

# Szolgáltatási megállapodás

Szerződés száma: SZ –XX / 2016.

mely létrejött egyrészről a

Név	Debrecen Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala
Cím	4024 Debrecen Piac u. 20.
Képviselő	Dr. Szekeres Antal
Bankszámlaszám	11738008-15735588-00000000
Adószám	15461009-2-09
Törzskönyvi szám:	461009

mint megrendelő (továbbiakban Megrendelő), valamint a

Név	DV Info Kft.
Cím	4025 Debrecen, Piac u. 77.
Képviselő	Major Dénes István ügyvezető
Bankszámlaszám	11738008-20240057
Adószám	11907413-2-09
Cégjegyzékszám	09 09 006899

mint szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató), együttesen mint Felek között, az alulírt helyen és időben az alábbi feltételek mellett.

## Előzmények

- 1.1 A Szolgáltatót a tulajdonosa, a Debreceni Vagyonkezelő Zrt. azzal a céllal hozta létre, hogy ellássa leányvállalatai székhelyén és telephelyein lévő számítástechnikai berendezések, eszközök beszerzését, telepítését, üzemeltetését, valamint a tagvállalati és a városi infokommunikációs hálózat működtetését. A Szolgáltató leányvállalati körön kívül, egyéb vállalkozások számára is nyújt informatikai szolgáltatásokat.
- 1.2. Jelen szerződés a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 9. § (2) bekezdés alapján „in-house” szerződésnek minősül, mely közbeszerzési eljárás lefolytatása nélkül megköthető, tekintettel arra, hogy a jogszabályi hely szerinti feltételek maradéktalanul fennállnak. A Megrendelő, valamint a Szolgáltató egyaránt a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata által a Kbt. 9. § (1) bekezdésének h) pontja alapján kontrollált jogi személy. Jelen közbeszerzési szerződést a Megrendelő, mint kontrollált jogi személy ajánlatkérőként eljárva köti meg a Szolgáltatóval, mint az (1) bekezdés h) pontja szerint kontrollált más jogi személlyel. A Szolgáltatóban közvetlen

magántőke-részesedés nincs és éves nettó árbevételének több mint 80%-a a Megrendelővel vagy az Önkormányzat által kontrollált más jogi személyekkel kötött vagy kötendő szerződések teljesítéséből származik.

## A Szolgáltatási megállapodás célja

A Szolgáltató a jelen Szolgáltatási megállapodásban foglalt feltételeknek megfelelően informatikai szolgáltatásokat (a továbbiakban: *Informatikai szolgáltatások*) nyújt a Megrendelő számára, melyek részletes leírása a jelen Szolgáltatási megállapodás részét képező **C)** jelzésű Műszaki mellékletben (a továbbiakban: *Műszaki melléklet*) található.

## A Szolgáltatási megállapodás hatályba lépése

- 3.1 A Szolgáltatási megállapodást a Felek **2016. július 1. napjától, 2021. június 30. napjáig tartó 5 év határozott** időtartamra kötik.
- 3.2 A Szolgáltatási megállapodás alapján a Megrendelő jogosult a jelen Szolgáltatási megállapodásban előírt feltételek mellett a megrendelt szolgáltatások igénybevételére.

## Szolgáltató jogai és kötelezettségei

- 4.1 A Szolgáltató köteles a Műszaki mellékletben foglalt szolgáltatási kötelezettségeit a jelen Szolgáltatási megállapodásban foglalt feltételeknek megfelelően teljesíteni.
- 4.2 A Szolgáltató vállalja, hogy az Informatikai szolgáltatások támogatására általános Service Desk (*ügyfélszolgálat*) szolgáltatást tart fenn. A Service Desk szolgáltatás általános jellemzőit és adatait a Műszaki melléklet tartalmazza. A felhasználói bejelentések kezelésének általános részletein túlmutató szolgáltatás specifikus adatokat az Informatikai szolgáltatásokhoz tartozó szolgáltatási kartonok tartalmazzák.

## Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 5.1 A Megrendelő köteles az általa megrendelt Informatikai szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.
- 5.2 A Megrendelő nem jogosult a szolgáltatás feltételeit egyoldalúan megváltoztatni, beleértve a szolgáltatások biztosításában érintett berendezések, hardverek, szoftverek és más komponensek konfigurációjának önkényes megváltoztatását is.
- 5.3 A Megrendelő köteles hozzáférést biztosítani az Informatikai szolgáltatások biztosításában érintett, vagy a Szolgáltató tulajdonában vagy kezelésében lévő, de a

Megrendelő telephelyén vagy általa ellenőrzött létesítményekben elhelyezett technikai berendezésekhez és más komponensekhez, a Szolgáltató vagy meghatalmazottja általi ellenőrzés, javítás, karbantartás és más, az Informatikai szolgáltatások biztosításához vagy támogatásához kapcsolódó tevékenységek ellátása érdekében.

## Fizetési feltételek

- 6.1 A Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő a szolgáltatás ellentételezéseként szolgáltatási díjat fizet a Szolgáltatónak, amely díj tartalma az **E)** jelzésű Megrendelt szolgáltatások Mellékletben meghatározott üzemeltetési és bérleti díj. A meghatározott díjakon felül a Szolgáltató egyéb díjazásra nem jogosult.
- 6.2. A Felek havi elszámolásban állapodnak meg. A Szolgáltató a tárgyhavi teljesítésről alakszerű, a jogszabályoknak megfelelő számlát vagy számlákat állít ki a megrendelt szolgáltatások szerződészerű teljesítése esetén a Megrendelő által kijelölt személy írásos teljesítés igazolásának kiállítását követően.

A Felek tudomásul veszik, hogy a számlázás alapjául a jelen megállapodás részét képező, **D)** jelzésű Pénzügyi mellékletben meghatározott árképzési és mennyiségi feltételek szolgálnak.

## 7. Változások kezelése

- 7.1 Jelen Szolgáltatási megállapodást a Felek közös akarattal, bármikor módosíthatják. A módosító dokumentum a jelen Szolgáltatási megállapodás elválaszthatatlan részévé válik.
- 7.2 A Felek vállalják, hogy a jelen Szolgáltatási megállapodásban meghatározott kötelezettségekről és az abban bekövetkező változásokról tulajdonosát, fenntartóját, alkalmazottaikat, alvállalkozóikat és szállítóikat megfelelő időben tájékoztatják.
- 7.3 Az Informatikai szolgáltatások műszaki paramétereit és feltételeit érintő változtatások a Műszaki mellékletben meghatározott változáskezelési eljárásnak megfelelően hajthatók végre.
- 7.4 A díj árképzési feltételeit érintő módosítások a Pénzügyi melléklet szerint hajthatók végre.

## 8. Vis maior

- 8.1 A „Vis maior” mindkét Fél tekintetében olyan elháríthatatlan eseményt vagy körülményt jelent, amelyre az illető Fél nem képes befolyást gyakorolni, és amely ugyanakkor

képtelenné teszi az illető Felet a jelen Szolgáltatási megállapodásból eredő bármely vagy valamennyi kötelezettsége teljesítésére. Vis maiornak minősül bármely, a Felek hatáskörén kívül eső ok, mely hatással van valamely Fél jelen megállapodás alapján fennálló kötelezettségeinek teljesítésére. Jelen megállapodás alkalmazása során Felek Vis maiornak tekintik többek között a következő eseményeket: természeti csapások, zavargások, felkelések, háború, katonai hadműveletek, tűzvész, vízkár, villámcsapás, robbanás, talajsüllyedés, földrengés, kívülálló személy rongálása, országos vagy helyi szintű vészhelyzet, a villamosenergia-rendszer jelentős zavara, villamosenergia-ellátási válsághelyzet vagy annak veszélye, kormány, felelős hatóság intézkedése vagy az intézkedés elmulasztása.

- 8.2 A jelen fejezet szerinti Vis maior eseményeket a Felek kötelesek haladéktalanul bejelenteni a másik Fél számára a **B)** jelzésű mellékletben rögzített kapcsolattartási adatok *(a továbbiakban: Kapcsolattartási adatok)* és értesítési módok alkalmazásával.
- 8.3 A Felek Vis maior bekövetkezésének elismerését a következő további feltételekhez kötik:
- az Érintett Fél erről értesíti és részletes tájékoztatást ad a másik félnek, amint az ésszerűen elvárható a helyzet beállta után;
  - az Érintett Fél minden ésszerű erőfeszítést megtesz teljesítési akadályoztatásának elhárítására;
  - mindezek nem nyújtanak mentesítést a Vis maior helyzet beállta előtti kötelezettségek alól.
- 8.4 Amennyiben a Felek tudomást szereznek arról, hogy Vis maior esemény következett be, haladéktalanul kötelesek egyeztető tárgyalásokat lefolytatni a Vis maior esemény várható időtartamáról valamint a további teendőkről.

