X

Megrendelő szerződés szám: 52-26000253/SZBCS2026

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: K&H Bank Zrt.
pénzforgalmi jelzőszám: 10404072-00034568-00000000
mint Megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a(z)

EURO ONE Számítástechnikai Zrt.
1145 Budapest, Újvilág utca 50-52.
cégjegyzék száma: 01-10-041733
adószám: 10649297-2-44
statisztikai számjel: 10649297-4740-114-01
számlavezető bank: UniCredit Bank Hungary Zrt.
pénzforgalmi 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 414745-2026 számon 2026. június 17. napján, valamint 10266/2026 számon a Közbeszerzési Értesítő 2026/115 számában 10266/2026 K.É. számú ajánlati felhívással a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény Második Része alapján nyílt közbeszerzési eljárást indított. Megrendelő a közbeszerzési eljárásában benyújtott ajánlatokat megvizsgálta, és döntését 2026. szeptember 16. napján kihirdette. Megrendelő közbeszerzési eljárásban hozott határozata szerint a nyertes ajánlattevő Vállalkozó lett.

1. Szerződés tárgya
Vállalkozó jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. szervereinek és operációs rendszereinek üzemeltetési támogatására és eseti feladatok ellátására a jelen szerződés szerint, az ajánlati felhívásnak, a közbeszerzési dokumentációnak, továbbá Vállalkozó által benyújtott, illetve Megrendelő által elfogadott ajánlatnak megfelelően. . Megrendelő jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó által szerződésszerűen elvégzett szolgáltatási tevékenység teljesítését igazolva átveszi, valamint hogy a szerződésszerűen elvégzett tevékenység ellenértékeként a jelen szerződésben meghatározott szolgáltatási díjat a jelen szerződés szerint megfizeti Vállalkozó részére. A jelen szerződés megkötésére irányuló közbeszerzési eljárás megindításának időpontjában meglévő szerverek darabszáma: 138 db.

2. Teljesítéssel kapcsolatos feltételek, műszaki tartalom

2.1. Vállalkozó köteles a jelen szerződésben és a jelen szerződés 1. számú mellékletében részletezett tevékenységeket szerződésszerűen, az iparágban elfogadott standardok alkalmazásával az iparágban elvárható legmagasabb szakmai színvonalon elvégezni.

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 Megrendelői 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 biztosítása heti 5*8 órában.
- Rendszermérnöki háttértámogatás
- Üzemeltetendő alapinfrastruktúra: Linux és Windows alapú fizikai és virtuális (VMware, Hyper-V) szerverek üzemeltetése; Alapinfrastruktúra 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.

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 Felek minden esetben egyedileg egyeztetnek, és szükség szerint közösen döntenek a feladatok elvégezhetőségéről.

2.3.2. Megrendelő az eseti feladat(ok) ellátására vonatkozó felmerült igényét megküldi Vállalkozó a jelen szerződés 3. számú mellékletében megjelölt kapcsolattartója részére. Vállalkozó Felek által előzetesen egyeztetett időpontban elvégzi az igény alapján a szükséges felmérését. A felmérés napját követő 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 szerint,
- adott esetben felhasználandó anyagok tételes listája és ára,
- fentiekből kalkulált összesített díj,

- teljesítési határidő,
- minden, a feladathoz kapcsolódó fontos információ.

2.3.3. A 2.3.2. pont szerinti árajánlat Megrendelő általi elfogadása esetén, az elfogadott árajánlat alapján Megrendelő megrendelést küld Vállalkozó részére a jelen szerződés 3. számú mellékletében rögzített elérhetőségei útján. Vállalkozó a munkát csak ennek kézhezvétele után kezdheti meg.

2.4. Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a szerverek számától ±10% mértékben eltérjen. A ±10%-os eltérés alkalmazása esetén az 5.2. pontban és az 5.3. pontban meghatározott díj 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. 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. A teljesítés igazolására Megrendelő jelen szerződés 3. számú melléklete szerinti képviselője jogosult.

