

# Szolgáltatási szerződés

amely létrejött egyrészről a

**Megrendelő neve: ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft.**

**Címe: 1113 Budapest, Diószegi út 37.;**

**adószáma: 20783585-2-43**

**cégjegyzék száma: 01-09-914691**

**bankszámla száma: Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt. 11500092-11071149**

**képviseli: Dr. Sárközi Károly vezérigazgató**

*,mint Megrendelő (továbbiakban: Megrendelő)*

és a

**Szolgáltató neve: PEET & COOK Informatikai és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Címe: 2626 Nagymaros, Téglá u. 6.**

**adószáma: 11763103-2-13**

**cégjegyzékszám: 13-09-081064**

**bankszámla száma: 11707024-20482073**

**képviseli: Gungl Ágoston**

*,mint Szolgáltató (továbbiakban: Szolgáltató)*

között jött létre az alábbi tartalommal:

## 1. Definíciók:

**Szerződés:** a *Megrendelő* és a Szolgáltató között létrejött „Az *ÉMI Nonprofit Kft. informatikai infrastruktúrájának helyszíni üzemeltetése, karbantartása, valamint rendszermérnöki felügyelet és rendelkezésre állás biztosítása a szerződéskötéstől számított 15 hónapig.*” tárgyú közbeszerzési eljárásra tett és elfogadott ajánlat alapján kötött szerződést jelenti, amelyet felek aláírtak, beleértve annak összes mellékletét, valamint mindazon okmányokat, amelyekre a szerződésben utalás történik.

**Szerződéses díj:** a Szolgáltatónak a szerződés keretében szerződéses kötelezettségeinek teljes körű és megfelelő teljesítéséért fizetendő ellenérték.

**Szolgáltatások:** mindazon feladatok elvégzését jelentik, amelyeket a Szolgáltatónak a szerződés értelmében a *Megrendelő* számára folyamatosan biztosítani kell.

**Megrendelő:** ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft.

**Szolgáltató:** a 2013. május hónap 31. napon közvetlenül megküldött eljárást megindító felhívás alapján meghirdetett Kbt. 122. § (7) bekezdés a) pontja szerint lefolytatott közbeszerzés eljárás nyertese.

**Teljesítés:** jelen szerződés alapján.

## **2. A szerződés tárgya és mennyisége:**

### **2.1. Szerződés tárgya:**

*Az ÉMI Nonprofit Kft. informatikai infrastruktúrájának helyszíni üzemeltetése, karbantartása, valamint rendszermérnöki felügyelet és rendelkezésre állás biztosítása a szerződéskötéstől számított 15 hónapig.*

### **2.2. Szerződés mennyisége:**

A megrendelő 1+8 db telephelyén üzemelő informatikai infrastruktúra biztonságos és szakszerű üzemeltetése a központi telephelyen (1113 Budapest, Diószegi út 37.), míg a 8 darab külső telephely távoli üzemeltetése, illetve helyi üzemeltetése eseti kiszállással.

A vidéki helyszínek esetében az eseti kiszálláshoz Megrendelő gépkocsit nem biztosít, Szolgáltató saját használatú gépkocsival köteles a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeit teljesíteni. A szerződés teljesítésével kapcsolatban várható havi futásteljesítmény ~500 km.

Szentendrei telephelyen a másodlagos központ kialakításában történő rendszermérnöki közreműködés, rendszermérnöki tervek előkészítése, a szükséges informatikai eszközök tervek szerinti üzembe helyezése, telepítése.

Ajánlatkérő központi telephelyén 1 fő rendszergazda és 1 fő HelpDesk munkatárs biztosítása munkaidőben (H-CS 7:45-16:35, P 7:45-14:30-ig), továbbá 1 fő helpdesk munkatárs eseti rendelkezésre állása. Igény esetén rendszermérnöki jelenlét vagy távoli munkavégzés biztosítása havonta 16 órában. Ügyeleti időszakban (munkaidőn kívüli időpontokban, hétvégén, ünnepnapon is) rendelkezésre állás biztosítása HelpDesk, rendszergazda és rendszermérnöki feladatokra. A Szentendrei Ipari Park informatikai struktúrájának és kommunikációs rendszerének megtervezése, üzembe állítása és üzemeltetése.