## Nyilvánosság, információvédelem

- 7.1 A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen Szolgáltatási megállapodással kapcsolatban, szóban, írásban vagy bármely egyéb módon tudomásukra jutott adatokat, információkat bizalmas információként kezelik. A bizalmas információkra vonatkozó titoktartási kötelezettség – egyéb rendelkezés hiányában – időkorlát nélküli.
- 7.2 A Felek tudomásul veszik, hogy egyebek mellett a jelen Szolgáltatási megállapodás és azok mellékletei, az Informatikai szolgáltatások nyújtásához alkalmazott műszaki megoldások adatai és részletei, az Informatikai szolgáltatások elszámolásához kapcsolódó pénzügyi adatok és megállapodások, továbbá minden műszaki és pénzügyi adat bizalmas információnak számít.

- 7.3 A Felek vállalják, hogy az Informatikai szolgáltatások bevezetése és nyújtása során a másik féltől származó bizalmas információkat és adatokat semmilyen formában nem adják át harmadik fél számára, nem teszik hozzáférhetővé, továbbá a hatályos adatvédelmi előírásokkal összhangban kezelik.
- 7.4 A Felek vállalják, hogy a szolgáltatásokkal összefüggésben tudomásukra jutott bizalmas információkat és adatokat csak olyan mértékben adják át saját alkalmazottaik, meghatalmazottaik, megbízottaik, alvállalkozóik és beszállítóik számára, amennyire ez az adott munkafeladat végrehajtása szempontjából elkerülhetetlenül szükséges.
- 7.5 A Felek vállalják, hogy az Informatikai szolgáltatásokkal összefüggésben tudomásukra jutott biztonsági eseményről a másik felet tájékoztatják, amennyiben az bármilyen módon, akár közvetlenül, akár közvetve, veszélyeztetheti a másik fél üzletmenetének, bizalmas adatainak és információinak biztonságát, továbbá minden ésszerű intézkedést megtesznek a biztonsági esemény elhárítása, illetve újbóli előfordulásának megakadályozása érdekében.

## **Kapcsolattartás és értesítések**

- 8.1 Jelen Szolgáltatási megállapodás szempontjából, a Kapcsolattartási adatokban meghatározott kapcsolattartók, a kapcsolattartási és értesítési módok vannak érvényben.
- 8.2 A Megrendelő végfelhasználóinak támogatására szolgáló kapcsolattartási lehetőségek (*Service Desk*) adatait a Műszaki melléklet tartalmazza.

## **9. A Szolgáltatási megállapodás megszűnése, megszüntetése**

- 9.1. A Megrendelő a szolgáltatási megállapodást a 3.1 pontban meghatározott időtartam alatt rendes felmondással nem mondhatja fel.
- 9.2. A Felek azonnali hatállyal felmondhatják a szerződést, ha a másik Fél a jelen szerződésben vállalt kötelezettségét felszólítás ellenére sem teljesíti, vagy egyéb súlyos szerződésszegést követ el (*rendkívüli felmondás*). E jog gyakorlása esetén a szerződés azon a napon szűnik meg, amikor a szerződésszegő Fél részére kézbesítik a rendkívüli felmondást. Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, ha a szerződésben vállalt munkafolyamatban ismételten történik súlyos, a Megbízó által írásban kifogásolt hiba, továbbá a Felek az együttműködési kötelezettségüket elmulasztják.
- 9.3. A Felek tudomásul veszik, hogy a Szolgáltatási megállapodás lejáratát követően a szolgáltatások tényleges megszüntetéséhez műszaki feltételek kapcsolódhatnak, illetve fizikai tevékenységek szükségesek, egyebek mellett beleértve a Megrendelő telephelyén felállított, de a Szolgáltató tulajdonában lévő infrastruktúra, berendezések leszerelését és elszállítását is. A Szolgáltatási megállapodás lejáratát követően esetlegesen megrendelői, vagy önkormányzati tulajdonban, de a Szolgáltató üzemeltetésében lévő eszközpark nem szerelhető le vagy szállítható el.