2.7. 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 a szerződés mindkét fél általi aláírásának napjától 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 nyilatkozatával, amennyiben a szerződésben foglalt feladatok mennyiségében és jellemzőiben nem következik be olyan változás, amely miatt már Megrendelőnek új szerződést kellene kötnie.
Amennyiben Megrendelő nem él a jelen pont szerinti szerződéshosszabbítási jogával, úgy a szerződés megszűnik a Felek általi aláírás napjától számított 12 hónap elteltével.

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)

A helyszíni munkavégzés állandó helyszíne: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4. A feladatok függvényében, Megrendelő igénye szerint Vállalkozó a teljesítés helyeként jelen pontban megjelölt további telephelyeken is köteles megjelenni.

5. Pénzügyi, teljesítési feltételek

5.1. Vállalkozó szerződésszerű, igazolt teljesítés esetén jogosult az 5.2. pontban meghatározott havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíjra valamint Vállalkozó az 1. számú mellékletben meghatározott, a havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíjba nem tartozó eseti, Megrendelő által a 2.3.3. pont szerint elfogadott árajánlatalapján kibocsátott megrendelésben foglalt feladatok szerződésszerű és a megrendelésben rögzítettek szerinti, igazolt teljesítése esetén jogosult a megrendelésben rögzítettdíjra.

A jelen szerződés 2. pontjában meghatározott munka ellenértékét Felek összesen nettó 51.380.000,- forintban állapítják meg (képzett ár). A részletes ártáblázatot a jelen szerződés 5. sz. melléklete tartalmazza.

5.2. Havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj: nettó 4.190.000,- Ft.

5.3. Fejlesztői óradíj: nettó 22.000,- Ft/óra.

Vállalkozó a fejlesztői díjat a 2.3.3. pont szerint ténylegesen igénybevett és teljesített fejlesztői szolgáltatás szerződésszerű és a megrendelésben rögzítettek szerinti, igazolt elvégzését követően igényelheti.

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 szerződéshosszabbítás esetén, a 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. A díjmódosítást minden esetben Megrendelővel egyeztetni kell. Ezen módosítások csak mindkét fél által, írásban történő elfogadás után lépnek hatályba.

5.5. Számlakiállítás, fizetési ütemezés

5.5.1. Vállalkozó a 2.2. pont szerinti üzemeltetési és támogatási szolgáltatásról havonta – a tárgyhavi szerződésszerű, igazolt teljesítést követően – jogosult számlát kiállítani. A számlázás alapját az adott teljesítésre vonatkozó, Megrendelő átvételre jogosult munkatársa által aláírt és lebélyegzett 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 a tevékenységeket, a ledolgozott munkaórák számát.

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

5.5.3. Vállalkozó a jelen szerződés alapján a Teljesítési Igazolás kiállítását és Megrendelő képviselője általi aláírását követő 8 napon belül jogosult számlát kiállítani és megküldeni Megrendelő részére, papír alapú számla esetében 2 (kettő) példányban. Vállalkozó a számlát köteles a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, a mindenkori adózási, illetve számviteli jogszabályoknak, továbbá a Megrendelő által meghatározott egyéb tartalmi és formai követelményeknek megfelelően kiállítani.

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 papír alapú számlá(ka)t a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. Iratkezelésére (1087 Budapest Asztalos Sándor út 4.) kell benyújtani.

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

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

5.5.8. 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 adatsruktúrát tartalmazó PDF) formában lehet továbbítani a Megrendelő e-számla fogadására alkalmas e-mail címére.[1]

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 3. számú mellékletben rögzített személyek jogosultak eljárni.

7. Felek jogai és kötelezettségei
7.1 Megrendelő jogai és kötelezettségei
7.1.1. Megrendelő vállalja, hogy a szerződésszerű teljesítéshez biztosítja a szükséges jogosultságokat a helyszíni és távoli eléréssel történő üzemeltetéshez, továbbá minden szükséges információt és egyéb adatot Vállalkozó alkalmazottainak rendelkezésére bocsát. Megrendelő a szerverek listáját a szerződés megkötésekor átadja Vállalkozó részére. Megrendelő és Vállalkozó között az üzemeltetési feladatok átadás-átvételére a szerződés megkötését követő legkésőbb 3 munkanapon belül kerül sor, amelyről jegyzőkönyv készül.

