányok csak akkor alkalmasak joghatás kiváltására, ha mind a két Szerződő Fél cégszerűen aláírja és minden oldalt szignálja.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik a következő dokumentumok:

1. sz. melléklet: Műszaki leírás
2. sz. melléklet: Szerverlista
3. sz. melléklet: Információbiztonsági és titoktartási nyilatkozat
4. sz. melléklet: A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek
5. sz. melléklet: Biztosítási kötvény másolata

### 13. Egyéb rendelkezések

Szerződő Felek kijelentik és teljes körű kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződésben megjelölésre került valamennyi adatuk a valóságnak megfelel. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben feltüntetésre került bármely adatukban bekövetkező változást, az azt igazoló dokumentummal egyidejűleg, a másik Szerződő Fél részére a változástól számított 10 (tíz) munkanapon belül bejelentik.

Szerződő Felek kijelentik, hogy ellenük csőd- vagy felszámolási eljárás nincs folyamatban.

Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés teljesítése során egymásról, különösen egymás működéséről, szervezetéről tudomásukra jutott információkat (Bizalmas Információ) bizalmasan kezelik, azokat nem hozzák harmadik személyek tudomására.

Kivételt képez ez alól az az eset, amikor valamelyik Fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti információk valamelyikét.

Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a velük szerződő harmadik személyekkel szemben is kikötik és érvényesítik.

Szerződő Felek a jelen szerződés teljesítése kapcsán kötelesek együttműködni. Szerződő Felek kötelesek az egymás közötti valamennyi közlést, értesítést, intézkedést és döntést írásban rögzíteni és egymáshoz haladéktalanul eljuttatni.

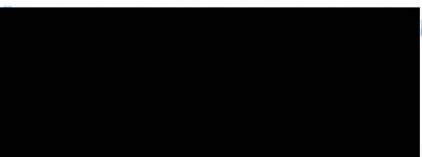
Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy az esetleges vitáikat tárgyalásos úton megkísérlik rendezni és csak ennek meghiúsulása esetén fordulnak a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz.

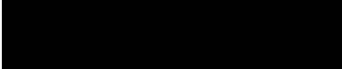
Szerződő Feleknek a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a polgári jog vonatkozó rendelkezéseit, az azokban foglaltakat kell alkalmazniuk. Nem válik a jelen szerződés tartalmává a Szerződő Felek esetleges korábbi szerződéses/üzleti gyakorlata, szokása, illetve a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

Jelen szerződés 6 eredeti példányban készült.

Szerződő Felek a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a létrehozására irányuló jogosultságuk birtokában, cégszerűen írták alá, és minden oldalt szignáltak.

Budapest, 2024. 07. 31.

Főv.   
Főv.   
dr. Medovárszki Éva Megrendelő  
ált. vezérigazgató h. Fehér Csaba  
osztályvezető

  
EURO   
ai Zrt.

## Műszaki tartalom – Üzemeltetés támogatás

A működési folyamatokat támogató alap infrastruktúra rendszerek kialakítása, működtetése és folyamatos fejlesztése érdekében az Ajánlatkérő által elvárt feladat egy olyan **egységes, helyszíni üzemeltetés támogatási szolgáltatás és távoli rendszermérnöki eszkalációs lehetőség biztosítása**. Az üzemeltetés támogatás során az Ajánlattevő a megjelölt kiszolgáló infrastruktúra környezet, közel folyamatos – elvárt SLA melletti - rendelkezésre állását biztosítja, az Ajánlatkérő egyéb területeken üzemeltetést végző szakembereinek (pl. hálózat, alkalmazás, klienstámogatás) további magas szintű szakmai támogatásával.

Mind a fizikai, mind pedig a virtuális réteg üzemeltetése, az esetlegesen felmerülő problémák összetett jellege, a bővítési és fejlesztési lehetőségek kiaknázása sokrétű, egyszerre több informatikai területen való jártasságot kívánó, magasan képzett szakértelmet igényel, amellyel az Ajánlattevőnek rendelkeznie kell.

Az ajánlattevővel szembeni minimális szakmai elvárás:

Ajánlattevőnek vállalnia kell, hogy az ajánlatkérő által rögzített igényeknek megfelelően az IT hatáskörébe tartozó eszközök üzemeltetéséhez szükséges helyszíni és távoli szakmai támogatást végez az ajánlatkérő szakemberei számára. Továbbá a felmerülő hibák elhárításának megkezdését és az üzembiztonságot szavatoló működés elvégzését az ajánlatkérő IT környezetében megfelelő szakmai minőségben elvégzi.

### 1. A havi szolgáltatási díjba tartozó feladatok:

**Bejelentések fogadása:** Ajánlatkérő a bejelentéseit a hét minden napján 0-24 óráig teheti meg (email alapú 7\*24 órában, telefonon 5\*8 órában).

Rögzítés az Ajánlatkérő ITIL konform jegykezelőjébe történik (felelős hozzárendelés, életciklus menedzsment, prioritizálás, SLA figyelés, eszkaláció, ügyfél tájékoztatás) a bejelentések alapján.

Ajánlatkérő vállalja, hogy az igényeket, bejelentéseket az általa üzemeltetett központi ügyfélszolgálat (hibabejelentő) elérhetőségein jelenti be az eszkalációs útvonalak betartásával.

Az Ajánlattevő emellett online Help Desk rendszert tart fent, amelyben fogadja az Ajánlatkérő saját üzemeltetői által tovább eszkalált bejelentéseit. A HelpDesk rendszernek az alábbi kritériumoknak kell megfelelni:

- A bejelentőfelületnek elérhetőnek kell lennie mobil alkalmazáson keresztül is, iOS és Android platformokon
- A Megrendelő oldali bejelentők számára biztosítania kell külön profilt, illetve csak saját bejelentéseket tartalmazó nézetet, továbbá egy a termékekkel kapcsolatos minden bejelentést tartalmazó nézetet
- A felületnek rendelkeznie kell saját keresővel
- A rendszerbe rögzített minden bejelentéssel kapcsolatos adatváltozásról (pl. megjegyzés hozzáadása, státuszváltozás) értesülnie kell a Megrendelőnek e-mail formájában is
- A bejelentőfelületnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a felhasználás helye szerint elkülönítetten tudja kezelni a bejelentéseit
- A bejelentésekről legyen készíthető eseti és rendszeresen ütemezett elektronikus riport, a riportok legyenek elérhetőek és menthetőek

**Megelőző technológiai karbantartás, proaktív átvizsgálás Ajánlatkérői kérésre történő végzése.** Az Ajánlatkérővel egyeztetett ütemezés szerint (távrolról, illetve a helyszínen) az Ajánlattevő elvégzi a támogatott rendszerelemek időszakos felülvizsgálatát az adott technológiai előírásoknak megfelelően. Ezen felül javaslatokat tesz az informatikai szolgáltatások jobbítására, biztonságosabbá tételére az elmúlt időszak Ajánlatkérőnél üzemelő alap IT rendszereivel kapcsolatos történések-, valamint a tervezett IT oldali módosítási elképzelések figyelembevételével.

**Reaktív hibakezelés:** a bejelentett hibák, anomáliák egyeztetést követő elhárítása, az Ajánlatkérői elvárás, hogy az ajánlattevő saját szakembergárdával nyújtson hibakezelést szerződés szerint munkaidőben. Ebbe a körbe tartozik az incidensek, problémák kezelése, megoldása, kérdések megválaszolása, változtatáskérelmek fogadása, és a

konfigurációkezelés témaköre is. A helyszíni 2 dedikált rendszergazda első vonalbeli támogatást (first level support) és hibaelhárítást is végezhet, valamint háttértámogatást kérhet az Ajánlattevő szakmai csoportjaitól.

**Bejelentett hibák típusai lehetnek:**

- A hardver funkcióihoz kapcsolódó hibák
- A szoftver funkcióihoz kapcsolódó hibák
- Alkalmazások funkcióihoz kapcsolódó hibák
- Adathibák
- A hardver és szoftver üzemeltetéséhez kapcsolódó hibák
- A szoftver által támogatott egyedi eszközökön (mobil, tablet, monitor) elvárható egyedi szoftver felületek megjelenítési hibái

Mindegyik hibatípus az alábbi hibakategóriákba sorolandó: kritikus hiba, súlyos hiba, egyéb hiba (kis hiba).

**Hibakategóriák:**

- **Kritikus hiba:**  
Olyan hiba, amely lehetetlenné teszi a rendszer jelentős részének üzemszerű használatát (A hiba egy alapvető, széles felhasználói kör által használt folyamat végrehajtását meggátolja, azaz a rendszer rendeltetésszerű használatát lehetetlenné teszi.)
- **Súlyos hiba:**  
Olyan hiba, amely széles felhasználói kör számára jelentősen akadályozza a rendszer (valamely lényeges folyamat) rendeltetésszerű használatát, de kerülő megoldás alkalmazásával üzemszerű működés (az érintett folyamat megfelelő kimenetet eredményező végig vitele) lehetséges.
- **Egyéb hiba (kis hiba):**  
Olyan hiba, amely nem akadályozza jelentős mértékben a rendszer egyetlen részének használatát sem, azonban funkcionális (működés, illetve tartalombeli) eltérést jelent a specifikációban foglaltakhoz képest.