## **10. Jogviták rendezése**

- 10.1 A Felek kötelesek minden lehetséges erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a jelen Szolgáltatási megállapodással kapcsolatban köztük felmerülő bármiféle nézeteltérést vagy vitát békés úton, közvetlen tárgyalások révén rendezzék.
- 10.2 A jelen Szolgáltatási megállapodás értelmezésében, végrehajtásával kapcsolatos tevékenységek és a megállapodásban szereplő összes, külön nem definiált kifejezés vonatkozásában a Ptk. rendelkezései és egyéb hatályos vonatkozó jogszabályok az irányadóak.
- 10.3 Amennyiben a Felek nem tudnak békés úton egyezsége jutni a jelen Szolgáltatási megállapodással kapcsolatban köztük felmerült vitát illetően, úgy a jogvita elbírálására vonatkozóan - hatáskörtől függően - kikötik a debreceni bíróságok illetékességét.

Jelen Szolgáltatási megállapodást a Felek elolvasás és értelmezést követően, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag írják alá.

A jelen Szolgáltatási megállapodás részét képező mellékletek:

- A) melléklet – Definíciók
- B) melléklet – Kapcsolattartási adatok

- C) melléklet – Műszaki melléklet
- D) melléklet – Pénzügyi melléklet
- E) melléklet – Megrendelt szolgáltatások
- F) melléklet – A szolgáltatások nyújtásának telephelyei
- G) melléklet – A Megrendelő által biztosított helyiségek

Debrecen, 2016. június „...”

Megrendelő képviselőjében

Szolgáltató képviselőjében

.....  
Dr. Szekeres Antal  
jegyző  
Debrecen Megyei Jogú Város  
Polgármesteri Hivatala  
Megrendelő

.....  
Major Dénes István  
ügyvezető  
DV Info Informatikai kft.  
Szolgáltató

Záradék:

Alulírott dr. Papp László polgármester Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata képviselőjében a jelen Szolgáltatási szerződést a Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 24/2013. (V. 30.) önkormányzati rendelete 17. § (2) bekezdésében biztosított döntési jogkörökre tekintettel a .../2016. (....) PM határozat alapján jóváhagyólag aláírom.

Debrecen, 2016. június „....”

Dr. Papp László  
polgármester

## A) melléklet – Definíciók

Jelen Szolgáltatási megállapodás feltételeinek értelmezésekor az alábbi definíciók érvényesek:

Kifejezés	Definíció
<i>Szolgáltatási megállapodás</i>	Specifikus szolgáltatási területen (telefonia, számítógép üzemeltetés, hálózat üzemeltetés stb.) a Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtandó szolgáltatások műszaki és pénzügyi feltételeit definiáló dokumentum.
<i>Szolgáltató</i>	DV Info Informatikai Kft.
<i>Szolgáltatás</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás hatókörébe tartozó, jellemzően informatikai szolgáltatás, amely a Szolgáltatáskatalógusban azonosítva van.
<i>Szolgáltatáskatalógus</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás hatókörében nyújtandó szolgáltatások tételes felsorolása és definiálása. A Szolgáltatáskatalógust a C) Műszaki melléklet fejezet tartalmazza.
<i>Megrendelő</i>	Jelen szerződést aláíró szervezet a megrendelői oldalon.
<i>Végfelhasználó</i>	Megrendelővel bármilyen jogviszonyban lévő személy, aki a Megrendelő felhatalmazása alapján jogosult a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások felhasználóként való igénybevételére.
<i>Kapcsolattartó</i>	Megrendelő és Szolgáltató képviselői, akik együttműködnek a napi ügyek és problémák megoldása és a változások kezelése céljából.
<i>Kapcsolattartási adatok</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás B) melléklete
<i>Műszaki melléklet</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás C) melléklete
<i>Pénzügyi melléklet</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás D) melléklete
<i>Megrendelt szolgáltatások melléklet</i>	Jelen Szolgáltatási megállapodás E) melléklete
<i>Jelentős változások</i>	Jelentős változásnak nevezzük azt a módosítást, amely új szolgáltatási elem bevezetésével jár, vagy meglévő szolgáltatások árszabását érinti.



