Szerződés száma: Megrendelőnél: Q 05/2015
Vállalkozónál: .....

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött a **Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.**

Székhely, telephely:1186 Budapest, Ipacsfa utca 19.
Bankszámla szám: KHB 10402166-21614691-00000000
Adószám: 12120497-2-43

mint Megrendelő / a továbbiakban: **Megrendelő,**

és a **Gloster Telekom Javító és Szerelő Kft.**

Székhely, telephely: 3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
Bankszámla szám: 11714015-20002475
Számlavezető bank neve: OTP Bank Nyrt
Cégjegyzékszám: Cg. 12-09-008318
Adószám: 13163815-2-12
KSH szám: 13163815-9522-113-01

mint Vállalkozó / a továbbiakban: **Vállalkozó** között.

Előzmények:
Megrendelő a **„Informatikai hálózat teljes körű üzemeltetése"** tárgyában közbeszerzési eljárást folytatott le, melyet 2015. október 26. napján eredményesnek nyilvánított. Az eljárás nyertese a Vállalkozó, mint ajánlattevő lett.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a közbeszerzési eljárás teljes iratanyaga, így a Vállalkozó közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata, valamint a Megrendelő ajánlattételi felhívása, és dokumentációja, valamint az eljárás során keletkezett egyéb iratok.

1. A Szerződés tárgya

Az FTSZV Kft. informatikai infrastruktúrájának üzemeltetése és karbantartása a szerződéskötéstől számított 24 hónapig a Megrendelő részére a jelen szerződésben foglalt tartalommal. A műszaki leírást az 1, sz. melléklet tartalmazza.

2. A Vállalkozó kötelezettségei és jogai

A Vállalkozó tevékenységét megfelelő körültekintéssel és gondossággal köteles végezni.

A Vállalkozó megerősíti, hogy a jelen Szerződést azon adatok megfelelő tanulmányozása alapján kötötte meg, amelyeket a Megrendelő bocsátott a rendelkezésére. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az adatok és információk megismerésének bármilyen elmulasztása nem mentesíti attól a feladattól, hogy helyesen becsülje fel a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos nehézségeket, illetve költségeket.

A Vállalkozó a tudomására jutott információkat csak a munka folyamatában résztvevő személyeknek és szervezeteknek adhatja át, a feladat teljesítéséhez szükséges mértékben, más célra nem használhatja fel.

A Vállalkozó kijelenti, hogy személyében nincs olyan ok, amely akadályozná feladatainak ellátását. Kijelenti továbbá, hogy a feladat teljesítésébe nem von be olyan gazdasági szervezetet, természetes vagy jogi személyt, akinél saját maga, illetve a Megrendelő vagy bármely alkalmazottja gazdasági érdekeltséggel rendelkezik.

Az ajánlattevőnek kiépíti következő eszközöket:
Elektronikus szerviz deszk rendszer az incidensek bejelentésére. Teljesítési határidő: a szerződés megkötésétől számított 14 nap
Monitoring rendszer, amely kiterjesztésre kerül az FTSZV rendszereire. Teljesítési határidő: a szerződés megkötésétől számított 14 nap

3. A Megrendelő kötelezettségei és jogai

A Megrendelő köteles biztosítani valamennyi, a Megrendelő által szolgáltatandó információ és/vagy adat pontosságát.

A Vállalkozó a Szerződés időbeli hatálya alatt bármikor kérhet a Megrendelőtől egyeztetési időpontot, melyet a Megrendelő ésszerű határidőn belül köteles biztosítani.

4. Üzemeltetési díj

A Üzemeltetési díj: **550.000, Ft + ÁFA/hó** *(ajánlat szerint)*

A Vállalkozó kijelenti, hogy meggyőződött a Üzemeltetési díj megfelelő voltáról és elegendőségéről, és amely Üzemeltetési díj fedezi a Vállalkozónak a Szerződés szerinti valamennyi kötelezettségét.

5. A szerződés hatálya, teljesítési határidők

A felek a jelen szerződést a szerződéskötéstől számított 24 hónapra, határozott időre kötik.
A szerződés hatálybalépésének napja: a szerződés megkötését követő hónap 1. napja
A teljesítés folyamatos.