**Hibák jelzése:**

Az Ajánlatkérő a hibákat egy közösen egyeztetett elektronikus kommunikációs csatornán, ill. telefonon jelenti. Az Ajánlattevő a telefonon bejelentett hibát a hibakezelő rendszerben köteles haladéktalanul rögzíteni és nyilvántartásba venni. A hiba kategóriáját a bejelentésben jelzi Ajánlatkérő, ha ezzel Ajánlattevő nem ért egyet, akkor azonnal egyeztetést kell kezdeményeznie. Az egyeztetés nem hátráltathatja a hiba elhárítását, amelyet azzal a megkezdési határidővel kell Ajánlattevőnek megkezdni, amely hiba típussal Ajánlatkérő a hibát bejelentette.

**Hibák fogadása:**

- Az Ajánlattevő a hiba bejelentését alapértelmezésben hét minden napján 0:00-24:00 közötti időtartamban fogadja, és a lentebbi táblázat szerint kikötött válaszidőn belül megkezdí a bejelentés feldolgozását, megoldását.
- Az Ajánlattevő visszaigazolást küld a befogadott hiba azonosítójára hivatkozva. A Felek megállapodnak, hogy az Ajánlattevő a hiba megoldásának lényeges lépéseiről tájékoztatja az Ajánlatkérőt.
- Kritikus hiba esetén az Ajánlatkérő több csatornán is megkeresheti az Ajánlattevőt

**Hibák kezelésével kapcsolatos határidők**

Az egyes hibaosztályokra más és más válaszidő érvényes. Jelen táblázatban a maximum reagálási idő elvárását foglalmaztuk meg.

| Hiba típusa      | Hibajavítás megkezdése |
|------------------|------------------------|
| Kritikus         | 1 órán belül           |
| Súlyos           | 4 órán belül           |
| Egyéb (kis hiba) | 8 órán belül           |

- Kritikus hiba esetén az Ajánlattevő köteles a hiba elhárítására irányuló tevékenységet a kritikus hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni. Telefonon történő bejelentés esetén azonnal el kell kezdenie hiba okának feltárását és javítását.
- Ha az Ajánlattevő a hiba kijavítására irányuló kötelezettségét nem kezdi meg a jelen pontban meghatározott válaszidőn belül, akkor köteles a késedelem indokát az Ajánlatkérőnek haladéktalanul írásban jelezni.
- Amennyiben az Ajánlatkérő a késedelem indokát elfogadja, akkor köteles az Ajánlattevő részére megfelelő póthatáridőt szabni a teljesítésre.
- Az Ajánlatkérő ésszerű indok hiányában nem köteles más póthatáridőt engedélyezni.
- A hibák megoldása kizárólag abban az esetben számít teljesítettnek, ha az Ajánlattevő a megoldást dokumentáltan, illetve a telephelyén történt sikeres tesztelést igazolva adja át az Ajánlatkérőnek, illetve az Ajánlatkérő visszaigazolja a hibajavítást.

#### **Reaktív hibakezelés lépései:**

**Incidens kezelés** során a cél a normál szolgáltatás mielőbbi visszaállítása. Az üzemeltetők az incidensekről felhasználói, illetve a helyi informatikai felelős bejelentése útján, vagy valamelyik rendszer felügyeleti eszköz segítségével szereznek tudomást. Az incidensek információit rögzíteni kell a hibajegykezelő rendszerben (incidens jellege; incidens dátuma; incidens elhárításának leírása; incidenst elhárító személy neve). Az incidensek azonosítása és a kezdeti támogatás során először be kell azonosítani a meghibásodott konfigurációs elemet. Az incidens jellege és a meghibásodott konfigurációs elem alapján meg kell nézni, hogy előfordult-e már hasonló incidens. Amennyiben létezik az incidenssel összefüggésbe hozható probléma vagy ismert hiba, akkor ezek felhasználhatók, s ha ez megoldást ad, akkor az eset lezárható. Az incidens besorolásakor meg kell adni minden olyan adatot, amely szükséges a megoldási folyamathoz. Ennek keretében fel kell mérni, hogy mely szolgáltatás érintett és milyen szolgáltatási szint vonatkozik rá. Fel kell mérni az incidens miatt érintett felhasználói kört, majd értesíteni kell őket. Az incidens jellege meghatározza a sürgősséget. Ha több incidens jelentkezik egyidejűleg, a sürgősség és a hatás alapján az informatikai vezető meghatározza a prioritást, melynek alapján sorrendbe lehet állítani a velük való foglalkozást.

**Hibakeresés** és diagnózis során kell megtenni az incidensek körülményeinek vizsgálatát és a diagnosztikai lépéseket, melyek interaktív jelleggel követ(het)ik egymást. Ha az incidens meghaladja az üzemeltető kompetenciáját, az őt támogató szakemberek segítségét kell kérni. A megoldás és helyreállítási művelet során akár a szolgáltatást csökkentett szinten is biztosítani kell. A probléma végleges megoldása után a szolgáltatás működő képességének, vagy eredeti színvonalának visszaállítása az üzemeltető és az őt támogató szakemberek feladata.

**Hiba eskaláció** során amennyiben a helyi üzemeltető az adott feladatot nem tudja saját maga megoldani, akkor tovább eskalálja az Ajánlattevő rendszermérnökei (vagy külső partner felé, pl. eszköz meghibásodás) felé, az Ajánlattevőnél meglévő folyamat szerint. Az egyedi (nem alap infrastruktúra) informatikai alkalmazás rendszerekkel kapcsolatos hibák elhárítása az Ajánlatkérő alkalmazásában üzemeltetést végző alkalmazásgazdák/rendszergazdák feladata. Az ilyen hibák kezelésére és az eskaláció módjára vonatkozóan az Ajánlatkérőnél az egyes rendszerek üzemeltetési szabályzataiban foglaltak az irányadók.

**Problémakezelés** során az incidensek által okozott kedvezőtlen hatások minimalizálása a cél, azaz a problémakezelés a hiba okának felderítésével foglalkozik, illetve megelőző módon az incidensek jövőbeni előfordulásának megakadályozását hivatott végezni. Végső cél a hibák számának és súlyosságának elfogadható szintre csökkentése. Az adott probléma vizsgálata és diagnosztizálása az incidensek vizsgálatához hasonlít, de itt nem pusztán a hibaelhárítás, hanem az incidens igazi okának feltárása a cél. Vizsgálat eredményeképpen létrejött megkerülő megoldásokat ismertetni kell. Amikor sikerül azonosítani a hibás konfigurációs egységet, a probléma ismert hibává minősül át. A feltárt incidens okáról az általa okozott kár mértékének függvényében értesíteni kell az Ajánlatkérő IT vezetőjét (a hibaelemzés eredményéről és a hozzá kapcsolódó megkerülő megoldásokról is). A probléma megoldását szakmai hatásvizsgálat előzi meg.

**Standard változási igény kezelés:** a nem projekt jellegű Ügyfél kérések, változási igényekre a közös egyeztetést követően Ajánlattevő becslést végez, majd a változtatási igény Ajánlattevő által javasolt megoldás elfogadása után kerül elvégzésre.

A változáskezelés feladata, hogy a változások kezelésére gyors és hatékony módszert biztosítson annak érdekében, hogy a változással összefüggő incidensek minél kevésbé befolyásolják a szolgáltatás minőségét. Informatikai



szolgáltatásoknak is változniuk kell a jogszabályi előírások, a szervezeti működésben bekövetkező változások, a technikai fejlődés és a változó felhasználói követelmények miatt.

A változtatási kérések esetén hatás és erőforrásigény becslése is megtörténik, a következők figyelembevételével:

- informatikai infrastruktúrára és a szolgáltatásra gyakorolt hatásokat (kapacitás, teljesítmény, megbízhatóság, rugalmasság, katasztrófa- elhárítás, biztonság)
- egyéb szolgáltatásokra gyakorolt hatásokat, (melyek ugyanazt az informatikai elemeket és infrastruktúrát veszik igénybe),
- változtatás el nem végzésének hatását;
- a változtatás elvégzéséhez szükséges erőforrások nagyságát, beleértve ebbe a járulékos költségeket, az igényelt személyzet számát, rendelkezésre állását, képzettségi szintjét, a szükséges időt és bármilyen új igényelt infrastruktúra elemet.

A változtatások elvégzése során kiemelten fontos elvárás az előző állapotra való visszaállás lehetővé tétele, mert a legalaposabb tesztelés és kivitelezés mellett is előfordulhat, hogy a változtatás kivitelezése után nem várt esemény lép fel. Még üzembe helyezés előtt az informatikai szolgáltatásokat hátrányosan érintő minden változtatást – ha lehetséges –, tesztelni kell. Ahol nem került sor teljes körű tesztelésre, ott különös figyelmet kell fordítani az üzembe helyezésre. A változtatások üzembe helyezését oly módon kell ütemezni, hogy ez minimális hatást gyakoroljon a szolgáltatásra. Előnyös lehet a rendszeres, a felhasználókkal előre egyeztetett változtatási időpontok kijelölése.

Konfigurációkezelés célja az informatikai infrastruktúra komponenseinek azonosítása, adatainak követése és szorosan együtt jár a változáskezeléssel is. (szoftver és hardver konfigurációkról, azok dokumentációiról), segítve ezzel az incidens menedzsmentet, a problémakezelést, és a változáskezelést. A konfiguráció menedzsment segítségével az egyes Ajánlattevő által üzemeltetett eszközökről vezetni kell, hogy

- ezek az eszközök hol találhatóak,
- az eszközöket mire használják,
- milyen kapcsolatban vannak más eszközökkel.