7.1.2. Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a szerződés teljesítése során 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 (asztal, szék, informatikai hálózati csatlakozási lehetőség) biztosítja. Az üzemeltetés támogatási szolgáltatással kapcsolatos munkavégzéshez szükséges számítógépet Vállalkozó biztosítja. Felek rögzitik, hogy az Alapinfrastruktúra alkalmazások üzemeltetéséhez, felügyeletéhez, konfigurálásához kapcsolódóan minden eszközt, beleértve a számítógépet is, a Megrendelő 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 Megrendelő által igényelt formában.

[1] Szerződés aláírásakor felek egyeztetik az e-számla fogadására alkalmaz e-mail címet

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 3 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 ~~vagy azzal egyenértékű:~~ ..... minősítésű[2] 1 fő szakemberre vonatkozó megajánlás:[3] Buga László (36 hónap)

7.2.7. Vállalkozó ajánlatában a Kbt. 66. § (6) bekezdés a) pontjára vonatkozó nyilatkozata alapján az alábbiakban felsorolt feladatok elvégzésére vesz igénybe alvállalkozót:.....[4]

7.2.8. Vállalkozó a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit az alábbiakban felsorolt alvállalkozó(k) bevonásával teljesíti:[5] .....(alvállalkozó neve, adószáma, elérhetősége, a képviseletre jogosult személy), az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya, ...valamint az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke.....

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. Vállalkozó a jogszerűen igénybe vett alvállalkozó munkájáért úgy felel, mintha azt maga végezte volna. Jogszerűtlen módon igénybe vett alvállalkozó esetén Vállalkozó felel minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

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.

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.

---

[2] Nyertes ajánlattevő ajánlata szerint kerül kitöltésre
[3] Nyertes ajánlattevő ajánlata szerint kerül kitöltésre
[4] Nyertes ajánlattevő ajánlata szerint kerül kitöltésre
[5] Nyertes ajánlattevő ajánlata szerint kerül kitöltésre

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-, kényszertörlési-, 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 2. 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. Vállalkozó a köteles minden a birtokában lévő, Megrendelő informatikai környezetének üzemeltetésével kapcsolatos hozzáférési adatot, és üzemeltetési leírást dokumentáltan átadni Felek által egyeztetett időpontban, legkésőbb jelen szerződés hatályának lejártát követő három munkanapon belül. Felek rögzítik, hogy az üzemeltetési feladatok átadás-átvételekor az üzemeltetési feladatokat a jelen szerződés hatályának lejártát követően ellátó Vállalkozó is részt vesz. Az üzemeltetési feladatok átadás-átvételére Megrendelő jelen szerződés 4. pontja szerinti székhelyén, az Információs Rendszerek Osztályán, személyes jelenléttel kerül sor.

7.2.22. Vállalkozó nyilatkozik, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. §. (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható gazdálkodó szervezetnek minősül. Vállalkozónak az átláthatóságot a szerződés fennállása alatt folyamatosan biztosítania kell.

8. Szerződésszegés és következményeik

Megrendelő fenntartja a jogot, hogy a jelen pontban és alpontjaiban meghatározott szerződésszegés(ek) esetén, az ott rögzített kötbérigény(ek)en túl, azok összegét meghaladó kárát, valamint a szerződésszegés(ek)ből eredő egyéb jogait érvényesítse.
Megrendelő kötbérigényét írásban köteles közölni Vállalkozóval, megjelölve annak jogalapját és összegét.

8.1 Megrendelő késedelme esetén
Megrendelő késedelembe esik, ha a jelen 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 jelen szerződés2.2. pontjában meghatározott feladatokat nem végzi folyamatosan és Megrendelői felszólítást követő két munkanapon belül nem pótolja a mulasztást. A kötbér alapja az adott havi teljesítéshez tartozó, jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havi átalánydíj. A kötbér mértéke: 1%/késedelmes nap. A kötbér maximális mértéke a jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havi átalánydíj összege.