A rendszermérnöki tevékenység esetében az adott hónapban fel nem használt órák száma a következő hónapra átvihetők. A rendszermérnök távoli beavatkozásának ideje a kumulált rendszermérnöki órák számából kerül levonásra. A távoli beavatkozásról Szolgáltató tételes

és részletes munkalapot köteles készíteni, ami tartalmazza az elvégzett tevékenységet és annak idő igényét.

Rendelkezésre állás biztosítása helpdesk, rendszergazda, és rendszermérnöki feladatokra hétköznapi munkaidőn kívüli, hétköznapi éjszakai, hétvégei és ünnepnapon, illetve hétvégei és ünnepnapon éjszakai munkavégzéshez, szükség esetén helyszíni kiszállással.

Szolgáltató kötelezettsége a napi feladatainak pontos dokumentálása, nyomon követhetőség biztosítása, kockázat felmérés, és a különböző kockázati szintű hibalehetőségre való felkészülés és azok elhárítására vonatkozó tervek elkészítése.

### **3. Szolgáltatási díj:**

Szolgáltató vállalja, hogy a szerződést **18.800.000,-Ft+ÁFA**, azaz **tizennyolcmilliónyolcszáz ezer forint** összegű ellenszolgáltatásért teljesíti.

A Szolgáltatási díj tartalmazza a szerződés teljesítésének ideje alatt megrendelő által elvárt a jelen szerződésben és a szerződés 1. sz. mellékleteként csatolt szakmai specifikációban ismertetett és elvárt szolgáltatásokat (kapcsolódó tevékenységeket) az abban meghatározottak szerint a Megrendelő által meghatározott mennyiségben. A szerződés teljesítésével kapcsolatban a jelen pontban rögzített díjon felül Szolgáltató semmilyen díjra semmilyen jogcímen nem tarthat igényt.

### **4. Teljesítés egyéb rendelkezései:**

**4.1.** A szerződés teljesítési helye: **ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft.**, 1113 Budapest, Diószegi út 37., illetve a jelen szerződés 1. sz. mellékleteként csatolt szakmai specifikációban rögzített telephelyek. A szerződés teljesítésének határideje, a szerződés érvényessége a szerződés aláírásának napjától számított 15 hónap (naptári napra számított kezdési időponttól a naptári napra számított befejezési időpontig terjedő 15. hónap), azaz **2014 év 10 hó 11 nap.**

**4.2.** A szolgáltatási díj a szerződés teljesítésnek időtartama alatt fix díjnak tekintendő. Szolgáltató a jelen közbeszerzési eljárást követő esetleges árfolyamváltozás, áremelkedés kockázatát átvállalja, azt Megrendelő felé nem érvényesítheti.

**4.3.** Szolgáltató a jelen szerződésben és a jelen szerződés 1. sz. mellékletében csatolt specifikációban megnevezett feladatokat, továbbá az eljárást megindító felhívásban és

dokumentációban rögzített feladatokat köteles ellátni a szerződés teljes időtartama alatt. Szolgáltatónak a szerződés 1. sz. mellékletében meghatározott főbb rendszereket kell üzemeltetnie a szerződés időtartama alatt.