A konfigurációkezelés naprakész listát kell, hogy vezessen az IT infrastruktúra valamennyi általa üzemeltetett konfigurációs eleméről, információval kell, hogy rendelkezzen azok verziójáról, státuszáról, használatjáról, valamint az elemek közötti kapcsolatokról. Az új konfigurációs elemet már megérkezésekor, konfigurációkezelésbe kell vonni, üzembe helyezésre csak ezt követően kerülhet sor. Konfigurációs elemek adatai életútjuk során változhatnak, megszűnhetnek cél, hogy az aktuálisan legfrissebb állapotot lehessen megtekinteni.

**Szakmai kompetencia biztosítása** (rendszer-mérnöki feladatok, tervezés, konzultáció). Ajánlattevő a jelen műszaki leírásban meghatározott feladatok ellátására köteles biztosítani a megfelelő végzettséggel és tapasztalattal rendelkező szakembereket.

**Proaktív szolgáltatások:** Az informatikai rendszer működését biztosító operatív jelző értékek eseti megfigyelése (tárhely, processzor terheltség, kapacitás-tervezés, frissítések, trend analízis stb.) távoli elérés, vagy helyszíni megjelenés révén. Feladat a rendellenes állapot előre jelzése, megelőző beavatkozás alkalmazása. A cél, hogy az új, megváltozott, vagy már működő informatikai szolgáltatások megfeleljenek az azt igénybe vevő szervezetek elvárásainak, a szolgáltatásokra meghatározott kritériumoknak. Az új, vagy megváltozott informatikai rendszereket és szolgáltatásokat folyamatosan vagy időszakosan ellenőrizni kell, hogy bizonyítottan megfeleljenek a velük szemben támasztott elvárásoknak.

**Szolgáltatási szintek biztosítása** során a felhasználók és az informatikai szolgáltató szervezet között létrejött szerződés alapján biztosítják az informatikai szolgáltatások szerződésben rögzített minőségét és ennek érdekében menedzselik azt. A központi informatikai rendszerek eszközeinek (szerverek, virtualizáció, szerver operációs rendszerek, alap infrastruktúra elemek – pl. DNS, DHCP, file-, nyomtató szolgáltatás stb.) munkaidőn kívüli felügyeletét a biztosított rendszergazdák látják el távfelügyelet formájában, az esetleges hibák elhárítását készenléti, ügyeleti szolgáltatással, szükség esetén helyszíni javítással biztosítja az Ajánlattevő.

Ajánlatkérő informatikai fejlesztéseinek véleményezése, illetve megvalósítása.

### 1.1 Helyszíni üzemeltetői feladatok

Az Ajánlatkérő **2 fő helyszíni, alap infrastruktúra** (HW, virtualizáció, fizikai, virtuális kiszolgálók, szerver operációs rendszerek, alap infrastruktúrához tartozó alkalmazások) **üzemeltető biztosítását heti 5\*8 órában várja el a következő feladatok elvégzésére:**

- az informatikával kapcsolatos szolgáltatói, üzemeltetői tevékenység irányítása.



- a szakmai területekről érkező fejlesztési igények fogadása, jóváhagyás esetén a megvalósítás előkészítése.
- a helyi alkalmazások alap infrastruktúrájának üzemeltetése (operációs rendszer szintig).
- a hozzá tartozó terület rendszergazdai feladatainak ellátása.
- az ügyfélszolgálat, a változáskezelés, a problémakezelés, az incidenskezelés és a konfiguráció kezelés működtetése.
- a hozzá tartozó terület infrastruktúrájának fejlesztése és üzemeltetése.
- az informatikai biztonsági, adatbiztonsági elvek betartásáról szóló rendelkezések érvényesítése.
- kapcsolattartás az egyes informatikai területek rendszerüzemeltetőivel (pl. hálózat üzemeltetés, alkalmazásgazdák, kliensüzemeltetők) és a hibabejelentéseket végző felhasználókkal.
- Üzemeltető szervezet dolgozói elhárítják a fellépő hibákat, gondoskodnak azok megszüntetéséről. Ajánlattevő a hibakezelés során azonosítja a hibát és meghatározza annak elhárításához szükséges óraszükségletet, amelyről tájékoztatja Ajánlatkérőt. Amennyiben Ajánlatkérő a hiba elhárításához szükséges időráfordítást jóváhagyja, akkor azt követően történik meg a hiba javítása. Ajánlatkérő döntéséig az SLA idők felfüggesztésre kerülnek.
- Felviszi és karbantartja a felhasználók - adott rendszer használatához szükséges adatait - bejelentkezési neveit, jelszavakat. Kikényszeríti a jelszavak rendszeres lecserélését a felhasználók által, a jelszópolitikában meghatározottak szerint.
- Beállítja a megfelelő jogosultságokat és kijelöli a közösen használatos könyvtárakat, továbbá korlátozzák a felhasználók által elfoglalható maximális háttérkapacitás nagyságát. Közösen használt könyvtárakban – külön kérésre – a fölöslegesen meglévő, nem azonosítható fájlokat törli (megfelelő archiválás biztosítása mellett).
- Az adatok reprodukálhatóságának érdekében rendszeres mentést és archiválást végez az ide vonatkozó helyi előírások szerint.
- Szerver gépek naplóját követi, szükség esetén beavatkozik, jelzi a meghibásodást.
- A rendszergazda köteles dokumentálni minden, a rendszeren végzett módosítást az Ajánlatkérő elvárásai alapján és formában.
- Az Ajánlattevő szakemberei az újabb szolgáltatások bevezetésével, az újabb verziók (frissítések) telepítésével, konfigurációban történt változtatásokkor párhuzamosan frissítik a szükséges dokumentációkat (pl. üzemeltetési kézikönyv, rendszerleírás, adott szakmai dokumentáció).

### 1.2. Rendszermérnöki háttértámogatás

Az Ajánlatkérő az alap infrastruktúra (HW, virtualizáció, fizikai, virtuális kiszolgálók, szerver operációs rendszerek, alap infrastruktúrához tartozó alkalmazások) és a helyszíni üzemeltetők támogatását heti 5\*8 órában várja el a következő feladatok kapcsán:

- az üzemeltetők által eszkalált problémák megoldását (szükség esetén gyártói támogatás bevonásával, mellyel az Ajánlatkérőnek rendelkeznie szükséges)
- az Ajánlatkérő – alap IT infrastruktúrát érintő - informatikai fejlesztéseinek véleményezése és megvalósítása (külön óraelszámolás alapon).
- a központi címtár és a szerződés hatálya alá tartozó Linux és Windows szerverek időszakos felülvizsgálatának elvégzése (biztonság szint növelés, nem használt userok, üres csoportok, tiltott userok jelzése, frissítések elmaradásának jelzése, teljesítménymutatók, trendek jelzése, kiértékelése), javaslatok dokumentálása
- féléves szakmai jelentés készítése (az üzemeltetett rendszerek kapcsán) – mely dokumentum szakmai javaslatokat tartalmaz (rendellenességek felsorolása, prioritások, ügyfél oldali kitettség, kapcsolódó kockázatok jelzése) - majd az Ajánlatkérővel történő közös egyeztetést és véglegesítést követően a szükséges elfogadott módosításokat, rendszer finomhangolások végrehajtása tervezett ütemezés mentén.

### 1.3. Üzemeltetendő alapinfrastruktúra

Az üzemeltetés támogatási szolgáltatás az alábbi - Ajánlatkérő IT infrastruktúráját alkotó - rendszerekre, szolgáltatási területekre terjed ki:

1. **Linux és Windows alapú fizikai és virtuális (VMware, Hyper-V) szerverek** üzemeltetése a következő eseti és rendszeres üzemeltetés támogatási feladatokból áll:

- Rendszerfelügyeletből származó hibák analízálása – elhárítása.
- Gyártói ajánlások figyelembevételével az ajánlatkérővel egyeztetve a rendszerek igény szerinti fejlesztése.
- Gyártói szakmai kapcsolattartás technikai kérdésekben. A HPE, Dell, Linux és Microsoft alapú infrastruktúra elemek szükségszerű frissítésének támogatása.
- A véletlenszerűen jelentkező, vagy a tervszerű megelőző karbantartás során felmerülő hibák, üzemzavarok helyszíni elhárítása (hibaelhárító javítása),
- Az ajánlatkérő munkatársai hívására történő telefonos segítségnyújtás – konzultáció.
- Kiszolgáló alkalmazások, virtualizációs réteg igény szerinti beállítása, adminisztrálása.
- Az alap infrastruktúra üzemeltetéséhez kapcsolódó jogosultságok kezelése.
- Hardver, szoftver hibák felderítése, javítása, javításban való közreműködés (az eszköz gyártói garanciakiterjesztések, valamint a szükséges SW követések meglétének biztosítása az Ajánlatkérő feladata).
- mentések, szalagos archívumok készítése (Veeam, egyedi scriptek);
- szükség esetén mentésből visszaállítás;
- logok készítése és elemzése;
- meghibásodott alkatrészek cseréje, külső szervizekkel, igény esetén beszállítókkal történő kapcsolattartás az ajánlatkérő szakmai és üzleti érdekeinek képviselése mentén.
- Szoftverfrissítések (operációs rendszerek, alkalmazások működéséhez szükséges segédprogramok) végrehajtása;
- alkalmazás oldali, igények szerinti konfigurációs változtatások végrehajtása;
- alkalmazások működéséhez szükséges kiegészítő programok telepítése, konfigurálása (pl. Tomcat);
- vékonykliens környezet komplex üzemeltetése;

#### **1.4. Alapinfrastruktúra alkalmazások üzemeltetése, felügyelete, konfigurálása:**

- Barracuda spam szűrő;
- Sophos víruskereső;
- tűzfal (WatchGuard);
- Linux alapú levelező rendszer és file szolgáltatás;
- Microsoft Active Directory;
- Microsoft SQL szolgáltatás infrastruktúra része;
- Citrix alapú vékonykliens szolgáltatás; és kapcsolódó policy kidolgozások;
- Microsoft System Center Configuration Management (SCCM);

**1.5.** A távfelügyeleti tevékenység működéséhez szükséges Windows szerverek hardver szoftver üzemeltetése, karbantartása.