6. Fizetési feltételek

Vállalkozót havonta nettó 550.000-Ft + ÁFA, azaz ötszázötvenezer forint + ÁFA átalány díjazás (Üzemeltetési díj) illeti meg, amelyet a tárgyhót követő hónapban a vállalkozó számlájának kézhezvételétől számított 30 napon belül a vállalkozó számlaszámára átutalással fizet meg a Kbt. 130. § (1) és (5) bekezdése és a Ptk. 6:130. § (1) bekezdése szerint.

Megbízott minden év május elsejétől jogosult a szolgáltatási díjat legfeljebb az előző évi, KSH által közzétett inflációs rátával emelni.

Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés *k)* pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő

társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

A szerződés és ennek teljesítése esetén a kifizetés a közbeszerzési felelősségi szabály (Art. 36/A.§) hatálya alá esik.

7. Késedelem, kötbér

7.1 Üzemeltető késedelmes vagy hibás teljesítése esetén köteles a B hibakategória esetén naponta a Megrendelő részére a havi Üzemeltetési díj nettó összegének 1%-a szerinti késedelmi, vagy hibás teljesítési kötbért fizetni a szerződésszerű teljesítés napjáig.

7.2. Ha a teljesítés az Üzemeltető felróható magatartása miatt meghiúsul, az Üzemeltető meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek összege a teljes Üzemeltetési díj nettó összegének 20%-a

7.3. A meghiúsulási kötbér az Üzemeltető szerződésszegő magatartása abbahagyására történő Megrendelő általi írásbeli felszólítás kézhezvételét követő 9. napon válik esedékessé

A Vállalkozónak a szerződéses időszak ideje alatt a meghibásodások kezelésére az 1. számú melléklet szerinti rendelkezésre állást kell biztosítania.
A Megrendelő a hiba felfedezését követően azonnal értesíteni köteles a Vállalkozót, ismertetve a hiba jellegét. A Megrendelő legjobb tudása szerint megadja a rendelkezésére álló, hibára vonatkozó információkat.

8. Szerződő felek együttműködése

A Szerződésben foglaltak tekintetében nyilatkozat tételére, valamint a Megrendelőnél az 1. pontban meghatározott Teljesítési igazolás kiállítására jogosult személy:
Megrendelő részéről:

- A Szerződésben foglaltak tekintetében nyilatkozat tételére jogosult:
- Teljesítési igazolás kiállítására jogosult személy:

Vállalkozó részéről:

Technikai, műszaki kérdésekben kapcsolattartó személyek:
Megrendelő részéről:

Vállalkozó részéről:
tel.:

A Megrendelő a Vállalkozó tevékenységének ellenőrzésével, a minőség biztosításával természetes vagy jogi személyt bízhat meg. Megbízás kiadása esetén a Megrendelő a Vállalkozót erről tájékoztatja.

Felek a Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése során, a Szerződés céljának megvalósítása érdekében kötelesek egymással együttműködni, ennek keretében megadni egymás számára minden szükséges, ésszerű segítséget, különös tekintettel a másik Fél szerződésszerű teljesítéséhez szükséges és rendelkezésre álló adatok és információk megfelelő időben történő rendelkezésre bocsátására.

9. Szellemi alkotások, kártalanítás, mentesítés

Vállalkozó kijelenti és kifejezetten szavatolja, hogy rendelkezik a Szerződés teljesítéséhez szükséges mindennemű iparjogvédelmi, szerzői jogi és egyéb szellemi alkotásokra vonatkozó joggal, továbbá harmadik személynek nincs olyan joga, ami bármilyen mértékben vagy módon korlátozná vagy akadályozná a Szerződés teljesítését, valamint a Szerződés alapján a Megrendelőt megillető jogok gyakorlását.

A Vállalkozó korlátozás nélkül felelős az általa, vezető tisztségviselői és alkalmazottai, valamint az alvállalkozók által szándékosan, súlyos gondatlansággal vagy bűncselekmény elkövetésével okozott károkért, továbbá az életet, testi épséget, vagy egészséget, illetve a természeti környezetet érő károkért, ideértve a természeti környezetet érő károkra tekintettel kiszabott bírságokat is, valamint a szellemi alkotásokra vonatkozó rendelkezések megsértésével okozott károkért.

Ha jelen Szerződés tárgya miatt harmadik személy kártérítési igényt érvényesít Megrendelővel szemben, Megrendelő haladéktalanul köteles Vállalkozót erről tájékoztatni. Ilyen esetben Megrendelő jogosult a Vállalkozót felhatalmazni harmadik személyekkel szembeni fellépésre és támogatni őt. Megrendelő a Vállalkozóval történő előzetes egyeztetés nélkül nem jogosult arra, hogy harmadik személy igényeit elismerje.