## 5. Fizetési feltételek:

5.1. A Szolgáltató az megfelelően az igazolt teljesítést követően a teljes szolgáltatási díj 1/15 részének megfelelő összegben havonként jogosult 1 db számlát benyújtani. Abban az esetben, ha első kezdő és a szerződés szerinti befejezési időszak tört hónap, akkor szolgáltató erre az időszakra számított arányos díjat jogosult kiszámlázni. Megrendelő a szerződésben meghatározott módon és tartalommal való teljesítést követően az ellenszolgáltatást havonként átutalással teljesíti, a Kbt. 130. § (1), illetve a (3) bekezdése alapján 30 napos fizetési határidő alkalmazásával a Kbt. 130 § (5) bekezdése szerint. A kifizetésre irányadó továbbá a Kbt. 130. § (6) bekezdése, valamint a 2003. évi XCII. számú, az adózás rendjéről szóló törvény 36/A §-a.

A szolgáltatási díj kiegyenlítése átutalással történik a Szolgáltató OTP Banknál vezetett 11707024-20482073 számú számlájára.

Megrendelő fizetési késedelme esetén *Szolgáltató* jogosult a Ptk. alapján meghatározott késedelmi díjat számlázni.

## 6. Együttműködési kötelezettség:

6.1. A felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan körülményről, amely a szerződés eredményes teljesítését vagy a feladatok kellő időre való elvégzését veszélyezteti, gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a mulasztást okozó fél felel.

6.2. *Megrendelő* köteles a szerződésszerűen felajánlott teljesítés átvételéről gondoskodni. Ennek keretében biztosítania kell:

- a teljesítés helyére a *szolgáltató* időben történő belépését,
- a teljesítés helyén a teljesítés igazolására jogosult személyek kijelölését,
- az átvételre jogosult személyek kioktatást arra vonatkozóan, hogy milyen minőségű és mennyiségű teljesítést kell átvenniük,
- az átvételre jogosult személyek megfelelő időben történő megjelenését a teljesítés átvételének céljából.

6.3. Amennyiben a *Megrendelő* a fenti közreműködési kötelezettségeinek késedelmesen, vagy nem megfelelő módon tesz eleget, úgy a szerződésben foglalt teljesítési időtartam (nem



beleértve a 4.1. pontban megadott teljesítési véghatáridőt) a késedelem időtartamával automatikusan meghosszabbodik. A *Megrendelő* késedelme ezen esetekben a *Szolgáltató* késedelmét kizárja.

## 7. Utasítási jog:

7.1. A *Szolgáltató* a szerződés teljesítése során *Megrendelő* utasítása szerint köteles eljárni, amely viszont nem terjedhet ki a munka megszervezésére, illetőleg nem teheti terhesebbé a *Szolgáltató* kötelezettségeit.

7.2. Ha a *Megrendelő* célszerűtlen, illetve szakszerűtlen utasítást ad, erre a *Szolgáltató* köteles őt figyelmeztetni. Ha ennek ellenére a *Megrendelő* utasítását fenntartja, a *Szolgáltató* választása szerint

- elállhat a szerződéstől, vagy
- a *Megrendelő* kockázatára elvégzi a munkát.

Az ilyen eseteket a naplóban fel kell tüntetni.

## 8. Jogszatosság, titoktartási kötelezettség:

8.1. A *Szolgáltató* felelősséget vállal azért, hogy az általa a teljesítés érdekében felhasznált eszközök alkalmazását vagy felhasználását harmadik személy joga nem korlátozza.

8.2. Amennyiben harmadik személy részéről védett jogai sérelme miatt kár vagy egyéb igény merülne fel a fenn megjelöltek vonatkozásában, a *Szolgáltató* köteles haladéktalanul mentesíteni a *Megrendelőt* a kár vagy egyéb igény alól.

8.3. A *Szolgáltató* nem hozhatja nyilvánosságra, harmadik féllel nem közölheti, harmadik személyek részére hozzáférhetővé, illetve megismerhetővé semmilyen jogcímen nem teheti, más munkáinál pedig nem használhatja fel ezen szerződés teljesítése során tudomására jutó, a *Megrendelő* érdekkörébe tartozó információt. Ezen rendelkezéstől csak jogszabályi felhatalmazással, vagy a *Megrendelő* írásbeli engedélyével lehet eltérni.