**1.6.** Az FCSM IRO-val közösen fejlesztési koncepciók kidolgozása. Részvétel az IT architektúra tervezésében (pl. szerverpark, virtualizáció, mentési architektúra, monitoring) kialakításában és felügyeletében.

**1.7.** Második, emelt szintű felhasználói támogatás nyújtása PC és vékonykliens környezet kapcsán. Jelenleg a vékonykliens rendszer HP szervereken fut.

**1.8.** A fentiekben felsorolt területekhez tartozó, de előre nem definiált ad-hoc igények teljesítése.

**A két kihelyezett munkatárs szerves részét képezi az FCSM IRO feladatellátásának.**

#### **1.8. Meglévő Microsoft SQL szolgáltatások szakértői támogatása**

Az ebben a pontban meghatározott feladatok ellátása nem az Ajánlatkérő telephelyére delegált 2 fő szakember feladatát képezi. A támogatás a meglévő Microsoft SQL Server üzemeltetési / támogatási feladataira terjed ki. A támogatás ideje alatt az MS SQL-el kapcsolatos bejelentéseket az Ajánlattevő a saját jegykezelő rendszerében rögzíti és igény esetén a Megrendelő számára havi rendszerességgel riportot ad. Az Ajánlatkérő biztosítja a helyszíni feladatok, hibajavítás során az eszközökhöz történő bejutást, a feladat elvégzéséhez szükséges megfelelő jogosultságokat, valamint a távoli kapcsolódási lehetőséget (VPN) a kiszállást nem igénylő feladatok ellátására.

Az MS SQL szolgáltatás támogatása során a következő rendszeres ellenőrzések elvégzése az elvárt feladat:

- SQL error Log ellenőrzés
- SQL Agent JOB logok, history ellenőrzése
- SQL Maintenance JOB-k működésének ellenőrzése
- Patch menedzsment
- Index karbantartások ellenőrzése
- Adatbázis statisztika frissítések ellenőrzése

- Adatbázis integritás ellenőrzés
- Long Running Queries statisztikák vizsgálata
- Adatbázis, tranzakciós logok, TempDB méretváltozások ellenőrzése
- Szintetikus adatbázis mentési tesztek elvégzése
- Admin jogosultságok felülvizsgálata
- SQL HA teszt

## **2. A havi szolgáltatási díjba nem tartozó feladatok:**

- A jelen ajánlatkérésnek nem része a jelenleg üzemelő informatikai rendszerben (kiindulási állapot) található hibák, anomáliák automatikus javítása, valamint a kapcsolódó rendszerek működésének módosítása (pl. nyomtatás stb.). Ajánlattevő az üzemeltetési tevékenység ellátása során külön díjazás ellenében fejlesztői kapacitást biztosít az Ajánlatkérő oldaláról jelentkező, a rendszerben végrehajtandó változtatási igények tervezéséhez, megvalósításához és beüzemeléséhez. Az ilyen típusú feladatok esetén Ajánlatkérő és Ajánlattevő minden esetben egyedileg egyeztet, és szükség szerint közösen döntenek a feladatok elvégezhetőségén. Minden esetben Ajánlattevő eseti árajánlata alapján kerül megrendelésre a feladat elvégztetése Ajánlatkérő részéről.

## **3. Az Ajánlatkérő által biztosított részvétel, szükséges előfeltételek**

- Az IT üzemeltetés támogatáshoz kapcsolódó információk és dokumentációk átadása
- A támogatás nyújtása során a szükséges IT jogosultságok biztosítása
- A kapcsolódó rendszerek szükség esetén történő módosítása (pl. monitoring, tűzfal stb.)
- Munkaállomás vagy munkaállomás hely vagy távoli elérés biztosítása (VPN)

## **Feltételezések, kizárások**

- A támogatási szolgáltatás nyújtásához a szükséges –felhasznált- licenszekkel, gyártói követésekkel, eszköz garancia kiterjesztésekkel az Ajánlatkérő rendelkezik, ezek hiányában csak a legjobb gyakorlat elvét követve kell tudni támogatási szolgáltatást nyújtani.
- Jelen ajánlati kiírásnak nem része a támogatandó rendszerben az alkalmazás oldali (pl. szakrendszerek, vezetői támogató rendszerek, pénzügyi-, számviteli-, HR rendszerek stb.) módosítások elvégzése.

## 2. sz. melléklet: Szerverlista

| Név               | Hardver                                                          | Funkció                                                                          | Kialakítás |
|-------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| alfresco-éles     | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | alfresco, postgre, activemq - docker konténerek                                  | virtuális  |
| alfresco-teszt    | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | alfresco, postgre, activemq - docker konténerek                                  | virtuális  |
| atignas           | synology DS413j                                                  | Telephelyi adatok, windows, linux szerver mentései.                              | fizikai    |
| Barracuda         | Barracuda DF80. Barracuda Networks által dedikált fizikai eszköz | Spam és vírus szűrő                                                              | fizikai    |
| charlie-india     | HP ProLiant DL380p G8, Dataplex/hpvmware                         | dijnethhez hasonló funkció. apache2, tomcat8, redis-server, mysql. DMZ           | virtuális  |
| cisco vmware esxi | Dell PowerEdge R620                                              | dataplex, KCs-Birkas cisco projekt                                               | fizikai    |
| cnode1            | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | NFS,SAMBA, LVM kötetekkel                                                        | virtuális  |
| cnode1-smbclust   | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | NFS,SAMBA, LVM kötetekkel                                                        | virtuális  |
| cnode3            | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | NFS,SAMBA, LVM kötetekkel                                                        | virtuális  |
| CommunityVBR      | Dell PowerEdge T630                                              | Veeam virtuális mentőszerver - kazettás archívok kezelése                        | virtuális  |
| cservonec         | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3                                 | Archív Oracle DB szerver                                                         | virtuális  |
| csobrowser        | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | posgresql adatbázis szerver.                                                     | virtuális  |
| csobrowserteszt   | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | csőbrowser teszt környezet                                                       | virtuális  |
| délpest           | Dell PowerEdge R530                                              | adott telephelyet kiszolgáló szerverek                                           | fizikai    |
| Dnode1            | Dell PowerEdge R530                                              | Vcenter6. Több virtuális szerver kiszolgálója.                                   | fizikai    |
| Dnode2            | Dell PowerEdge R530                                              | Vcenter6. Több virtuális szerver kiszolgálója.                                   | fizikai    |
| electra           | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | MBH Banki Terminal. Samba szerver.                                               | virtuális  |
| enet              | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | Adatbányász rendszer. nginx, postgres, redis, flower, celery - docker konténerek | virtuális  |
| északpest         | Dell PowerEdge R530                                              | adott telephelyet kiszolgáló szerverek                                           | fizikai    |
| eufi-hsproxy      | HP ProLiant DL380p G8, Dataplex.                                 | Reverse Proxy, SSL tanúsítvány. DMZ                                              | virtuális  |
| fcsms-gprs        | Dell PowerEdge R530                                              | csapadék mennyiség mérő szerver, gprs alapokon                                   | virtuális  |
| Fcsmsrvab1        | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | Advanced Budgeting office                                                        | virtuális  |
| Fcsmsrvctx1       | ProLiant DL360 G6                                                | Régi citrix farm                                                                 | fizikai    |
| Fcsmsrvctx2       | ProLiant DL360 G6                                                | Régi citrix farm                                                                 | fizikai    |
| Fcsmsrvctx3       | ProLiant DL360 G6                                                | Régi citrix farm                                                                 | fizikai    |
| Fcsmsrvctx4       | ProLiant DL360 G6                                                | Régi citrix farm                                                                 | fizikai    |
| Fcsmsrvctx5       | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | Régi citrix farm                                                                 | virtuális  |
| fcsmsrvdc1        | HP ProLiant DL360e Gen8 srhvpv1                                  | Primary DC #1                                                                    | virtuális  |
| fcsmsrvdc2        | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | Primary DC #2                                                                    | virtuális  |
| fcsmsrvlin19      | HP ProLiant DL360 G5                                             | DHCP, DNS, RADIUS, SAMBA, Syslog-ng szerver, Vízafogó/Angyalföld                 | fizikai    |
| fcsmsrvprn1       | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0                                 | Régi printszerver / Epson scanner kiszolgálója / posta alkalmazás szervere       | virtuális  |