Vállalkozó késedelembe esik, amennyiben a jelen szerződés 1. számú melléklete 1. pontjában szereplő „Hibák kezelésével kapcsolatos határidők" szerinti határidőben nem teljesít. A kötbér alapja az adott havi teljesítéshez tartozó, jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havi átalánydíj. A kötbér mértéke: 0,1%/késedelmes óra. A kötbér maximális mértéke a jelen szerződés 5.2. pontjában meghatározott nettó havi átalánydíj összege.

Vállalkozó késedelembe esik, ha a jelen szerződés 2.3.3. pontja szerinti eseti megrendeléseket nem teljesíti a 2.3.3. pont szerinti megrendelésben rögzített határidőben. A kötbér alapja az adott eseti megrendelésben meghatározott nettó díj. A kötbér mértéke 1%/ késedelmes nap. A kötbér maximális mértéke a megrendelésben meghatározott nettó díj 30%-nak megfelelő összeg.

8.3. Meghiúsulás
Vállalkozó kötbér fizetésére köteles, amennyiben neki felróható okból nem teljesít, amennyiben a jelen szerződés és/vagy az eseti megrendelés meghiúsul és/vagy ellehetetlenül olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős. A szerződés és/vagy eseti megrendelés Vállalkozó hibájából való meghiúsulása és/vagy ellehetetlenülése esetén a kötbér összege a szerződés meghiúsult 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 4. 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:

Vállalkozó a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeit Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti és Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében;

Vállalkozó a szerződésben foglalt kötelezettségeit ismételten, súlyosan megszegi;

Vállalkozó fizetésképtelen, csődeljárást kezdeményez, vagy ellene felszámolási, végelszámolási, végrehajtási vagy kényszertörlési eljárást kezdeményeztek.

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

A Felek egyike sem felelős a szerződésben rögzített kötelezettségek nem teljesítéséért, ha a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy elhárítsa, feltéve, hogy a körülmény bekövetkezése az adott szerződéses Fél kötelezettségeinek a teljesítését lehetetlenné vagy aránytalanul terhesebbé teszi.

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 vis maior esetet bejelentő Fél köteles írásban értesíteni a másik Felet az eseményről és annak várható időtartamáról, melyeket igazolni köteles. A vis maior által érintett fél köteles meghatározni azokat a szerződés teljesítéséhez nélkülözhetetlen kötelezettségeket, amelyek elvégzésében akadályoztatja, vagy akadályoztatni fogja a vis maior. Az értesítés 10 napon belül küldendő attól számítva, hogy a Fél tudomására jutott, vagy észlelnie kellett a vis maior eseményét vagy az azt létrehozó, kiváltó körülményeket.

A teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az erre vonatkozó értesítéstől számított 10 (tíz) napon belül az akadályoztatást megszüntesse és az akadály megszűnését követő legrövidebb időn belül folytassa tevékenységét, ellenkező esetben a másik Fél jogosult írásban a jelen szerződés lehetetlenüléssel való megszűnését megállapítani (az ilyen értesítésig a szerződés nem szűnik meg), mely esetben ez nem vonja maga után a meghiúsulási kötbért.

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: Információbiztonsági és titoktartási nyilatkozat
3. sz. melléklet: A szerződés alapján a Felek nevében eljárni jogosult személyek
4. sz. melléklet: Biztosítási kötvény másolata
5. sz. melléklet: Ártáblázat (ajánlati űrlap)

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, végelszámolási, végrehajtási vagy kényszertörlési eljárás nincs folyamatban.

Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés teljesítése során egymásról, különösen egymás működéséről, szervezetéről tudomásukra jutott információkat bizalmasan kezelik, azokat nem hozzák harmadik személyek tudomására, ellenkező esetben a sérelmet szenvedett fél (a titok jogosultja) az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény 7.§-ában foglalt rendelkezések szerint jár el. A titoktartási kötelezettség a Feleket határidő nélkül terheli, azt nem érinti a szerződés megszűnése. 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 5 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, 2026 OKTÓBER 1.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.
Megrendelő
dr. Medovárszki Éva
ált. vezérigazgató h.