8.4. A *Szolgáltató* alkalmazottai és a *Megrendelő* megbízottja felé történő nyilvánosságra hozatalnak bizalmasnak kell lennie, és csak olyan mértékig megengedett, amely az adott szerződés teljesítésének szempontjából feltétlenül szükséges.

8.5. A *Szolgáltató* és a *Megrendelő* az eljárás során tudomásukra jutott információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.

## 9. Kapcsolattartó személyek:

### 9.1. Megrendelő részéről:

Elsődlegesen: Somogyi Károly 06 1 372 6167

Másodlagosan: -----

### 9.2. Szolgáltató részéről:

Gungl Ágoston +36 20 549 0298, +36 1 881 6595

## 10. Szerződésszegés:

### 10.1. Megrendelő késedelme:

10.1.1. *Megrendelő* késedelembe esik, ha a szerződés szerűen felajánlott teljesítést nem fogadja el, illetve ha elmulasztja azokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy a *Szolgáltató* megfelelően teljesíteni tudjon. Ezen kötelezettségek megszegéséből fakadó károk a *Megrendelőt* terhelik.

### 10.2. Szolgáltató hibás teljesítése:

*Szolgáltató* szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel a szakmai követelményeknek és elvárásoknak. Hibás teljesítés esetén *Szolgáltató* 50.000,-Ft/alkalom összegű hibás teljesítési kötbért megfizetésére kötelezett. A hibás teljesítés mindaddig fennáll, amíg hiba kiküszöbölése nem történik meg. A kötbér összege a *Szolgáltató* számlájából levonásra kerül, vagy ennek hiányában peres vagy nem peres úton kerül érvényesítésre. A kötbér összesített mértéke maximum a teljes nettó szolgáltatási díj 20%-a.

### 10.3. Szolgáltató késedelmes teljesítése:

*Szolgáltató* a szerződés ideje alatt az eseti kiszállásra vonatkozóan késedelmes teljesítése esetén minden késedelmesen eltelt óra után 10.000,-Ft/óra késedelmi kötbér megfizetésére köteles *Megrendelőnek*.

*Szolgáltató* késedelme különösen abban az esetben valósul meg, ha

- a *Megrendelő* által munkanapokon az írásban jelezett eseti kiszállásra vonatkozóan a Budapesti helyszín vonatkozásában a jelzéstől számított 2 órán belül az elvárt tevékenységeit nem kezdi meg. el.

- a Megrendelő által munkanapokon az írásban jelezett eseti kiszállásra vonatkozóan a Szentendrei helyszín vonatkozásában a jelzéstől számított 4 órán belül az elvárt tevékenységeit nem kezdi meg.

- a Megrendelő által munkanapokon az írásban jelezett eseti kiszállásra vonatkozóan a Budapesti és a Szentendrei helyszín kivételével meghatározott teljesítési helyszínek vonatkozásában a jelzéstől számított 8 órán belül az elvárt tevékenységeit nem kezdi meg.

A kötbér összegét Megrendelő jogosult beszámítani és a kötbér összege a Szolgáltató számlájából levonásra kerül, vagy ennek hiányában peres úton kerül érvényesítésre. A kötbér összesített mértéke maximum a teljes nettó szolgáltatási díj 20%-a.

#### **10.4. A teljesítés jogos ok nélküli megtagadása, meghiúsulás**

Ha a Szolgáltató jogos ok nélkül megtagadja a teljesítést, a *Megrendelő* követelheti a teljesítés elmaradásából származó kárának a megtérítését. A teljesítés megtagadása, illetve a teljesítés meghiúsulása esetére felek a teljes nettó szolgáltatási díj 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbért kötnék ki. Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is követelheti.

#### **10.5. Lehetetlenülés**

**10.5.1.** Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős vagy mindkét fél felelős a szerződés megszűnik. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni.