## B) melléklet – Kapcsolattartási adatok

Megrendelő kapcsolattartási adatai:

### Megrendelő kapcsolattartási adatai

Kapcsolattartó neve, beosztása	Lugosi Zsolt informatikai referens
Cím:	DMJV Polgármesteri Hivatala / 4024 Debrecen, Piac u. 20.
Telefonszám	52/511-415, +36203744490
E-mail	lugosi.zsolt@ph.debrecen.hu
Tájékoztató értesítések átadása	Telefonhívás a fenti telefonszámokon Email a fenti email címre
Hivatalos értesítések átadása	Fenti email címre küldött, visszaigazolt email Fenti címre küldött ajánlott levél

Szolgáltató kapcsolattartási adatai:

### Szolgáltató kapcsolattartási adatai

Kapcsolattartó neve, beosztása	Nahaji Zoltán, informatikai szolgáltatási központ vezető
Cím	DV Info kft. / 4025 Debrecen, Piac 77.
Telefon / Fax	+36302488648 / 52/509-429
Email	<a href="mailto:servicedesk@dvinfo.hu">servicedesk@dvinfo.hu</a> , <a href="mailto:nahaji.zoltan@dvinfo.hu">nahaji.zoltan@dvinfo.hu</a>
Tájékoztató értesítések átadása	Telefonhívás a fenti telefonszámokon Email a fenti email címre
Hivatalos értesítések átadása	Fenti email címre küldött, visszaigazolt email Fenti faxszámra küldött, hivatalosan aláírt telefax Fenti címre küldött ajánlott levél

## C) melléklet – Műszaki melléklet

### Szolgáltatáskatalógus

Jelen Szolgáltatási megállapodás alapján a Szolgáltató az alábbi szolgáltatásokat nyújtja a Megrendelő számára:

*A műszaki mellékletben történő jelentős változásokat a szerződő felek a szolgáltatási megállapodáshoz csatolt, felek által aláírt új szolgáltatási katalógus és szolgáltatási karton segítségével kezelik. A Szolgáltató a szolgáltatási katalógusban található elemek mennyiségi változtatását – a változáskezelési eljárások mellett – abban az esetben is elvégzi, ha a Megrendelő kapcsolattartója elektronikusan vagy valamilyen dokumentált módon erről értesítést küld. A változáskezelési eljárásnál figyelembe kell venni a szerződés 3.7. pontját és az C) Műszaki melléklet definícióit.*

*A szolgáltatási időn belül a mennyiségek változhatnak. A Felek által elfogadott változás mértéke maximum +/- 10% lehet, amely változást az C) Műszaki melléklet felhasználásával a változáskezelési eljárás szerint kell a szerződés mellékleteiben átvezetni. A Szolgáltató és a Megrendelő közös megegyezéssel ettől eltérhet.*

RUN – Üzemeltetési szolgáltatások		
Szolgáltatáskód	Szolgáltatás megnevezése	Rövid leírás
Szerver üzemeltetési szolgáltatások		
2111	Brand Szerver üzemeltetés	Egy gyártó termékeiből összeállított szerver hibaelhárítása, üzemeltetése. Alap operációs rendszer karbantartása, 3 óra rendelkezésre állással, alkatrész nélkül. A szerver a Megrendelő tulajdonában van.
2112	NN Szerver üzemeltetés	Nem egy gyártó termékeiből összeállított szerver hibaelhárítása, üzemeltetése. Alap operációs rendszer karbantartás 3 óra rendelkezésre állással, alkatrész nélkül. A szerver a Megrendelő tulajdonában van.

PC üzemeltetési szolgáltatások		
Szolgáltatáskód	Szolgáltatás megnevezése	Rövid leírás
2121	Számítógép üzemeltetés (desktop)	Asztali munkaállomás hibaelhárítása, alap operációs rendszer és irodai csomag karbantartása 3 órás rendelkezésre állással, alkatrész nélkül. A berendezés a Megrendelő tulajdonában van.
2122	Notebook üzemeltetés	Notebook hibaelhárítása, alap operációs rendszer és irodai csomag karbantartása 3 órás rendelkezésre állással, alkatrész nélkül. A berendezés a Megrendelő tulajdonában van.

<b>COE – Egységes Irodai Környezet biztosítása, eszközök kihelyezése (bérbeadás)</b>		
<b>Szolgáltatáskód</b>	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Rövid leírás</b>
220	Mini PC kihelyezés (bérbeadás)	Mini PC használatba adása, meghibásodás esetén csereeszköz biztosítással.
240	25" LED monitor kihelyezés (bérbeadás)	25" LED monitor használatba adása speciális alkalmazáshoz, meghibásodás esetén csereeszköz biztosítással (LG 25UM57 IPS LED Monitor (25", Cinema Screen, 2560x1080, 21:9, 5M:1, 250 cd/m2, 5ms, 2xHDMI, hangszóró, fekete)
241	24" LED monitor kihelyezés (bérbeadás)	24" LED monitor használatba adása, meghibásodás esetén csereeszköz biztosítással.

