

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről az

Heves Város Önkormányzata

székhely: 3360 Heves, Erzsébet tér 2.
adószám: 15729291-2-10
képviselő: Sveiczter Sándor, polgármester
mint Megrendelő (a továbbiakban "**Megrendelő**"),

valamint az

ITSecure Informatikai Tanácsadó Kft.

székhely: 5500 Gyomaendrőd, Hársfa utca 11.
cégjegyzék: 04-09-010777
adószám: 12932573-2-04
bankszámlaszám: 12010154-00195781-00100006
képviselő: Biró Gergely, ügyvezető
mint Szolgáltató (a továbbiakban "**Szolgáltató**"),

együttesen „**Felek**” között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

1. A szerződés tárgya

1.1. A Szolgáltató a jelen szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően informatikai rendszer üzemeltetési és rendszerfelügyeleti szolgáltatásokat nyújt havi összesen 32 mérnökóra terjedelemben, valamint Hosted Email levelezési és spamszűrési szolgáltatást, Solarwinds monitoring licenstet a Megrendelő számára. A szolgáltatások részletes leírása és mennyisége az **A) műszaki mellékletben** található. Az informatikai rendszer összetevőit, az eszközök felsorolását a **B) melléklet** tartalmazza.

Felhasználható mérnökóra: Az az órakeret, amelyet a Megrendelő a szerződéses havidíj ellenében többlet költség nélkül hibajavításra felhasználhat. A fel nem használt órakeret nem vihető át egyik hónapról a másikra.

1.2. A szerződés az alábbi feladatok elvégzését NEM tartalmazza:

- Feladatok elvégzéséhez kapcsolódó szoftver licencszenket
- Új hardver (hálózati eszköz, szerver, számítógép) vásárlása esetén annak üzembehelyezését, szoftverek telepítését
- Hálózatkiépítést

1.3. A szolgáltatás teljesítésének helye a megrendelő székhelye, **(3360 Heves, Erzsébet tér 2.)** illetve annak telephelyei.

2. A szerződés időtartama

2.1. A jelen szerződés 2021. január 1. napjával lép hatályba, és 2021. december 31. napjáig tartó határozott időtartamra szól. Felek egybehangzóan elfogadják, hogy jelen szerződésben foglalt egyes pontok joghatásai (pl. titoktartás, nemteljesítés jogkövetkezményei) a jelen pontban foglalt határidőn túlnyúlhatnak.

3. Szolgáltató jogai, kötelezettségei

- 3.1. A Szolgáltató köteles a vállalt szolgáltatási kötelezettségeit a jelen szerződésben foglalt feltételeknek megfelelően teljesíteni.
- 3.2. A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen szerződésben előírt szolgáltatások támogatására általános Service Desk (ügyfélszolgálat) szolgáltatást tart fenn. A Service Desk szolgáltatás általános jellemzőit és adatait az A) melléklet tartalmazza.
A felhasználói bejelentések kezelésének általános részletein túlmutató szolgáltatás specifikus adatokat a megfelelő szolgáltatási katonok tartalmazzák.
- 3.3. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő adatainak biztonságát, a rendszer működőképességét a lehető legnagyobb mértékben biztosítja, de sem esetleges adatvesztésből, sem teljes vagy részleges üzemzúnetből - ha azok nem Szolgáltatónak felróható okból következtek be - adódó bármilyen jellegű kárért jogi és anyagi felelősséget nem vállal.
- 3.4. Szolgáltató jogosult - Megrendelő előzetes értesítése mellett - a szerződés tárgyában szereplő szolgáltatását szüneteltetni, amennyiben kimutatásai szerint Megrendelőnek 30 napnál régebbi lejárt díjtartozása van. A szüneteltetésből adódó mindennemű felelősség a Megrendelőt terheli.
- 3.5. A Szolgáltató a szerződés teljesítéséhez alvállalkozókat vehet igénybe, az alvállalkozók tevékenységét a Szolgáltató koordinálja. A Szolgáltató az alvállalkozók tevékenységéért a Megrendelővel szemben helytállni tartozik.
- 3.6. A Szolgáltató a jelen szerződés megkötésének tényét a megjelölt titokvédelmi kötelezettségének megtartása mellett, marketing tevékenységében hivatkozási referenciaként felhasználhatja.

4. Megrendelő jogai, kötelezettségei

- 4.1. A Megrendelő jogosult az általa megrendelt Szolgáltatásokat rendeltetésszerűen használni.
- 4.2. A Megrendelő nem jogosult a szolgáltatási feltételeket egyoldalúan megváltoztatni, beleértve a szolgáltatások biztosításában érintett berendezések, hardverek, szoftverek és más komponensek konfigurációjának önkényes megváltoztatását.
- 4.3. Megrendelő a Szolgáltató – figyelemmel arra a tényre, miszerint korábban is a Szolgáltató szolgáltatott a Megrendelő számára, szükség szerint - rendelkezésére bocsátja a szerződés tárgyában rögzített feladatok végrehajtásához szükséges információkat, dokumentációkat és átadja a rendszergazdai szintű jelszavakat. Amennyiben a Szolgáltató feladatainak ellátásához konzultációra van szükség, úgy azt a Megrendelő megszervezi, és a szerződés tárgyában meghatározott feladatok elvégzéséhez szükséges döntéseket kellő időben meghozza.
- 4.4. Vírusvédelem biztosításához szükséges szoftvereszközt Megrendelő biztosítja, ennek elmulasztásából adódó felelősség Megrendelőt terheli.
- 4.5. Adatmentés biztosításához szükséges hardver és szoftvereszközöket Megrendelő biztosítja, ennek elmulasztásából adódó felelősség Megrendelőt terheli
- 4.6. A Megrendelő köteles hozzáférést biztosítani a szolgáltatások biztosításában érintett, vagy a Megrendelő tulajdonában lévő technikai berendezésekhez és más komponensekhez a Szolgáltató