**10.5.2.** Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a *Szolgáltató* felelős, úgy díjazásra nem tarthat igényt.

**10.5.3.** Ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért a *Megrendelő* felelős, a *Szolgáltatót* a *Szolgáltatási* díj megilleti, levonva belőle a lehetetlenülés következtében előállott megtakarításait, továbbá azt az összeget, amelyet a felszabadult időben másutt keresett.

#### **10.6. Egyéb szerződésszegések**

**10.6.1.** A szerződésben foglalt egyéb kötelezettségek megszegése esetén a szerződésszegő fél köteles a másik fél ebből származó kárát megtéríteni.

## 11. Vis maior:

11.1. A felek vis maior-nak tekintik azokat - a szerződés teljesítését részben vagy egészben ellehetetlenítő - eseményeket, amelyek előre láthatóak ugyan, de el nem háríthatóak, illetve nem láthatóak előre és el sem háríthatóak.

11.2. A vis maior azon formájára, amely a szerződés teljesítését lehetetlenné teszi, a lehetetlenülés szabályai vonatkoznak (ld. 11.4 pontot).

11.3. Ha a vis maior nem teszi lehetetlenné a szerződés teljesítését, de késlelteti azt: a teljesítési határidő meghosszabbodik a vis maior okozta késedelem időtartamával.

11.4. A vis maiorról haladéktalanul értesíteni kell a másik felet. Az ennek elmulasztásából eredő kár a mulasztó felet terheli.

## 12. A szerződés hatálya és megszűnése:

### 12.1. Hatálybalépés, szerződés hatálya:

Jelen szerződés akkor lép életbe, ha azt mindkét szerződő fél aláírta.

### 12.2. A szerződés megszűnése:

12.2.1. Jelen szerződést mindkét fél három hónapos felmondási idővel felmondhatja.

12.2.2. Amennyiben bármelyik fél a szerződésből folyó valamely kötelezettségét megsérti, és azt a másik fél írásbeli felszólítására sem orvosolja a felszólítás kézhezvételétől számított 8 napon belül, úgy a szerződés a sérelmet szenvedett fél részéről azonnali hatállyal felmondható mindaddig, amíg a szerződésszegést a szerződésszegő fél nem orvosolta.

12.2.3. A szerződésszegő fél köteles a másik félnek a szerződésszegésből eredő kárát megtéríteni.

## 13. Egyéb rendelkezések:

13.1. A tárgyi szerződés mindennemű módosítása és kiegészítése írásos formában a 2011. évi CVIII tv. 132. §-a alapján a szerződő felek egyetértésével lehetséges oly módon, hogy a szerződésnek a módosítással nem érintett része változatlan marad.

13.2. A *Szolgáltató*nak és a *Megrendelő*nek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, amely közöttük a szerződés keretében vagy a szerződéssel kapcsolatban merül fel. Ha az érintett felek az említett közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 napon belül nem tudják





megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a Megrendelő székhelye szerinti illetékes Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

**13.3.** Szolgáltató kötelezettséget vállal arra a Kbt. 125. § (4) bekezdése alapján, hogy nem fizet, illetve számol 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 Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak. Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a jelen szerződés alábbi a) és b) pontjában meghatározott ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

a) ha a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek, valamint

b) ha a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

A Kbt. 125. § (5) bekezdése alapján Megrendelő jogosult és köteles a szerződést felmondani az a) és b) pontban írt körülmények fennállása esetén- ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon.

Szolgáltató a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti felmondás esetén a szerződés megszűnése előtt már teljesített tevékenységének szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

A külföldi adóilletőségű Szolgáltató köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.

**13.4.** Szerződő felek rögzítik, hogy a szolgáltató területi és időbeni korlátozás nélkül kizárólagos felhasználási engedélyt ad a megrendelőnek az alábbiak szerint:

- a szerződésben meghatározott valamennyi, a jelen szerződés alapján a szolgáltató által elkészített dokumentumot, terméket jogosult a Megrendelő teljes körűen felhasználni,
- a felhasználói jog a szolgáltatási díj kifizetésének napjától illeti meg a Megrendelőt,
- a szolgáltatási díj magában foglalja az esetleges szerzői jogdíjakat is.