*A bérbe adott berendezések a Szolgáltató tulajdonában vannak.*

<b>Hálózat üzemeltetési szolgáltatások / aktív, passzív, wifi</b>		
<b>Szolgáltatáskód</b>	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Rövid leírás</b>
2131	LAN kapcsolat passzív	Hálózati kapcsolódási pontok üzemeltetése hibaelhárítása 3 óra rendelkezésre állással, alkatrész nélkül.  A hálózat a megrendelő tulajdonában van.
2132	LAN switch port (L2 port)	Layer 2. szintű hálózati kapcsoló eszköz üzemeltetése hibaelhárítása, konfiguráció módosítása 3 óra rendelkezésre állással, anyag nélkül.  Az aktív eszköz a megrendelő tulajdonában van.
2133	LAN router port (L3 port)	Layer 3. szintű útvonalválasztó eszköz üzemeltetése hibaelhárítása, konfiguráció módosítása 3 óra rendelkezésre állással, anyag nélkül.  Az aktív eszköz a megrendelő tulajdonában van.
2134	Tűzfal (Barracuda)	A tűzfal eszköz üzemeltetése hibaelhárítása, konfiguráció módosítása 3 óra rendelkezésre állással, anyag nélkül.  Az aktív eszköz a megrendelő tulajdonában van.
2151	WLAN infrastruktúra	A Megrendelő irodai környezetében telepített, vezeték nélküli csatlakozást biztosító bázisállomások (access point) üzemeltetése, 3 óra rendelkezésre állással.  Az aktív eszköz a megrendelő tulajdonában van.

<b>Támogatás, Support</b>		
<b>Szolgáltatáskód</b>	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Rövid leírás</b>
1260	Célszoftver support	Az intézményi szoftverek, szakrendszerek karbantartása, üzemeltetése, ezzel összefüggő szaktanácsadás a Felek külön megállapodása alapján.  ANYK, JAVA, Acrobat Reader, image viewer, egyedi browser, AutoCad viewer, PDF Creator, egyedi esetben Hypernet kliens, Img Burning  Szünetmentes rendszer ellenőrzése 6 havonta egyszer.
2141	User support	Igényelt folyamatos felhasználói támogatás nyújtása, a használt operációs rendszer és a szoftver szolgáltatások kategóriájába tartozó alkalmazások kezelése, 3 óra rendelkezésre állással.

<b>HoldingNet – Hálózaton nyújtott Informatikai szolgáltatások</b>		
<b>Szolgáltatáskód</b>	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Rövid leírás</b>
1221	e-mail postafiók	A szolgáltatás POP3/IMAP protokollon, vagy WEBMail felületen keresztül elérhető postafiókot biztosít, a levelek SPAM és vírusvédelmi szűrésével.  A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges eszközök a Megrendelő tulajdonában vannak.
1241*	Cloud Share	A Szolgáltató a Megrendelő részére felhő alapú adattárolási lehetőséget biztosít.

<b>HoldingNet szoftver szolgáltatások</b>		
<b>Szolgáltatáskód</b>	<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	<b>Rövid leírás</b>
1113	Vírusvédelem (ESSET NODE 32)	A szolgáltatás tartalmazza 1 db munkaállomási egység szerint számolva, a hálózati adminisztráláshoz szükséges menedzsment eszköz üzemeltetését, karbantartását.  A Szolgáltató a szoftver használati joggal rendelkező Megrendelő számára biztosítja a vírusadatbázis folyamatos frissítését.
1111	Vírusvédelem (Kaspersky)	A szolgáltatás tartalmazza 1 db munkaállomás vírusvédelmi licencét, a hálózati adminisztráláshoz szükséges menedzsment eszköz felhasználási jogát és a vírusadatbázis folyamatos frissítését.
1122std	MS Office Std	A szolgáltatás tartalmazza a MS Office Standard hálózatról frissített verzióját
1122pro	MS Office Pro	A szolgáltatás tartalmazza a MS Office Professional hálózatról frissített verzióját

<b>Service Desk - Ügyfélszolgálat</b>
---------------------------------------

Szolgáltatáskód	Szolgáltatás megnevezése	Rövid leírás
2170	Service Desk	Hibabejelentés, telefonos segítség nyújtása.