10. Bizalmas információ

A Felek kötelesek bizalmasan kezelni, és - függetlenül attól, hogy az illető információt a Szerződés lejárta előtt, közben vagy azt követően kapták - a másik Fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem szolgáltathatnak ki harmadik személy részére olyan dokumentumokat, adatokat és egyéb információkat, amelyeket a Szerződéssel kapcsolatban közvetlenül vagy közvetve a másik Féltől kaptak, és azt a másik Fél bizalmasnak minősítette, kivétel az ilyen információk bármely illetékes hatóság vagy bíróság részére történő átadását, a jogszabályok által kötelezően előírt mértékben és körben.

A Megrendelő a Vállalkozótól kapott ilyen dokumentumokat, adatokat és egyéb információkat nem használhatja fel a rendszer üzemeltetésén és használatán kívüli célra. Hasonlóképpen, a Vállalkozó sem használhatja fel a Megrendelőtől kapott ilyen dokumentumokat, adatokat és egyéb információkat a Szerződés teljesítéséhez szükséges munkákon és szolgáltatásokon kívüli célra.

A jelen pontban foglalt rendelkezések a Szerződés bármely okból történő megszűnését követő további öt (5) évig érvényben és hatályban maradnak.

Az információ, tájékoztatás nem minősül bizalmas információnak, amennyiben az erre hivatkozó fél bizonyítja, hogy:
- azt az átadó Fél kifejezetten "nyilvánosnak" minősítette;
- az információ az átvevő Fél tudomásszerzése időpontjában köztudomású volt vagy azt követően az átvevő Fél hibáján kívül került nyilvánosságra;
- az információ annak közlésére feljogosított független forrásból, hasonló korlátozás nélkül jutott az átvevő Fél tudomására;
- az átvevő Fél önállóan, az átadó Fél bizalmas információinak felhasználása nélkül fejlesztette ki és ezt az átvevő Fél a saját irataival igazolni tudja;

- azt az átadó Fél harmadik személlyel a jelen Szerződésben foglaltakhoz hasonló korlátozások nélkül közölte;
- azt a jogszabályi vagy egyéb kötelezően alkalmazandó hatósági előírások szerint közölni kellett.

Vállalkozó felhasználhatja Megrendelő nevét és védjegyét információként a Szolgáltatásokkal kapcsolatban referencianyújtás céljából, a jelen Szerződésben foglalt titoktartási előírásokkal összhangban. Ezen túlmenően egyik Fél sem használhatja fel a másik Fél nevét a Szolgáltatások kapcsán annak írásbeli beleegyezése nélkül.

11. A Szerződés módosítása

A szerződés mindennemű módosítása és kiegészítése írásos formában, a szerződő felek egyetértésével, a Kbt. 132. §-a és a Ptk. rendelkezései alapján lehetséges.

Ha a Szerződés teljesítése alatt bármikor a Vállalkozó olyan körülménnyel találkozik, amely a Szerződés teljesítését akadályozza, a Vállalkozó haladéktalanul köteles írásban értesíteni az említett körülményről, esetleges késedelemről, annak valószínű időtartamáról és okáról (okairól) a Megrendelőt. Amint a vállalkozói értesítés kézhezvétele után ez kivitelezhető, a Megrendelő értékeli a helyzetet és mérlegelése alapján meghosszabbíthatja a teljesítésre a Vállalkozó számára kijelölt időt.

16. Felfüggesztés

A Megrendelő a Vállalkozóhoz intézett nyilatkozattal elrendelheti a Vállalkozó által a Szerződés értelmében vállalt valamennyi vagy bármely kötelezettsége teljesítésének a felfüggesztését. Az ilyen utasításban pontosan meg kell jelölni azokat a kötelezettségeket, melyek teljesítése felfüggesztendő, valamint a felfüggesztés hatálybalépésének dátumát és okait.

A Vállalkozó ezt követően köteles az így megjelölt kötelezettségei teljesítését mindaddig felfüggeszteni, amíg a Megrendelő írásban nem rendeli el a kötelezettség teljesítésének újrakezdését. A jelen felfüggesztésből eredő késedelem tekintetében Vállalkozó nem tartozik felelősséggel Megrendelő felé. A felfüggesztésből eredő igazolt vállalkozói költségeket Megrendelő köteles Vállalkozó részére megtéríteni.