|                                           |                                     |                                                                         |           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| felho-fcsm                                | HP ProLiant DL380p G8, Dataplex.    | Fcsm cloud file share. DMZ                                              | virtuális |
| fiber-szm                                 | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3    | postgresql oracle db kapcsolat/szinkron                                 | virtuális |
| fibertest                                 | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3    | fibertest teszt környezet                                               | virtuális |
| galamb                                    | Dell PowerEdge R530                 | DHCP, DNS, SAMBA szerver, Délpest                                       | virtuális |
| hfiber                                    | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3    | Fiber alkalmazás, Tomcat+PostgreSQL                                     | virtuális |
| hidrologia-dmz                            | HP ProLiant DL380p G8, Dataplex.    | Csapadék mérő alkalmazások feldolgozását segítő szerver. DMZ            | virtuális |
| hosszureti-patak                          | Dell PowerEdge R530                 | Vízszintméréssel kapcsolatos feladatokat kiszolgáló szerver. Soroksár   | virtuális |
| hpmware-dmz01                             | HP ProLiant DL380p G8               | dmz-s szerverek                                                         | fizikai   |
| Hpvnode1                                  | DELL PowerEdge R630                 | HyperV cluster                                                          | fizikai   |
| hpvnode2                                  | DELL PowerEdge R630                 | HyperV cluster                                                          | fizikai   |
| hpvnode21                                 | HPE DL360 G10+                      | 2024 HypverV cluster                                                    | fizikai   |
| hpvnode22                                 | HPE DL360 G10+                      | 2024 HypverV cluster                                                    | fizikai   |
| hpvnode3                                  | DELL PowerEdge R630                 | HyperV cluster                                                          | fizikai   |
| https-proxy                               | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0    | Proxy-server                                                            | virtuális |
| huigrs(montel)                            | Dell PowerEdge T630                 | Kerepesi, VMware virtuális környezet kiszolgáló.                        | fizikai   |
| huigrsv                                   | Dell PowerEdge T630                 | Vizsgálati jegyzőkönyv rendszer                                         | virtuális |
| icrasys                                   | HP ProLiant DL360 G7, Kerepesi      | Icinga, Rancid, Syslog monitorozás                                      | fizikai   |
| ivr                                       | HPE DL360 G10+ HPVNODE21-22         | Asterix szerver.                                                        | virtuális |
| Kazettás mentőegység                      | ETERNUS LT40                        | Mentések-mentései kazettára                                             | fizikai   |
| Kazettás mentőegység                      | Dell PowerVault TL2000 Tape Library |                                                                         | fizikai   |
| kerepesi (oldpiskosfred.intra.fcs mrt.hu) | HP ProLiant DL380p G8               | saját "játészóter" teszt vagy saját éles vhostok                        | fizikai   |
| KFR                                       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3    | postgresql db kiszolgáló                                                | virtuális |
| Kodlabor                                  | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0    | Terepi Leolvasó rendszer                                                | virtuális |
| mantis                                    | HP ProLiant DL380p Gen8             | MantisBT hibabejelentő ticketing rendszer                               | virtuális |
| nas_backup                                | Dell PowerEdge T630                 | videonas mentés                                                         | virtuális |
| piskos12                                  | Dell PowerEdge R530, Soroksár       | Csapadék mérő alkalmazások szervere. samba, httpd, postgresql96-server. | virtuális |
| piskosfred                                | Dell PowerEdge R530                 | DHCP, DNS, SAMBA szerver. Soroksár kiszolgáló                           | virtuális |
| proxy                                     | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3    | SQUID proxy                                                             | virtuális |
| qnap délpest                              | Qnap TS-410                         | windows, linux szerver mentései                                         | fizikai   |
| qnap épest                                | Qnap TS-210                         | windows, linux szerver mentései                                         | fizikai   |
| qnap sori                                 | Qnap ts-652 pro+                    | windows, linux szerver mentései                                         | fizikai   |
| qnap2                                     | Qnap TS-210                         | Admin adatok, balmoral mentés                                           | fizikai   |
| rdd1 (senkialfonz)                        | Fujitsu PRIMERGY RX300 S6           | DHCP, DNS, RADIUS master                                                | fizikai   |
| rdd2 (prentin)                            | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0    | DHCP, DNS, RADIUS slave                                                 | virtuális |
| soroksári                                 | Dell PowerEdge R530                 | adott telephelyet kiszolgáló szerverek                                  | fizikai   |
| srvaadc                                   | HPE DL360 G10+ HPVNODE21-22         | Azure AD Connect                                                        | virtuális |



|               |                                  |                                                                  |           |
|---------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| srvabckup01   | HP ProLiant DL380p G8            | windows szerver mentések                                         | virtuális |
| srvbackup02   | HP DL180 G6                      | Linux Backup szerver, elsődleges linux mentésre                  | fizikai   |
| srvbackup03   | HP DL180 G6                      | Linux Backup szerver, másodlagos. Elsődleges mentések, mentései. | fizikai   |
| srvbackup04   | Qnap TVS-871U-RP                 | Nas eszköz, windows backup                                       | fizikai   |
| srvbackup05   | Qnap TES-1885U                   | Nas eszköz, linux, windows backup                                | fizikai   |
| srvbond11     | Dell PowerEdge R830              | távfelügyelet szerver                                            | fizikai   |
| srvbond12     | Dell PowerEdge R830              | távfelügyelet szerver                                            | fizikai   |
| srvctx1       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Scout enterprise-t futtató szerver                               | virtuális |
| srvctx10      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx11      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx12      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx13      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx14      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx15      | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx2       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - Asztal alkalmazás szerver                               | virtuális |
| srvctx3       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - Asztal alkalmazás szerver                               | virtuális |
| srvctx4       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - Asztal alkalmazás szerver                               | virtuális |
| srvctx6       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx7       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx8       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvctx9       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Citrix - alkalmazás szerver                                      | virtuális |
| srvdata       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Windowsos fileszerver, Home mappáknak                            | virtuális |
| srvdataroom01 | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | Fájlszerver adatszolgáltatásra. SAMBA                            | virtuális |
| srvdc3        | Dell PowerEdge R530              | Soroksári RODC                                                   | virtuális |
| srvdc5        | Dell PowerEdge R530              | Észak-Pesti RODC                                                 | virtuális |
| srvdc7        | Dell PowerEdge R530              | Dél-Pesti RODC                                                   | virtuális |
| srvdc9        | Dell PowerEdge R530              | Vízafogó RODC                                                    | virtuális |
| srvekozmu01   | HP ProLiant DL380p G8, Dataplex. | E-közmű szolgáltatás, Tomcat+PostgreSQL. DMZ                     | virtuális |
| srvfile       | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Windowsos fileszerver, Roaming profile mappáknak                 | virtuális |
| srvhpv1       | HP ProLiant DL360e Gen8          | Hyper-V host szerver                                             | fizikai   |
| srvhpv10      | HP ProLiant DL380e Gen8          | Hyper-V host szerver                                             | fizikai   |
| srvhpv11      | HP ProLiant DL20                 | Hyper-V host szerver                                             | fizikai   |
| srvhpv2       | HP ProLiant DL360 G7             | VEEAM mentőszerver                                               | fizikai   |
| srvhpv3       | HP ProLiant DL360 G7             | Hyper-V host szerver                                             | fizikai   |

|                   |                                  |                                                     |           |
|-------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|
| srvhpv4           | HP ProLiant DL380 G7             | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| srvhpv5           | HP ProLiant DL380 G6             | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| srvhpv6           | HP ProLiant DL360 G6             | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| srvhpv7           | HP ProLiant DL360 G6             | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| srvhpv8           | HP ProLiant DL380 G6             | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| srvhpv9           | HP ProLiant DL360p Gen8          | Hyper-V host szerver                                | fizikai   |
| Srvlabor          | Dell PowerEdge R530              | Labor                                               | virtuális |
| srvmail01         | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | FCSM levelező szervere.                             | virtuális |
| srvmero1          | HP ProLiant DL380e Gen8 SRVHPV10 | Vízszint mérő és tanúsítvány szerver                | virtuális |
| srvokosmeres1     | HP ProLiant DL380 G6 SRVHPV8     | Okosmeres éles                                      | virtuális |
| srvokosmerestest  | HP ProLiant DL360e Gen8 SRVHPV1  | Okosmérés test                                      | virtuális |
| srvpn1            | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Printszerver / WSUS kiszolgáló szervereknek         | virtuális |
| srvsafeq          | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | Új Safeq központi nyomtató                          | virtuális |
| srvsccm01         | HP ProLiant DL380 G7 SRVHPV4     | SCCM PC-k számára                                   | virtuális |
| srvsophos         | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Sophos vírusirtó központi szervere                  | virtuális |
| srvtel1           | HP ProLiant DL360 G6 SRVHPV7     | Telefonos rögzítő (?)szerver                        | virtuális |
| srvugyfelhivo     | HP ProLiant DL360 G6 SRVHPV7     | Ügyfélhívó alkalmazás szerver                       | virtuális |
| storage           | Dell MD3420                      | Vcenter Storage                                     | fizikai   |
| storage           | MD3820F                          | HyperV Cluster Storage                              | fizikai   |
| storage           | MSA 2062                         | 2024 HyperV Cluster Storage                         | fizikai   |
| tbalint           | Dell PowerEdge R620              | Törökbálint                                         | fizikai   |
| tbalint-d11       | Dell PowerEdge R620              | SAMBA, freeradius. Törökbálint                      | virtuális |
| term-fcsm         | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 | Topsoft frissítő szerver                            | virtuális |
| toroksultan       | Dell PowerEdge R530              | DHCP, DNS, SAMBA szerver.<br>Északpest              | virtuális |
| v0001             | HP ProLiant DL360p Gen8 srvhpv9  | teszt gép                                           | virtuális |
| v0002             | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | teszt gép                                           | virtuális |
| v0004             | HP ProLiant DL360p Gen8 srvhpv9  | teszt gép                                           | virtuális |
| v0006             | HP ProLiant DL360p Gen8 srvhpv9  | teszt gép                                           | virtuális |
| v0007 - IVRkezelő | HP ProLiant DL360 G6 srvhpv7     |                                                     | virtuális |
| v0008 - memotank  | DELL PowerEdge R630 Hpvnode1-2-3 |                                                     | virtuális |
| v0009             | HP ProLiant DL360 G6 srvhpv7     | Telefon hívás archiváló                             | virtuális |
| v00097            | HP ProLiant DL360 G6 SRVHPV6     | Tsystemes management gép                            | virtuális |
| v00098            | HP ProLiant DL360 G6 SRVHPV6     | teszt gép                                           | virtuális |
| v0010             | HP ProLiant DL360p Gen8 srvhpv9  | teszt gép                                           | virtuális |
| v0011             | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | teszt gép                                           | virtuális |
| vanek             | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | SSH beléptető szerver                               | virtuális |
| videonas          | Qnap TS-870U-RP                  | Térképészeti videó felvételek tárolása              | fizikai   |
| vmsftp            | DELL Dnode1-2 VMware vCenter 6.0 | SFTP szerver                                        | virtuális |
| vmwareplex        | HP ProLiant DL380p G8            | linuxos szervert futtató virtualizációs kiszolgáló. | fizikai   |