EURO ONE Számítástechnikai Zrt.
Vállalkozó

1. számú melléklet:

Műszaki leírás

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:

Ajánlattevő 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. <u>A havi szolgáltatási díjba tartozó feladatok:</u>

   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, priorizálás, 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 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 menthetők

Megelőző technológiai karbantartás, proaktív átvizsgálás Ajánlatkérői kérésre történő végzése. Az Ajánlatkérővel egyeztetett ütemezés szerint (távolról, 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, Ajánlatkérőnél működő hibakezelő (ticketing) rendszerben, vagy 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 megkezdeni, 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 megkezdi 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 elvárást fogalmaztuk 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 interatív 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 eszkaláció során amennyiben a helyi üzemeltető az adott feladatot nem tudja saját maga megoldani, akkor tovább eszkalálja 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 eszkaláció 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, használójáról, 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 (rendszermérnöki 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, kapacitástervezés, 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 helyszíni jelenléttel történő 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 naplóit 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 infrastrúktúrát 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 (biztonságiszint növelés, nem használt userek, üres csoportok, tiltott userek 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, priorítások, 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.

- A rendszermérnöki háttértámogatás nyújtása lehetséges távoli támogatáson keresztül, amennyiben az adott munka nem követeli meg a helyszíni munkavégzést.

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 analizálása – 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 képviselete 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:

- M365 alapú SPAM szűrő (Exchange Online Protection);WatchGuard Endpoint Protection, Detection and Response (EPDR);
- Levelező rendszer (M365 alapú Exchange Online szolgáltatás) és file szolgáltatás (Microsoft - új file szerver és Linux – régi file szerver);
- 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 képezik. 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 (éles billentés nélkül, előfeltételek és logok vizsgálata)

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 elvégezhetőségéről. Minden esetben Ajánlattevő eseti árajánlata alapján, annak elfogadása esetén Ajánlatkérő (Megrendelő) által kibocsátott eseti megrendelésben kerül megrendelésre a feladat elvégeztetése.

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.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Szerződés azonosító számai:
Megrendelőnél:
Vállalkozónál:

Tárgy:

2. sz. melléklet

Információbiztonsági és titoktartási nyilatkozat

A Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény 6.§ (5) bekezdés d) pontjában foglaltak szerint a szervezet vezetője az elektronikus információs rendszer védelmének biztosítása érdekében ha a szervezet közreműködőt vesz igénybe az elektronikus információs rendszer létrehozása, üzemeltetése, auditálása, karbantartása, javítása, illetve a kiberbiztonsági incidensek kezelése során, vagy a szervezet elektronikus információs rendszerével kapcsolatos adatkezelési, adatfeldolgozási tevékenység ellátásához, gondoskodik arról, hogy a közreműködő által az elektronikus információs rendszerrel kapcsolatosan ellátott tevékenységgel összefüggésben szükséges kiberbiztonsági követelmények az e törvényben foglaltaknak megfelelően szerződéses kötelemként teljesüljenek a biztonsági osztályba sorolás követelményeiről, valamint az egyes biztonsági osztályok esetében alkalmazandó konkrét védelmi intézkedésekről szóló 7/2024. (VI. 24.) MK rendeletben foglaltak figyelembevételével.

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.* az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2555 (NIS2) irányelve által a nyilvántartásba vételi kötelezettség teljesítésekor hatályos jogszabály értelmében érintett és a tagállami Hatóság által nyilvántartásba vett szervezet.

A jelen szerződéssel érintett elektronikus információs-, valamint kiberfizikai rendszer(ek) a biztonsági osztályba sorolás követelményeiről, valamint az egyes biztonsági osztályok esetében alkalmazandó konkrét védelmi intézkedésekről szóló 7/2024. (VI. 24.) MK rendeletben foglaltak alapján „alap" biztonsági osztályba sorolásra került(ek).