17. A szerződés megszüntetése

A szerződést bármelyik fél indoklás nélkül, rendes felmondással megszüntetheti. A rendes felmondás következtében a felmondásról szóló írásbeli nyilatkozat a másik Fél általi kézhezvételének napjától számított 90. napon szűnik meg.

A Megrendelő jogosult a Vállalkozóhoz intézett és a felmondás okait felsoroló nyilatkozattal felmondani a Szerződést vagy annak egy részét az alábbi esetekben:
- a Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén
- ha a Vállalkozó csődbe jut vagy fizetésképtelenné vált,
- ha a Vállalkozóval szemben felszámolási eljárást kezdeményeznek, és az nem kerül tíz (10) munkanapon belül visszavonásra.

A Vállalkozó a Megrendelő hatvan (60) napot meghaladó, fizetési késedelme esetén jogosult a

Megrendelőhöz intézett nyilatkozattal a Szerződést felmondani, amennyiben a Megrendelő a fizetési esedékességet követően kézbesített írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget fizetési kötelezettségének.

Vállalkozónak a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt megismerhetővé kell tennie tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára.

Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - ha
a) a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés *k)* pontjában meghatározott feltételeknek.
b) a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés *k)* pontjában meghatározott feltételeknek.

Vállalkozó a fent meghatározott körbe tartozó ügyletekről haladéktalanul tájékoztatja a Megrendelőt.

Fenti esetben a Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

A szerződés megszűnése esetén a vállalkozó térítésmentesen köteles a meglévő teljes adatbázis állományát megrendelő rendelkezésére bocsátani a megrendelő által kért formátumban.

18. Szerződésben nem szabályozott kérdések

Jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Kbt. és a Ptk. vonatozó szabályai irányadóak.

Felek a szerződést elolvasták, értelmezték és azt mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Budapest, 2015. november 12.

GLOSTER TELEKOM
Javító és Szerelő Kft.
3043 Egyházasdengeleg, Rákóczi út 40.
Adószám: 1[illegible]638[illegible]-2-12

.....	.....
Hajdu László	Szekeres Viktor
ügyvezető	ügyvezető
FTSZV Kft.	Gloster Telekom Javító és Szerelő Kft.
Megrendelő	Vállalkozó

Fővárosi Településtisztasági Zrt.
Környezetvédelmi Igazgatóság
1186 Budapest, Ipacsfa utca 19.
Adószám: 12120497-2-43
Cégjegyzékszám: 01-10-[illegible]
(1)

1. számú melléklet

Műszaki feltételek

Üzemeltetendő architektúra

FTSZV telephelyén üzemeltetendő rendszerek

Cím: 1186 Budapest, Ipacsfa utca 19.

Fizikai szerverek rajtuk futó operációs rendszerrel és vendég gépekkel:

Dell PowerEdge 320, Hyper-V Server 2012	FTSZV AD tartományvezérlő
	Fájl szerver, Windows 2008
	MS Exchange 2010, Windows 2008
	FTSZV Infrastuktúra AD tartományvezérlő
Dell PowerEdge 320, Hyper-V Server 2012	FTSZV AD tartományvezérlő
	FTSZV Infrastuktúra AD tartományvezérlő
	Windows 7 menedzsment munkaállomás
Dell PowerEdge 520 Windows Server 2008, Symantec Backup Exec 2010, Tape Library	Nem virtualizált

(A két PowerEdge 320 fizikai géphez a virtuális gépek nincsenek hozzárendelve, bármelyik hoszton futhatnak, a felsorolás célja a menedzselendő szerverek adatainak megadása.)

Hálózat, egyéb

- Juniper SRX220
- Cisco TNY-WS3750x-3560x
- TP-LINK TL-SG2216WEB
- Cisco SF 300-48P
- Cisco SF 300-48P
- Cisco SF 300-48P
- UBNT Unifi (2db), Ubnt NanoBridgeM5, Ubnt NanoStationM5
- SPAM szűrő
- Quantum SuperLoader3
- Szünetmentes tápegységek – . Az Ajánlattevő feladata a szünetmentes tápegységek és a táplált fizikai/virtuális gépek együttműködésének megteremtése amennyiben ez lehetséges.

Asztali gépek, laptopok, nyomtatók

- Hozzávetőlegesen 40 db – csak második szintű támogatás nyújtása a feladat a helyi rendszertámogató részére.