### Információbiztonsági és titoktartási nyilatkozat

A 2013. évi L. törvény (a továbbiakban: lbtv) 11. §-ában foglaltak szerint a szervezet vezetője köteles gondoskodni az elektronikus információs rendszerek (a továbbiakban: EIR) védelméről. A 11. § (1) bekezdés k) alpontjában foglaltak szerint, ha a szervezet vezetője az EIR létrehozásában, üzemeltetésében, auditálásában, karbantartásában vagy javításában közreműködött vesz igénybe, gondoskodik arról, hogy az e törvényben foglaltak szerződéses követelményként teljesüljenek. A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. kijelölt nemzeti létfontosságú rendszerelemei által üzemeltetett, biztonsági osztályba sorolt EIR-ek karbantartásában, javításában érintett Vállalkozó vezetőjeként nyilatkozom, hogy az lbtv.-ben foglaltakon kívül vonatkoznak ránk a 41/2015. (VII. 15.) BM rendeletben, valamint az adott nemzeti létfontosságú rendszerelem Informatikai Biztonsági Szabályzatában foglaltak is.

#### **A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.-vel<sup>3</sup> jelen szerződéses feladatok teljesítése során az alábbi előírások betartása illetve betartatása kötelező:**

1. Vállalkozó az FCSM Zrt. EIR-jei<sup>4</sup> informatikai vonatkozású tevékenységet csak a Szerződésben szereplő Kapcsolattartó<sup>5</sup> tudtával és előzetes beleegyezésével végezhet. Ennek dokumentálása az FCSM Zrt. előírásainak megfelelően kell, hogy történjen.
2. Vállalkozó garantálja, hogy az FCSM Zrt. EIR-jén csak szakképzett, az adott területre megfelelő képesítéssel és gyakorlattal rendelkező személy végez tevékenységet, aki ennek során minden vonatkozó jogszabály, valamint az FCSM Zrt. által elfogadott biztonsági és egyéb szabályzat, gyakorlat és irányelv előírásait mindenkor betartja.
3. A Vállalkozó köteles az FCSM Zrt. EIR-jén végzett minden tevékenységét a Szerződésben meghatározott módon folyamatosan dokumentálni.
4. A Vállalkozó az EIR-jén tárolt információkról, a Kapcsolattartó tudta és jóváhagyása nélkül fizikai formában (nyomtatás) vagy elektronikus úton másolatot nem készíthet, emellett az általa tárolt és felhasznált információkról az FCSM Zrt. kérése esetén megfelelő tájékoztatást nyújt az általa előírt formában.
5. A Vállalkozó az FCSM Zrt. EIR-jéből kimásolt információkat köteles megfelelően tárolni és kezelni annak érdekében, hogy azok (harmadik fél vagy a Vállalkozó általi) illetéktelen felhasználása, valamint az adatvesztés, helytelen módosulás és megsemmisülés elkerülhető legyen. A Vállalkozó köteles fokozott gondosságot tanúsítani abban az esetben, amikor tevékenységüket laptopon, pendrive-on, távoli elérés útján, otthon, vagy az FCSM Zrt. telephelyein kívüli helyszínen végzik, és a Vállalkozó köteles ezeket a távoli eszközöket fizikailag is védeni.
6. A Vállalkozó az FCSM Zrt. javára végzett munkái során birtokába jutott személyes és egyéb adatokat, dokumentumokat (ideértve a jelen nyilatkozatot is), installációs információkat, belépési adatokat és jelszavakat bizalmasan kezeli, azokat harmadik fél tudomására nem hozza és azok kitudódását megakadályozni köteles. A Vállalkozó ezt a kötelezettségét munkavállalóira, alvállalkozóira és a feladatok teljesítése során igénybe vett egyéb személyekre is kiterjeszti, titoktartási, illetve egyéb adatvédelmi megállapodás formájában, illetve a megkötésre kerülő vagy már hatályos

<sup>3</sup> Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. (továbbiakban: FCSM Zrt.).

<sup>4</sup> elektronikus információs rendszer (lbtv. 1. § (1) bekezdés 14b. alpont) : a) az elektronikus hírközlésről szóló törvény szerinti elektronikus hírközlő hálózat; b) minden olyan eszköz vagy egymással összekapcsolt vagy kapcsolatban álló eszközök csoportja, amelyek közül egy vagy több valamely program alapján digitális adatok automatizált kezelését végzi; c) az a( és a b) pontban szereplő elemek által működésük, használatuk, védelmük és karbantartásuk céljából tárolt, kezelt, visszakeresett vagy továbbított digitális adatok.

<sup>5</sup> Kapcsolattartó: a Vállalkozási szerződésben vagy a Szolgáltatás megrendelésben, FCSM Zrt. részéről teljesítésigazolásra vagy egyéb, a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozattételre kijelölt személy/személyek.

szerződésekbe a vonatkozó információbiztonsági rendelkezés beépítésével. Az esettől függően harmadik feleket megfelelő jelzésekkel („belső használatra”, „üzleti titok” stb.) vagy tájékoztatással (pl. levelek fejlécében vagy láblécében) értesíteni kell az adott adat, információ vagy dokumentum bizalmas jellegéről.

7. A Vállalkozó köteles az adott EIR beállításairól annak legcsekélyebb mértékű változása/változtatása esetén elektronikus másolatot készíteni és ezt a munka befejezése, lezárása után külön kérés nélkül is átadni a Szerződésben szereplő Kapcsolattartó részére, szükség esetén a FCSM Zrt. által előírt formában.
8. A Vállalkozó az FCSM Zrt. EIR-jén végzett beavatkozásokat megelőzően köteles gondoskodni arról, hogy a beavatkozás esetleges sikertelensége vagy nem megfelelősége esetén a beavatkozás előtti állapot hatékonyan és maradéktalanul visszaállítható legyen. Ennek módját köteles előzetesen egyeztetni a Szerződésben szereplő Kapcsolattartóval.
9. A Vállalkozó az FCSM Zrt. EIR-jéhez csak az FCSM Zrt. által átadott, vagy a Szerződésben szereplő Kapcsolattartó által jóváhagyott eszközzel csatlakozhat.
10. A Vállalkozó tudomásul veszi és dokumentáltan nyilatkozik róla, hogy a csatlakoztatott eszközökön csak jogtiszt szoftvereket üzemeltethet; a Szerződésben szereplő Kapcsolattartóval előre nem egyeztetett szoftverinstallációt nem végezhet.
11. A Vállalkozó garantálja, hogy az általa az FCSM Zrt. EIR-jéhez csatlakoztatott eszközökről vírus, „trap door”, „back door”, „időzített bomba”, „trójai faló”, „féreg”, „adatbomba”, „logikai bomba”, „zsaroló” jellegű káros tartalom, és egyéb hasonló káros vagy rejtett hatású (például személyes adatok titkos gyűjtését végző) káros szoftver nem kerül át ebbe.
12. A Vállalkozó mindent megtesz a munkájához biztosított eszközök, és az FCSM Zrt. EIR-jének védelme érdekében, és a vonatkozó eszközöket a megfelelő biztonsági intézkedések hiányában nem hagyhatja felügyelet nélkül. Az adathordozókat, kinyomtatott dokumentumokat az illetéktelen hozzáféréstől és sérüléstől védetten kell tárolni, különös tekintettel a munkafolyamatok megszakítása idejére (pl., ebédszünet, munkaszünet). A Vállalkozó köteles a jó iparági gyakorlatnak megfelelő biztonsági (pl., antivírus és antispyware) szoftvereket használni, nem könnyen azonosítható és dinamikus jelszavakat alkalmazni, a szükséges biztonsági frissítéseket telepíteni és eljárásokat (pl. biztonsági mentés) alkalmazni, valamint kerülni a nem biztonságos alkalmazások használatát és nem biztonságos internetes honlapok látogatását.
13. A Vállalkozó az EIR-t érintő mindenfajta, előre tervezhető munkáját, igényét a Szerződésben való rögzítés végett köteles előzetesen bejelenteni az ajánlatában.
14. A Vállalkozó az előre nem tervezhető, ad hoc igényeivel, problémáival, illetve bármilyen rendkívüli helyzet kötelező bejelentésével (a kiberbiztonsági szabályok, titoktartási kötelezettség megsértése, üzemzavar, vírus vagy egyéb ártalmas komponens, adatbiztonsági esemény, adattovábbítási késedelem, szoftver-, hardver- vagy bármely egyéb technikai eszköz vagy a hálózat hibája stb.) a Szerződésben szereplő Kapcsolattartóhoz kell, hogy forduljon. Az értesítésben meg kell jelölni a tapasztalt eseményt, időpontját, helyszínét, az érintett eszközt és személyt, valamint az FCSM Zrt. által kért egyéb információkat. A Kapcsolattartó utasításáig a Vállalkozó köteles a biztonsági kockázatot csökkenteni vagy (amennyiben lehetséges) megszüntetni és erről tájékoztatást adni. A Vállalkozó különösen körültekintően köteles eljárni és az FCSM Zrt. Kapcsolattartóját haladéktalanul értesíteni és konzultálni vele, amennyiben vélhetően ún. „social engineering” tevékenységgel találkoznak. Ilyen tevékenységnek minősül minden olyan magatartás, aminek során a Vállalkozó bizalmával visszaélve, manipulatív technikákkal illetéktelen személyek próbálnak hozzáférni a jelen nyilatkozatban hivatkozott információkhoz, rendszerekhez.
15. A 15. pont szerinti „social engineering” kivédése érdekében tilos többek között:
  - (i) ismeretlen helyről származó idegen IT eszközt (pl. pendrive, cd, dvd) használni, mert illetéktelen behatolást vagy jelszólopást elősegítő programokat tartalmazhatnak;