Ekként a

- Szolgáltató kijelenti, hogy az általa kidolgozott szerzői jogi védelem alá eső szerzői művek szerzői, vagyoni jogainak egyedüli és kizárólagos tulajdonosa.
- A teljesítés során keletkező szerzői jogi védelem alá eső alkotáson a megrendelő határozatlan idejű, területi korlátozás nélküli, korlátlan és kizárólagos felhasználási jogot szerez, továbbá megrendelő jogosult az alkotás, mű átdolgozására is.
- A szolgáltatási díj tartalmazza a felhasználási jog fentiek szerint történő átruházásának ellenértékét is.
- Megrendelő jogosult arra, hogy a felhasználási jogot harmadik személyre átruházza.
- A teljesítés során nyomtatott és elektronikus, egyéb formában átadott anyagok, illetve a felhasználási jog tartalmának megfelelően átadott forrás file-ok a Megrendelő tulajdonába kerülnek

Szerződő felek a fentiekkel összhangban megerősítik, hogy a Szolgáltató által a teljesítés során elkészített szerzői jogi oltalom alá eső alkotáson a Megrendelő határozatlan idejű, kizárólagos (korlátozás nélküli), harmadik személynek is átadható felhasználási jogot szerez, mely kiterjed a mű átdolgozására is.

13.5. Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar jog előírásai, és a 2011. évi CVII. tv. előírásai vonatkoznak. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

13.6. Feleknek egymás közötti értesítéseiket írásban (levélben, elektronikus levélben, táviratban, telefaxon) kell megtenniük, és valamennyit ugyancsak írásban vissza kell igazolniuk. Az értesítésben foglaltak akkor lépnek érvénybe, amikor azt címzett kézhez vette.

Felek a szerződés rendelkezéseit elolvasták, megértették és azt, mint akaratuknak mindenben megfelelőt, ezennel 4 eredeti példányban jóváhagyólag aláírják.

Budapest, 2013. július 11.

Megrendelő részéről:



- 1.sz. melléklet: szakmai specifikáció
- 2.sz. melléklet: közbeszerzési ajánlat
- 3.sz. melléklet: ajánlattételi felhívás és dokumentáció

  
Szolgáltató részéről

**Peet & Cook Kft.**  
2626 Nagymaros, Tégla u. 6.  
Adószám: 11763103-2-13  
OTP: 11707024-20482073

## ***Műszaki leírás, specifikáció (szerződés 1.sz. melléklete)***

Ajánlatkérő központi és további telephelyein (8 db) üzemelő informatikai infrastruktúra biztonságos és szakszerű üzemeltetése a központi telephelyen helyszínen, míg a további telephelyeken távoli üzemeltetéssel, illetve szükség esetén eseti kiszállással helyszínen.

Ajánlatkérő központi telephelyén 1 fő rendszergazda és 1 fő HelpDesk munkatárs biztosítása munkaidőben (H-CS 7:45-16:35, P 7:45-14:30-ig), továbbá 1 fő helpdesk munkatárs eseti rendelkezésre állása. Igény esetén rendszermérnöki jelenlét vagy távoli munkavégzés biztosítása havonta 16 órában, maximum negyedéves elszámolással.

Ügyeleti időszakban (munkaidőn kívüli időpontokban, hétvégén, ünnepnapon is) rendelkezésre állás biztosítása HelpDesk, rendszergazda és rendszermérnöki feladatokra. A Szentendrei Ipari Park informatikai struktúrájának és kommunikációs rendszerének megtervezése, üzembe állítása és üzemeltetése.