Ajánlattevő által biztosítandó (szerződött) hosztolt környezetben üzemeltetendő rendszerek

Rendszerek melyeknek hosztolása és üzemeltetése az Ajánlattevő feladata

- Linux Gento, http, HTTPS, SFTP –https://ugyfelportal.ftszv.hu/ és SFTP szerver.
- Windows 2008 Remote Desktop szerver
- Windows 2008 MS AD külön tartomány csak a hosztolt környezet felhasználóinak
- Windows 2008 és rajta MS SQL 2008 szerver
- Windows 7
- Ubuntu Linux
-
- Jelenleg a fent felsorolt rendszerek hosztolása a GTS-Datanet szerver hotelben történik a XIII. kerületben a Netregátor Kft. kezelésében.

Adatközponttal szemben támasztott minimális elvárások:

- Redundáns IP hálózat, garantált 5 Mbit nemzetközi és 100Mbit belföldi sávszélesség (ez az adott hoszting accounta vonatkozik)
- Redundáns klimatizálás
- Szünetmentes tápellátás
- Kettős energetikai betáplálás
- Diesel Aggregátor a hosszabb áramszünetek kivédésére
- Tűzjelző rendszer
- Automatikus tűzoltó rendszer
- Élőerős védelem 7x24
- Videó megfigyelő és rögzítő rendszer
- Elektronikus beléptetési rendszer

Például: GTS, T-systems, Invitel, DoclerWeb stb. szerverközpontok.

Szükséges licencek (bérelt, havidíj alapú konstrukció):

- MS SQL Licence oly módon méretezve, hogy 43 felhasználó (34 belső, 9 külső) tudja használni a vastag klienssel rendelkező VIR programot
- MS 2008R2 szerver standard 3 db
- Távoli asztal hozzáférés 12 felhasználó részére

Egyéb elvárások a hosztolt környezet kapcsán

A hosztolt gépek átmozgatása (ha szükséges) az Ajánlattevő feladata.
A hosztolt környezet és az FTSZV Ipacsfa utcai telephelye valamint a Fővárosi Vízművek között VPN kapcsolatot kell kiépíteni a Juniper SRX220 eszköz segítségével. Az Ajánlattevő feladata a VPN kapcsolat kiépítése és működtetése. A hosztolt oldalon levő VPN végződtető eszközt az Ajánlattevőnek kell biztosítani.
A hosztolt szervereket tűzfallal kell védeni (nem szükséges az FTSZV számára dedikált eszköz).

Üzemeltetési szolgáltatások

A szolgáltatás tárgya a fentiekben felsorolt rendszerek (mindkét környezetben) az asztali munkaállomások kivételével.
Az Ajánlattevőnek minimum a következő szolgáltatások kell ellátni:

1. Szerviz desk szolgáltatás (incidensek bejelentése, szolgáltatás és változás kérések fogadása, hibajegyek menedzsmentje, adminisztráció stb.)
2. Monitoring
   a. Ajánlattevő monitoring rendszerének kiterjesztése/bevezetése az FTSZV rendszereinek tekintetében
   b. Jelentési rendszer kidolgozása
   c. Monitoring és riasztási rendszer paraméterezése
   d. Kapacitás menedzsment
3. Szerver üzemeltetés
   a. Hardver hibajavítás és karbantartás
   b. Megelőző karbantartás
   c. Felügyelet és adminisztráció (beleértve a felhasználók adminisztrációját)
   d. Mentések és visszaállítások kezelése, tesztelése, automatizálása
   e. Verziók és patchek kezelése, figyelése, telepítése
   f. Dokumentációk naprakészen tartása
   g. Bővítésben, fejlesztésben tanácsadás
4. Hálózat üzemeltetés
   a. Hálózat üzemeltetés és felügyelet
   b. IP cím nyilvántartás
   c. Hálózat monitoring
   d. Szoftver verziók naprakészen tartása
   e. Hibajavítás
   f. A helyi rendszrgazda támogatása a hálózati szolgáltatókkal (pl. ISP) kacsolatban
5. Alkalmazás üzemeltetés (VIR)
   a. Adatbázisok kezelése (monitoring, patchelés, teljesítmény figyelés stb.)
   b. Alkalmazások adatainak mentése, archiválása, visszatöltése
6. Alkalmazás üzemeltetés (VIR-t nem beleértve)
   a. Alkalmazás felügyelet és adminisztráció
   b. Verziók és patch-ek kezelése
   c. Adatbázisok kezelése (monitoring, patchelés, teljesítmény figyelés stb.)
   d. Alkalmazások adatainak mentése, archiválása, visszatöltése
7. Biztonság menedzsment
   a. FTSZV rendszereit érintő biztonsági figyelmeztetések nyomonkövetése
   b. Központosított vírusvédelmi rendszer működtetése
   c. Vírus támadás esetén mentesítés a terjedés megakadályozása
   d. Tűzfalak menedzsmentje
   e. VPN csatornák menedzsmentje
   f. Napló állományok automatikus és manuális ellenőrzése