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. és az EURO ONE Számítástechnikai Zrt., mint Vállalkozó között, a fenti tárgyban létrejött szerződésnek megfelelően, a feladatok teljesítése során Vállalkozóra nézve az alábbi előírások betartása, illetve betartatása kötelező:

1. Vállalkozó az FCSM Zrt. informatikai rendszerein** informatikai vonatkozású tevékenységet csak a Szerződésben szereplő Kapcsolattartó*** tudtával és előzetes beleegyezésével végezhet. Ennek dokumentálása az FCSM Zrt. előírásainak megfelelően kell, hogy történjen.
2. Vállalkozó garantálja, hogy az FCSM Zrt. informatikai rendszerein 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. Vállalkozó köteles az FCSM Zrt. informatikai rendszerein végzett minden tevékenységét a Szerződésben meghatározott módon folyamatosan dokumentálni.
4. Vállalkozó az FCSM Zrt. informatikai rendszerein 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. Vállalkozó az FCSM Zrt. informatikai rendszereiből 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. 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 Vállalkozó köteles ezeket a távoli eszközöket fizikailag is védeni.

* **Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.** (továbbiakban: FCSM Zrt.).

** **Informatikai rendszer:** az FCSM Zrt. tulajdonában levő Ügyviteli és/vagy Technológiai hálózatokat; számítógép-rendszereket; asztali-, hordozható-, és ipari PC-ket; szervereket; aktív és passzív hálózati és telekommunikációs eszközöket; a fenti eszközökön lévő információkat és a teljes vezetékes telefóniát értjük.

*** **Kapcsolattartó**: a Vállalkozási/Megbízási szerződésben vagy a Szolgáltatás megrendelésben, FCSM Zrt. részéről teljesítésigazolásra vagy egyéb, a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozattételre kijelölt személy/személyek.

6. 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. 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 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. Vállalkozó köteles az adott informatikai rendszer 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. Vállalkozó az FCSM Zrt. informatikai rendszerein 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. Vállalkozó az FCSM Zrt. informatikai rendszereihez csak az FCSM Zrt. által átadott, vagy a Szerződésben szereplő Kapcsolattartó által jóváhagyott eszközzel csatlakozhat.

10. Vállalkozó tudomásul veszi és dokumentáltan nyilatkozik róla, hogy a csatlakoztatott eszközökön csak jogtiszta szoftvereket üzemeltethet; a Szerződésben szereplő Kapcsolattartóval előre nem egyeztetett szoftverinstallációt nem végezhet.

11. Vállalkozó garantálja, hogy az általa az FCSM Zrt. informatikai rendszereihez 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 kerülhet át ezekbe.

12. Vállalkozó mindent megtesz a munkájához biztosított eszközök és az FCSM Zrt. informatikai rendszereinek védelme érdekében, valamint 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). 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. Vállalkozó az EIR-t érintő mindenfajta, előre tervezhető munkáját, igényét a Szerződésben való rögzítés végett köteles előzetesen bejelenteni az ajánlatában.

14. 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. 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 14. 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 weboldalakat 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 ügyintézést 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 (i) munkaviszony vagy szerződéses jogviszony megszűnik, vagy (ii) ha valamely eszközre vagy információra az FCSM Zrt. számára teljesítendő feladatokkal kapcsolatban a Vállalkozónak 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 informatikai rendszerekkel 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 Kucska Árpád (név), mint az EURO ONE Számítástechnikai Zrt. (1145 Budapest, Újvilág utca 50-52.) (cégnév és székhely) kötelezettségvállalásra jogosult képviselője, a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. területén végzendő „Szerverek és operációs rendszerek üzemeltetési támogatása" tárgyú szerződéses munka elvégzésével kapcsolatban nyilatkozom, hogy a fenti előírásokat elfogadom és a munkavégzésünk során betartom, illetve betartatom.