- (ii) ismeretlen helyről származó, ártalmasnak tűnő vagy gyanús e-mailt, vagy szokatlan csatolmányt megnyitni vagy honlapot használni, mert ellenséges szoftverekkel vagy vírusokkal fertőzhetik meg az IT eszközöket;
  - (iii) olyan, feltehetőleg manipulált weboldalt használni vagy e-mail címekre válaszolni, amelyek címében egészen minimális eltérés van az eredetihez képest, melyek a figyelmetlen felhasználók megkárosítása céljából készültek;
  - (iv) bizalmas információt (pl. azonosító adatokat vagy jelszavakat) nem megfelelően tárolni (például papírra felírva, nyilvános helyen, illetéktelen személyek számára hozzáférhető számítógépen);
  - (v) bizalmas információt nem ellenőrzött forrásból származó kérésre átadni (pl. ha az ismeretlen telefonon hívó fél nem adja meg telefonszámát vagy egyéb, azonosításhoz szükséges adatait, műszaki hibára hivatkozik, sürgős ügyintézésért kér, a pozíciójára hivatkozik, nem megfelelően, gyanút keltően kommunikál);
  - (vi) bizalmas információkkal kapcsolatos megbeszélést arra illetéktelen személyek jelenlétében (pl. nyilvános helyen) lefolytatni;
  - (vii) bizalmas információt tartalmazó dokumentumot nem ellenőrzött módon kidobni vagy visszaállítható, illetve rekonstruálható módon törölni.
16. Vállalkozó felelősséget vállal azért, hogy a szerződéses feladatok teljesítése során a munkavállalói, az alvállalkozói és egyéb, a feladatok teljesítése során igénybe vett személyek minden, tudomásukra jutott információt üzleti titokként kezelnek, egyben kötelezi magát az üzleti titok megsértéséből eredő minden kár megtérítésére.
17. Ha a jelen nyilatkozat szerinti információk átadását, illetve továbbítását jogszabály vagy valamely illetékességgel rendelkező hatóság vagy bíróság rendeli el, a Vállalkozó köteles az adattovábbítást megelőzően értesíteni az FCSM Zrt. illetékes Kapcsolattartóját, és az információ átadásával, illetve a továbbításával kapcsolatban jóváhagyását és utasításait kikérni. A fentiekkel kapcsolatban teljesített adatszolgáltatással kapcsolatos tényeket és körülményeket jegyzőkönyvben kell rögzíteni.
18. Ha a Vállalkozó és az FCSM Zrt. közötti munkaviszony vagy szerződéses jogviszony megszűnik, vagy (ii) ha valamely eszközre vagy információra az FCSM Zrt. számára teljesítendő feladatokkal kapcsolatban a Vállalkozónak/Megbízottnak/ már nincs szüksége, vagy (iii) az FCSM Zrt. kifejezetten így rendelkezik, a 20. pontban található kötelezettség az irányadó:
19. Az FCSM Zrt. utasításai szerint a Vállalkozó köteles:
- (i) bármilyen adathordozón kapott valamennyi információt és azok (bármilyen fizikai, elektronikus vagy egyéb adathordozón tárolt) másolatait az FCSM Zrt. számára visszaszolgáltatni;
  - (ii) az általa elektronikus formában tárolt, az EIR-el kapcsolatos releváns információt törölni;
  - (iii) szükség esetén olyan írásbeli igazolást kiadni, amelyben kijelenti, hogy az információk eredeti példányát vagy másolatát nem tartotta meg semmilyen adathordozón.
20. A jelen nyilatkozatot az FCSM Zrt. jogosult egyoldalúan felülvizsgálni, és a Vállalkozó értesítésével egyidejűleg aktualizálni, különös tekintettel arra az esetre, ha
- (i) az FCSM Zrt. információbiztonsági gyakorlatát, illetve a nyilatkozat tartalmát érintő változás következik be;
  - (ii) ha az FCSM Zrt. működését érintő jogszabályi vagy szabályozási környezetben változás következik be.



21. A jelen nyilatkozat rendelkezéseinek betartását az FCSM Zrt. jogosult korlátozás nélkül ellenőrizni. A jelen nyilatkozat rendelkezéseinek betartása a Vállalkozó számára a szerződéses jogviszonyból eredő lényeges kötelezettségnek minősül. A jelen nyilatkozatból eredő kötelezettségek megszegése súlyos esetben a szerződéses jogviszony felmondását is megalapozhatja.

Alulírott [REDACTED] mint az EURO ONE Számítástechnikai Zrt. (Vállalkozó) felelős vezetője, a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. területén végzendő „Szerverek és op.rendszerek üzemeltetési támogatása” tárgyú szerződéses munka elvégzésével kapcsolatban nyilatkozom, hogy a fenti előírásokat elfogadom és a munkavégzésünk során betartatom.

Tudomásul veszem, hogy a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. Kapcsolattartója a fenti feltételeknek nem megfelelő teljesítés esetén azonnal leállíthatja a további tevékenységet, és az ebből származó joghátrány a Vállalkozót terheli.

Jelen nyilatkozat fenti számú Szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

Budapest, 2024

07.31

EURO

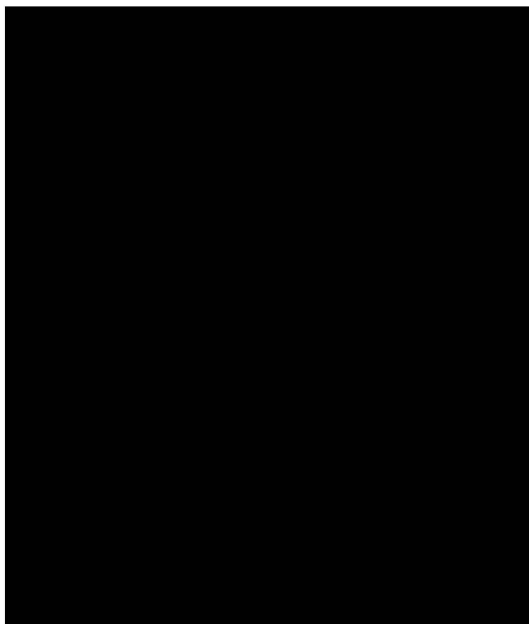


### **A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek**

Szerződő Felek megállapodnak, hogy a megrendeléssel, valamint az átadással/átvétellel kapcsolatban (különösen annak pontos helyére és idejére vonatkozóan), illetve a teljesítés kapcsán felmerült egyéb kérdésekben a következő személyek jogosultak eljárni:

Megrendelő részéről:

Vállalkozó részéről:



,illetve az általuk kijelölt személyek

A megjelölt kapcsolattartók nevét és megadott személyes adatait a felek a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában meghatározott jogalap alapján kizárólag jelen szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából a szerződés teljesítése érdekében kezelik. A kapcsolattartói adatok átadására megfelelő jogalappal rendelkeznek, melyet mindkét fél a saját kapcsolattartója vonatkozásában köteles biztosítani. A szerződés teljesítésének biztosításához elengedhetetlen, hogy a felek egymással a kapcsolatot tartani tudják, így a kapcsolattartók adatainak kezeléséhez a feleknek, mint adatkezelőknek jogos érdeke fűződik.”