### **Helpdesk munkatársak feladatai:**

- központi telephelyen lévő felhasználók informatikai támogatása
- vidéki telephelyeken lévő felhasználók informatikai támogatása távolról, szükség esetén helyi kiszállással
- felhasználói munkaállomások teljeskörű üzemeltetése mind hardver, mind szoftver területen, javítás, üzembehelyezés, összeszerelés, bővítés, csere
- felhasználói programok telepítése, karbantartása, hibajavítása
- nyomtatók üzemeltetése, hibakeresés, probléma eszkaláció
- hiba eszkaláció magasabb szintre szükség esetén
- dokumentumok naprakészen tartása, pl. kábelezési táblázat, stb.
- hibabejelentő ticketing rendszer vezetése
- telefon rendszer végponti patch kábelezés, telefonkészülékek kihelyezése felhasználókhoz, konfigurációs kérés
- továbbítás üzemeltetők felé, hiba eszkalálás magasabb szintre szükség esetén
- mobil kommunikációs eszközök szoftveres beállítása, beüzemelése, vállalati rendszerhez integrálása
- fizikai beléptető és riasztó rendszer kártyáinak és adminisztrációjának kezelése célrendszerben
- Szentendrei Tudásközpont tanácstermi audio-vizuális eszközök karbantartása, üzemeltetése

### **Rendszergazda munkatárs feladatai:**

- központi telephelyen lévő fizikai és virtuális szerverek helyi üzemeltetése
- vidéki telephelyeken lévő fizikai és virtuális szerverek távoli üzemeltetése, szükség esetén helyszíni kiszállással
- szerver és kliens operációs rendszerek patch menedzsmentje

- szerver hardver hiba detektálás és eszkalálása
- alapvető infrastrukturális szolgáltatások üzemeltetése (AD, DNS, DHCP)
- file, print, terminál szerverek üzemeltetése
- levelező infrastruktúra üzemeltetése
- SQL szerver üzemeltetés
- dokumentumtár üzemeltetése (SharePoint 2010 Foundation alapú)
- vírusirtó központi menedzsment
- mentés felügyelete, kezelése
- tűzfal üzemeltetése
- VPN hálózat karbantartása
- hálózati eszközök alapvető konfigurációs ismerete, router és switch
- szünetmentes tápegységek üzemeltetése, konfigurálása
- hibabejelentő ticketing rendszer vezetése
- üzemeltetési dokumentációk karbantartása, frissítése
- adatmentési- és adatbiztonsági terv aktualizálása az informatikai rendszerek változásának megfelelően

#### **Rendszermérnök munkatárs feladatai:**

- infrastruktúra tervezés, kezelés, konfigurálás
- kommunikációs rendszerek (Lync Server) konfigurálása
- üzemeltetési dokumentációk készítése újonnan bevezetett rendszerekről
- fejlesztési javaslatok készítése
- fejlesztési folyamatok támogatása
- informatikai döntések támogatása
- szakmai tanácsadás
- level 3 szintű informatikai problémák kezelése, megoldása
- adatbiztonsági terv szükséges infrastruktúrájának tervezése
- informatikai szabályzat készítése, aktualizálása

#### **Üzemeltetendő főbb rendszerelemek:**

- Microsoft Windows Server 2003/2008 R2 alapú szerverek
- Microsoft Exchange 2010 levelező rendszer
- Microsoft Hyper-V 2008 R2 cluster
- Microsoft Forefront Endpoint Protection 2010
- Microsoft SQL Server 2008 R2
- Microsoft Sharepoint 2010 Foundation
- Microsoft Lync Server
- Microsoft Windows Server 2003 alapú nyomtató szerver
- Microsoft System Center Configuration Manager 2007
- Microsoft Threat Management Gateway 2010 tűzfal
- Symantec Backup Exec 2010/2012
- IGIR dokumentumkezelő (csak kliens program telepítés)
- Infosys pénzügyi rendszer (csak kliens program telepítés)
- ÉMI Workflow System (kliens program telepítés)