A hazai kiberbiztonságra vonatkozó hatályos jogszabályoknak való megfelelés érdekében, mint a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. által igénybe vett közreműködő, nyilatkozom, hogy a fenti tárgyban létrejött szerződés keretében nyújtott szolgáltatások teljesítése során, a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti „alap" biztonsági osztály követelményeit és a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény vonatkozó követelményeit teljesítem, valamint elfogadom, hogy a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. jogosult a nyújtott szolgáltatások keretében alkalmazott biztonsági kontrollok megfelelőségét beszállítói auditok keretében ellenőrizni és ennek vonatkozásában együttműködöm a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.-vel, vagy a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.-t az általam nyújtott szolgáltatással összefüggésben ellenőrző harmadik féllel.

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.

Budapest, 2026. 10. 01.

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

Cégszerű aláírás, pecsét

Kucska Árpád
ügyvezető igazgató

GPHUGEN250708006892490

90120175008616

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

GENERALI

Generali Biztosító Zrt.
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 452 3333
www.generali.hu/kapcsolat

Kötvényszám: 95595364416027200
Ügyfélszám: 43904289

Dátum: 2025. július 8.

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** 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,

Erdős Mihály
elnök-vezérigazgató

Ilics László
vezérigazgató-helyettes

Generali Biztosító Zrt.

gphugen_94925_250708_129_99999_loarchive_/_8616/3/1_20365(29091)

01/120175/90[illegible]/01/03/0000

Általános felelősség

Módosított biztosítási kötvény

Kötvényszám: **95595364416027200**

Dátum: 2025.07.08.

Ügyfélszám: 43904289

Közvetítő neve: GLOBAL SAFE SERVICES KFT

01/120175/90/0086/16/029092/02/03/0000

Szerződő/Biztosított:

EURO ONE Számítástechnikai Zrt.

Budapest
Újvilág utca 50-52
1145
Adószám: 10649297244

gphugen_94925_250708_129_99999 loarchive_/ 8616/3/2 20366(29092)

Szerződés módosítás hatályba lép	Biztosítás kezdete	Biztosítás következő évfordulója (0:00 óra)	Biztosítás tartama
2025.08.01.	2014.07.10.	2026.08.01.	Határozatlan

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

Éves díj (HUF)	Fizetési ütem	Fizetendő (HUF)	Fizetési mód
2 320 423	Negyedévente	580 106	Átutalás díjértesítővel

Vonatkozó feltételek	
Tevékenységi felelősségbiztosítás	Kiegészítő Felelősségbiztosítási Feltételek (KFF) A rész - Kiegészítő Feltétel Tevékenységi Felelősségbiztosításra Az ÁFF, KFF és a Külön Feltételekben foglalt kizárások kiegészítéseképpen a biztosítási fedezetből kizártak az alábbiak: 1.) A biztosított pénzügyi tanácsadási tevékenysége, pénzügyi szolgáltatás közvetítési tevékenysége. 2.) A harmadik fél hibás teljesítéséből bekövetkező káresemények. 3.) A harmadik fél hiányos vagy elmaradó teljesítéséből eredő káresemények. 4.) Másolt szoftverrel okozott károk, kivétel amennyiben ezen szoftverek szerzője által engedélyezett forrásból származnak. 5.) Munkaerő kölcsönzéssel okozott károk. 6.) Obszcén, pornográf vagy blaszfém tartalommal okozott károk 7.) Adójog, versenyjog, kereskedelmi jog és trőszt ellenes törvények megsértésével okozott károk. 8.) Környezetszennyezéssel, környezetterheléssel beleértve bármilyen zajszennyezést, elektromágneses mezőkkel, sugárzással, és rádióhullámokkal okozott károk. 9.) A biztosítottól eredő számítógépes vírusok, férgek, trójai vírusokkal okozott károk. 10.) A biztosított, a biztosított alkalmazottja, a biztosított alvállalkozója által vagy a biztosított felügyelete alatt készített számítógépes vírusok, férgek, trójai vírusokkal okozott károk.