## Szolgáltatáskartonok

2141	User Support
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Szolgáltatás allokációja	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>A Szolgáltató feladata a Megrendelő által a Felhasználók számára engedélyezett feladatkörök és az azokhoz tartozó jogosultságok rendszerben történő beállítása, módosítása, törlése, melyet kézhezvételtől számított 4 órán belül köteles végrehajtani.</p> <p>Szolgáltató szavatolja, a csak engedélyezett hozzáféréseket.</p> <p>A Szolgáltató által végzett jogosultság kezelés jelenti az Active Directory (AD) szerveren adminisztrált felhasználókhoz kötődő</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- belépési jogosultságok és jogosultsági szintek, hálózati hozzáférések (megosztások) kezelését,</li> <li>- az AD szolgáltatási rendszerében a felhasználók számára kijánlott szoftver alkalmazások definiálását,</li> <li>- az AD szolgáltatási rendszerében a felhasználók számára kijánlott hálózati nyomtatók elérését, kapcsolódó paraméterek megadását,</li> <li>- a felhasználói környezet (asztal) definiálását és e definíciók igény és szükség szerinti karbantartását.</li> </ul> <p>A Szolgáltató feladata továbbá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- az AD szerver minden olyan jelenleg üzemelő vagy jövőben aktiválandó szolgáltatásának beállítása, karbantartása amely, adminisztrált felhasználókhoz köthető szolgáltatásokat és jogosultságokat érint,</li> <li>- a helyi operációs rendszer működésével, nyomtatással kapcsolatos felhasználói támogatás,</li> <li>- Felhasználói tevékenységgel összefüggő hibaelhárítás</li> <li>- MS Office szoftver eszközök esetén (word, excel, powepoint) alkalmi segítségnyújtás a felhasználóknak.</li> </ul> <p>Felhasználók részéről a Szolgáltató csak a napi szokásos operatív feladatokra, hibaelhárításra kiterjedően fogadhat igényeket, bejelentéseket. Egyéb esetben azt továbbítja egyeztetésre az illetékes szakmai vezetőhöz.</p> <p>Szolgáltató nem hibaelhárítás jellegű feladatokat is végez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rendezvény esetén technikai támogatást nyújtása (projektor, notebook, stb.),</li> <li>- közgyűlésen szakmai felügyelet biztosítása,</li> <li>- választással kapcsolatos feladatok.</li> <li>- adóügyi nyomtatási támogatás</li> <li>- szociális rendszer - lekérdezések támogatása</li> </ul>
Megjegyzés	A karbantartás és az egyéb munkák során felhasznált alkatrészek és anyagok külön számlázásra kerülnek. A felhasználás és a számlázás csak a Megrendelő előzetes engedélyével történhet.

270	Service Desk
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Szolgáltatás allokációja	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>A szolgáltatások támogatása céljából a Szolgáltató általános Service Desk-et, ügyfélszolgálatot biztosít a Megrendelő, illetve a szolgáltatásokat felhasználók számára. A Service Desk elsődleges rendeltetése a felhasználókkal való kapcsolattartás.</p> <p>Ebben a leírásban csak a Service Desk funkcióra közvetlenül vonatkozó adatokat és feltételeket tüntetjük fel. Az egyes szolgáltatások bejelentés kezelésével és a teljes hibaelhárítás folyamatával és feltételeivel kapcsolatos esetleges speciális tudnivalókat a megfelelő szolgáltatáskatalógus elemek tartalmazzák.</p> <p>A Megrendelő meghibásodás esetén az észlelt hibát a Szolgáltató 52/XXX-XXX telefonszámán, illetve az 52/XXX-XXX telefax számán vagy <a href="mailto:servicedesk@dvinfo.hu">servicedesk@dvinfo.hu</a> mail címen haladéktalanul bejelenti. A hibabejelentés késedelméből, vagy elmulasztásából eredő következményekért Megrendelő felel.</p> <p>A Service Desk nyitvatartási ideje:</p> <p><b>Hétfő, 8:00-16:00</b></p> <p><b>Kedd, 8:00-16:00</b></p> <p><b>Szerda, 8:00-16:00</b></p> <p><b>Csütörtök, 8:00-18:00</b></p> <p><b>Péntek, 8:00-14:00</b></p> <p>A nyitvatartási időn felül, a nyitás előtt 1 órával és zárás után 2 órával telefonos segítségnyújtás.</p> <p>elérhetőségei:</p> <p>telefon: <b>(52)517-748;</b></p> <p>email: <a href="mailto:servicedesk@dvinfo.hu">servicedesk@dvinfo.hu</a></p> <p>web: <a href="http://www.dvinfocenter.net">www.dvinfocenter.net</a></p> <p>levélcím: 4025 Debrecen, Piac u. 77.</p>

## D) melléklet – Pénzügyi melléklet

### ***Számlázás:***

A számla kiállítása a tárgyhónapot követő hónap 10. napján esedékes.