„A kapcsolattartók személyes adatainak kezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztató elérhető az alábbi linken:

[http://www.fcsn.hu/ceginformacio/adatvedelmi\\_tajekoztatas/adatkezelesi\\_tajekoztatas\\_szerzodesekben\\_levo\\_szemelyes\\_adatok\\_kezeleserol/](http://www.fcsn.hu/ceginformacio/adatvedelmi_tajekoztatas/adatkezelesi_tajekoztatas_szerzodesekben_levo_szemelyes_adatok_kezeleserol/)





GPHUGEN230814002070970

LA:3039, PA3039

1/1



90084352000029

EURO ONE Számítástechnikai  
Zrt.  
Budapest  
Újvilág utca 50-52  
1145

Generali Biztosító Zrt.  
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333  
[www.generali.hu/kapcsolat](http://www.generali.hu/kapcsolat)

**Kötvényszám: 95595364416027200**  
**Ügyfélszám: 43904289**

Dátum: 2023. augusztus 12.

Tárgy: Biztosítási kötvény küldése

Tisztelt EURO ONE Számítástechnikai Zrt.!

Csatoltan küldjük Önnek a módosult biztosítási kötvényét, kérjük, gondosan őrizze meg.



## KÉRDÉSE VAN?

Kérdés esetén forduljon bizalommal ügyfélszolgálatunkhoz a [www.generali.hu/kapcsolat](http://www.generali.hu/kapcsolat) oldalon található elérhetőségeken, a **+36 1 452 3333**-as telefonszámon, vagy keresse fel biztosításközvetítőjét. A gyorsabb ügyintézés érdekében kérjük, hogy megkeresésében hivatkozzon a kötvényszámra.

Bízunk benne, hogy továbbra is elégedett lesz szolgáltatásainkkal, és sokáig ügyfeleink között üdvözölhetjük!

Tisztelettel,

Generali Biztosító Zrt.

Fővárosi-Törvényszék-Cégbejegyzés Cg. 01-10-041305 • Adószám: 10308024-4-44 • Bankszámlaszám: Raiffeisen Bank 12001008-00100594-00100008

A dokumentum elektronikus úton készült, az elektronikus aláírás megkezdésénél a Csoportos Ügyfélszolgálati megkezdés esetén a Kedvezményezett azonosítója: A10308024

Ellenőrzés: A dokumentum elektronikus aláírás (nem pénzügyi felügyelet) által vezetett olasz Biztosítói Csoportok Nyilvántartásában 26-os számon szereplő Generali Csoporthoz tartozik.

Generali Biztosító Zrt.

01084352/90/000029/0000094/01/03/0000

Általános felelősség

Dátum: 2023.08.12.

Módosított biztosítási kötvény

Ügyfélszám: 43904289

Kötvényszám: 95595364416027200

Közvetítő neve: GLOBAL SAFE SERVICES KFT

Szerződő:

EURO ONE Számítástechnikai Zrt.

Budapest

Újvilág utca 50-52

1145

| Szerződés módosítás hatályba lép | Biztosítás kezdete | Biztosítás következő évfordulója (0:00 óra) | Biztosítás tartalma |
|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|---------------------|
| 2023.08.10.                      | 2014.07.10.        | 2024.08.01.                                 | Határozatlan        |

A biztosítási szerződést a szerződő felek a biztosítás évfordulójára 30 napos felmondási idővel felmondhatják.

| Éves díj (HUF) | Fizetési ütem | Fizetendő (HUF) | Fizetési mód          |
|----------------|---------------|-----------------|-----------------------|
| 2 000 000      | Negyedévente  | 500 000         | Átutalás díjértésként |

| Vonatkozó feltételek              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tevékenységi felelősségbiztosítás | <p>Kiegészítő Felelősségbiztosítási Feltételek (KFF)</p> <p>A rész - Kiegészítő Feltétel Tevékenységi Felelősségbiztosításra</p> <p>-Az ÁFF, KFF és a Külön Feltételekben foglalt kizárások kiegészítéseképpen a biztosítási fedezetből kizártak az alábbiak:</p> <p>1.) A biztosított pénzügyi tanácsadási tevékenysége, pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenysége.</p> <p>2.) A harmadik fél hibás teljesítéséből bekövetkező káresemények.</p> <p>3.) A harmadik fél hiányos vagy elmaradó teljesítéséből eredő káresemények.</p> <p>4.) Másolt szoftverrel okozott károk, kivétel amennyiben ezen szoftverek szerzője által engedélyezett forrásból származnak.</p> <p>5.) Munkaerő kölcsönzéssel okozott károk.</p> <p>6.) Obszcén, pornográf vagy blaszfém tartalommal okozott károk</p> <p>7.) Adójog, versenyjog, kereskedelmi jog és tröszt ellenes törvények megsértésével okozott károk</p> <p>8.) Környezetszennyezéssel, környezetterheléssel beleértve bármilyen zajszennyezést, elektromágneses mezőkkel, sugárzással, és rádióhullámokkal okozott károk</p> <p>9.) A biztosítottól eredő számítógépes vírusok, férgek, trójai vírusokkal okozott károk.</p> <p>10.) A biztosított, a biztosított alkalmazottja, a biztosított alvállalkozója által vagy a biztosított felügyelete alatt készített számítógépes vírusok, férgek trójai vírusokkal okozott károk.</p> <p>11.) Azon kár, amely olyan számítógépes vírus, féreg, trójai vírus által okozott, melyek folyamatosan másolják és sokszorozzák önmagukat és automatikusan terjednek globálisan vagy belföldön, vagy a felhasználók azonosítható csoportjai, szektorai között</p> |

gphugen\_33293\_230814\_233\_99999\_email\_29/3/2\_64(95)

01/084352/90/000029/000095/02/03/0000



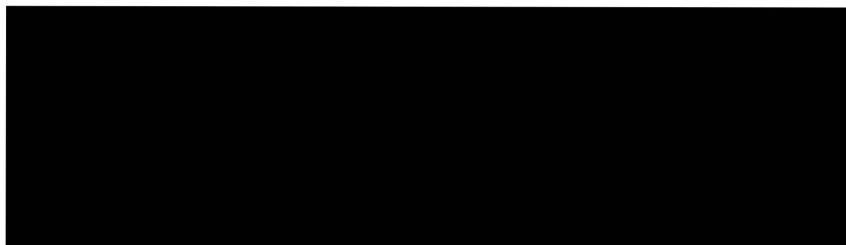


| Vonatkozó feltételek              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | 12.) Elektronikusan tárolt adatokban bekövetkező károk.<br>13.) Vezető tisztségviselők által okozott károk.<br>14.) Termékek gyártásával, értékesítésével, szállításával, leszerelésével, vagy karbantartásával okozott károk<br>15.) Azon károkozásokra, melyek a biztosítás kötésének időpontjában ismertek, vagy amelyek okozásáról a biztosítottnak tudomása kell, hogy legyen<br>16.) Szolgáltatások újbóli elvégzésének költségei. |
| Szolgáltatói felelősségbiztosítás | Kiegészítő Felelősségbiztosítási Feltételek (KFF)<br>C rész - Kiegészítő Feltétel Szolgáltatói Felelősségbiztosításra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kiegészítő feltételek             | Az érvényes záradékok szerint                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Biztosított kockázatok                               | Kártérítési limitek (HUF) |
|------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Tevékenységi felelősségbiztosítás</b>             |                           |
| <b>Számítógép, irodatechnika kereskedelem</b>        |                           |
| Kárfizetési limit évente                             | 100 000 000               |
| Kárfizetési limit káronként                          | 50 000 000                |
| Káronkénti önrész 10 %, de minimum 200 000 Ft        |                           |
| <b>Szoftverkészítés, -szaktanácsadás és -ellátás</b> |                           |
| Kárfizetési limit évente                             | 100 000 000               |
| Kárfizetési limit káronként                          | 50 000 000                |
| Káronkénti önrész 10 %, de minimum 200 000 Ft        |                           |
| <b>Szolgáltatói felelősségbiztosítás</b>             |                           |
| <b>Számítógép, irodatechnika kereskedelem</b>        |                           |
| Kárfizetési limit évente                             | 50 000 000                |
| Kárfizetési limit káronként                          | 20 000 000                |
| Káronkénti önrész 10 %, de minimum 100 000 Ft        |                           |
| <b>Szoftverkészítés, -szaktanácsadás és -ellátás</b> |                           |
| Kárfizetési limit évente                             | 50 000 000                |
| Kárfizetési limit káronként                          | 20 000 000                |
| Káronkénti önrész 10 %, de minimum 100 000 Ft        |                           |
| <b>Kiegészítő feltételek</b>                         |                           |
| <b>Záradékok: FKF790</b>                             |                           |
| <b>Tisztán vagyoni károk biztosítása</b>             |                           |
| Kárfizetési limit évente                             | 10 000 000                |
| Kárfizetési limit káronként                          | 10 000 000                |
| Káronkénti önrész 10 %, de minimum 200 000 Ft        |                           |

| Függelék                                 |                                 |
|------------------------------------------|---------------------------------|
| Kockázati körök / záradékok részletezése |                                 |
| FKF790                                   | Kiegészítő feltételek (55760) - |

| Kockázati körök / záradékok részletezése |                                             |
|------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                          | 790. sz.: Tisztán vagyoni károk biztosítása |



gphugen\_33293\_230814\_233\_99999\_loemail\_29/3/3 65(97)

Generali Biztosító Zrt.

01/084352/90/000029/0000097/03/03/0000