Vonatkozó feltételek	
	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. 12.) Elektronikusan tárolt adatokban bekövetkező károk. 13.) Vezető tisztségviselők által okozott károk. 14.) Termékek gyártásával, értékesítésével, szállításával, leszerelésével, vagy karbantartásával okozott károk 15.) Azon károkozásokra, melyek a biztosítás kötésének időpontjában ismertek, vagy amelyek okozásáról a biztosítottnak tudomása kell, hogy legyen. 16.) Szolgáltatások újbóli elvégzésének költségei. 17.) GDPR-ral kapcsolatos tevékenység Biztosított tevékenységek pontosítása: Számítógép és irodatechnika kereskedelem Továbbá közvetítő kocsi műszaki eszközökkel (informatika, távközlés) való felszerelése, az eszközök fogadására alkalmas szekrények (rack szekrény) szállítása, kialakítása. A feltételektől eltérően a biztosítás fedezetet nyújt pénzügyi intézményeknek nyújtott szolgáltatásokra is. Bankok, biztosítók és egyéb pénzügyi szolgáltató (pl. brókercégek, nyugdíjpénztárak stb.) Szolgáltatások: - implementációs-, migrációs tevékenység - üzemeltetés támogatás - menedzselt felügyeleti megoldások - menedzselt felügyeleti megoldások - kiszervezett üzemeltetési tevékenység - kockázatelemzést támogató rendszerek üzemeltetése Érintett IT rendszerek: - adatközponti infrastruktúra: szerver, storage, mentés, hálózat, monitoring, naplógyűjtő-, és elemző rendszerek, kockázatelemzést támogató rendszerek
Szolgáltatói felelősségbiztosítás	Kiegészítő Felelősségbiztosítási Feltételek (KFF) C rész - Kiegészítő Feltétel Szolgáltatói Felelősségbiztosításra
Kiegészítő feltételek	Az érvényes záradékok szerint

Biztosított kockázatok	Kártérítési limitek (HUF)
Tevékenységi felelősségbiztosítás	
Számítógép, irodatechnika kereskedelem	
Kárkifizetési limit évente	100 000 000
Kárkifizetési limit káronként	50 000 000
Káronkénti önrész 10 %, de minimum 200 000 Ft	
Szoftverkészítés, -szaktanácsadás és -ellátás	
Kárkifizetési limit évente	100 000 000
Kárkifizetési limit káronként	50 000 000
Káronkénti önrész 10 %, de minimum 200 000 Ft	

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

Függelék	
Kockázati körök / záradékok részletezése	
FKF790	Kiegészítő feltételek (55760) - 790. sz.: Tisztán vagyoni károk biztosítása

Erdős Mihály
elnök-vezérigazgató

Ilics László
vezérigazgató-helyettes

Generali Biztosító Zrt.

gphugen_94925_250708_129_99999_loarchive_/ 8616/3/3 20367(29094)

01/120175/90/0008616/029094/03/03/0000

5. sz. melléklet

Ártáblázat (ajánlati űrlap)

Ajánlati űrlap

Megnevezés	**Nettó vállalási díj (nettó HUF)**
Havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj	4190000 nettó HUF/hónap

Megnevezés	Nettó vállalási díj (nettó HUF)
Fejlesztői óradíj	22000 nettó HUF/óra

Mindösszesen:

Megnevezés	Nettó vállalási díj (nettó HUF)
Összesen Havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj X 12	50 280 000 nettó HUF
Fejlesztői óradíj x 50[1]	1 100 000 nettó HUF
Mindösszesen[2]:	51 380 000 nettó HUF

Kelt: Budapest, 2026.07.14.

.....

Kucska Árpád
vezérigazgató
EURO ONE Számítástechnikai Zrt.

[1] A fejlesztői óradíj x 50: fejlesztői óradíj 50-el felszorzott összege csak tájékoztató jellegű, kizárólag az értékelési szempont számításánál irányadó, az óraszám lehívására Ajánlatkérő nem köteles.

[2] A Nettó ajánlati ár, képzett összeg (nettó HUF) értékelési szempont a mindösszesen díj alapján kerül meghatározásra, amely a Havi üzemeltetési és támogatási szolgáltatási átalánydíj tizenkétszeresének és a fejlesztői óradíj ötvenszeresének összege. Ezt az összeget kérjük a felolvasólapon feltüntetni.