A felsorolt üzemeltetési szolgáltatásokat az Ajánlattevőnek átalánydíj alapon kell elvégezni. A fenti feladatok közé nem sorolható tevékenységek IMAC (Install/Move/Add/Change) műveletként kerülnek elszámolásra. A havi átalánydíjnak tartalmazni kell 16 órányi IMAC műveletet. Ilyen például egy új szerver üzembeállítása, felhasználó kérésére történő új szoftver installálása stb.

Hibakategóriák

„A" Prioritási kategóriába tartoznak az üzletmenethez elengedhetetlenül szükséges infrastruktúrális és alkalmazási rendszerek: informatikai hálózat, Active Directory tartományvezérlők, levelező rendszer, tűzfal, fájl szerverek, VPN, MS SQL szerver. „A" prioritású egy hiba, amennyiben az az egész cég működését, vagy legalább egy részleg teljes működését érinti.

„B" Prioritási kategóriába tartoznak azok a hibák melyek mellett a napi munka elvégezhető. „B" prioritású továbbá a egy-egy felhasználó munkáját érintő hibák.

Rendelkezésre állás és hibajavítás

Munkaidő definíciója: munkanapokon 6.00-18.00
Hibabejelentés kizárólag munkaidőben történik.

Hiba megfogalmazása	Tevékenység megkezdése	Garantált befejezés
„A" prioritású hiba munkaidőben	30 perc	8 óra (Ajánlattevőtől független időket nem számolva pl. visszaállítás betöltése.)
„A" prioritású hiba munkaidőn túl	60 perc	12 óra (Ajánlattevőtől független időket nem számolva pl. visszaállítás betöltése.)
„B" prioritású hiba munkaidőben	2 óra	Nincs
„B" prioritású hiba munkaidőn túl	Következő munkanap	Nincs
Változtatás kérés végrehajtása	2 óra	Komplexitástól függően, havi átlagban 4 órán belül

Minden bejelentett kérésről (hiba, információ kérés, változtatás kérés stb.) az Ajánlattevőnek a kérés lezárást követően feladat lapot kell küldeni, benne a kérés leírása a kérés beérkezésének és megoldásának időpontja, esetleg a felhasznált IMAC értéke. Amennyiben a megoldáshoz IMAC felhasználása szükséges, azt előzetesen emailben jóvá kell hagyatni az FTSZV adminisztratív kapcsolattartójával.
Minden hónap végén összesítést kell küldeni az FTSZV-nek a kérésekről és összesíteni kell az IMAC felhasználásokat.

Tranziens projektek

- Monitoring kialakítás – Az Ajánlattevő kiépíti a későbbi rendszerfelügyelet alapját képező monitoring rendszert.
- Az FTSZV Wifi rendszerét a PSK azonosításról AD integrált 802.1X azonosításra kell átállítani. Az Access Point OS szoftvereket ha szükséges meg kell frissíteni.
- Központosított Windows frissítés kialakítása

2A rendszerfelügyeleti és karbantartási szolgáltatások ütemezése és az egyes fázisok tartalma

Fázis	Neve	Üzemeltetett eszközök	Tranziens projekt	Időtartam
1	Üzemeltetés átvétele	Minden fent felsorolt	8. Monitoring bevezetés 9. Wifi rendszer átalakítás 10. Központosított Windows frissítés kialakítása	3 hónap
2	Dokumentáltság növelése	Minden fent felsorolt	11. Oktatás helyi rendszertámogató részére 12. Szoftver leltár elkészítése 13. Rendszerdokumentumok elkészítése	3 hónap
3	Üzemszerű működés	Minden fent felsorolt	Nincs	Szerződés további időtartama alatt