### ***Fizetési határidő:***

A szabályszerűen kiállított és benyújtott számla kézhezvételétől számított 30. naptári nap.

### ***Késedelmi kamat:***

A szolgáltatási díjnak Megrendelő által történő késedelmes megfizetése esetén a Szolgáltató jogosult a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamat nyolc százalékponttal növelt értékének megfelelő mértékű késedelmi kamatot felszámítani.

### ***Késedelmi kötbér:***

Ha a Szolgáltató a jelen Szolgáltatási megállapodásban foglalt kötelezettségét nem teljesíti határidőre, akkor az általa fizetendő kötbér mértéke a késedelemmel érintett időszakra 3.000 Ft/nap.

### ***Korlátozás:***

A Szolgáltató jogosult a 60 napon túli késedelmes fizetés esetén, a ki nem fizetett szolgáltatás részben vagy egészben történő korlátozására.

## **Díjváltoztatásra vonatkozó rendelkezések**

A Szolgáltató jogosult arra, hogy inflációkövetés és a költségváltozások érvényesítése érdekében a szolgáltatási díjtételeket évenkénti ciklusban felülvizsgálja és a szolgáltatási díjon belül az üzemeltetési díjat automatikusan az infláció mértékével módosítsa.

## **E) melléklet – Megrendelt szolgáltatások**

Brand szerver, NNSzerver, Desktop, Notebook, Lan connect, Lan switch port, Lan Router port, Tűzfal(Barracuda), Felhasználói support, Wlan, Vírusvédelem (Kaspersky, ESSET NODE 32), Ms Office 2016 Standard, MS Office Professional 2016 üzemeltetése 515 személyi számítógép tekintetében :

RUN üzemeltetési díj összesen (RUN+Holdingnet): 3 147 425 Ft/hó

Rendelkezésre állás éves minimális szintje : 99.6 %.

350 db Mini Pc + monitor (24", 25"), Kaspersky licence, Ms Office 2016 Standard, MS Office Professional 2016 licence :

COE bérleti díj (COE+Holdingnet): 2 991 000 Ft/hó

A számítógép konfigurációk szállítási határideje: 2016.07.01

Az üzembe helyezési időszak vége: 2016.09.15.

**A díjak az ÁFA-t nem tartalmazzák**



## **F) melléklet – A szolgáltatások nyújtásának telephelyei**

4024	Debrecen, Piac utca 20.	Régi Városháza
4026	Debrecen, Kálvin tér 11.	Új Városháza
4024	Debrecen, Iparkamara utca 2-4.	Főépítészeti Iroda
4225	Debrecen-Józsa, Szentgyörgyfalvi út 9.	Településrészi Önkormányzat
4024	Debrecen, Hatvan u. 23.	Garázs
4025	Debrecen, Kossuth utca 22.	Ellenőrzési Iroda

## **G) melléklet – A Megrendelő által biztosított helyiségek**

A Megrendelő a Szolgáltató számára a 4024 Debrecen, Piac utca 20. (Régi Városháza) és a 4026 Debrecen, Kálvin tér 11. (Új Városháza) helyszíneken a Szolgáltató helyszíni személyzete részére, a szerződés szerinti szolgáltatások ellátásához, irodahelyiségeket biztosít.

A Felek úgy állapodnak meg, hogy az alábbi helyiségek térítésmentes használatát és a hozzá tartozó infrastrukturális feltételeket (bútorzat, fűtés, világítás, elektromos ellátás, víz, WC, informatikai hálózati végpontok) a Megrendelő biztosítja a Szolgáltató azon munkavállalói számára, akik a helyszíneken munkát végeznek.

Helyiségek megnevezése:

**RVH** (Régi Városháza)

112 sz. iroda üzemeltető személyzet

120 sz. Szerverszoba

**UVH** (Új Városháza)

311 sz. Szerverszoba I.

312 sz. üzemeltető személyzet

313 sz. Szerverszoba II.

315 sz. üzemeltető személyzet