vagy meghatalmazottja általi ellenőrzés, javítás, karbantartás és más, a Szolgáltatások biztosításához vagy támogatásához kapcsolódó tevékenységek ellátása érdekében.

- 4.7. A Felek rögzítik, hogy az A) műszaki mellékletben meghatározott hálózat és szerverüzemeltetés vonatkozásában az infrastruktúra – a külső szolgáltatásként igénybe vett kivételekkel – a Megrendelő tulajdonában áll.
- 4.8. A Felek rögzítik, hogy az alábbi szolgáltatásokat a Megrendelő biztosítja:
- a) Megfelelő sávszélességű internet szolgáltatás.
 - b) Szerverszoba fizikai védelme.
 - c) Szerverszoba klimatizációjának biztosítása.
 - d) Szerverszoba áramellátásának és a szünetmentes áramforrás biztosítása.

5. A szolgáltatási díj és a fizetési feltételek

- 5.1. Megrendelő az 1. pontban meghatározott feladatok ellátásáért a jelen szerződés keretében havonta **990.000,- Ft + ÁFA**, azaz **kilencszáz-kilencvenezer forint + ÁFA** szolgáltatási díjat köteles fizetni Szolgáltató részére.
Szolgáltató számla benyújtására havonta jogosult.
- 5.2. A szolgáltatási díj nem tartalmazza a hibaelhárítás/javítás során beépítésre kerülő anyagok (alkatrészek, eszközök stb.) árát. A Szolgáltató köteles ebben az esetben ezekről árajánlatot küldeni, ennek Megrendelő általi elfogadása esetén kezdheti meg a hibaelhárítási/javítási munkát. A munka elvégzését követően a Szolgáltató jogosult a beépítésre került anyagokat (alkatrészek, eszközök stb.) a havi számlában külön tételként megjeleníteni. A hibaelhárítás/javítás során felmerült munka és egyéb költség a Megrendelőt terheli.
- 5.3. A szolgáltatási díj nem tartalmazza az 1.1. pontban meghatározott informatikai rendszer üzemeltetési szolgáltatásokon kívüli, a Megrendelő egyedi megrendelése alapján igénybevett alábbi szolgáltatásokat, feltüntetve a szolgáltatás egységárát:
- a) Rendszermérnöki szolgáltatás (munkaidőben): nettó 15.000 Ft/óra
 - b) Rendszermérnöki szolgáltatás (munkaidőn kívül): nettó 22.000 Ft/óra

A Szolgáltató köteles a jelen pont a)-b) pontokban meghatározott szolgáltatásokról Megrendelő kérésére árajánlatot küldeni, ennek Megrendelő általi elfogadása (egyedi megrendelés) esetén kezdheti meg a munkát. A munka elvégzését Szolgáltató munkalapon köteles vezetni. A teljesítés Megrendelő általi elfogadását követően a Szolgáltató jogosult a jelen pont szerinti szolgáltatásokat a havi számlában külön tételként megjeleníteni.

- 5.4. Megrendelő a szolgáltatási díjat a Szolgáltató által kibocsátott számla kézhezvételétől számított 15 napon belül átutalással fizeti meg, a Szolgáltató által kiállított számlán megjelölt bankszámlaszámra. A Megrendelő fizetési késedelme esetén a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „Ptk.”) 6:155. § (1) szerinti késedelmi kamatra jogosult.
- 5.5. Szolgáltató minden elvégzett munkáról elektronikus számlát állít ki, melyet Megrendelő által megadott email címre megküld. Az elektronikus számla befogadásához Megrendelő a szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárul.

- 5.6. A szerződés hatálya alatt bekövetkező általános forgalmi adó mértékének változását Felek nem tekintik szerződésmódosításnak, a szolgáltatási díj áfa-tartalma a hatályos jogszabály által meghatározott áfa-mértékhez igazodik.
- 5.7. Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződés szerinti tevékenységre vonatkozó bármely kötelezettségét neki felróható okból határidőben nem teljesíti, Megrendelő a jelen pont szerinti kötbérszegésre jogosult. Megrendelő a kötbérigényét attól függetlenül érvényesíteni jogosult, hogy Szolgáltató szerződésszegéséből kára származott-e. A késedelmi kötbér mértéke a késedelmes teljesítés esetén: az érintett szolgáltatás nettó havi szolgáltatási díjának 1%-a naponta, maximális mértéke 30 napi tételnek megfelelő mértékű összeg.
- 5.8. Felek megállapodnak, hogy a késedelmi kötbér megfizetése a teljesítés alól a Szolgáltatót nem mentesíti. Megrendelő jogosult a kötbért meghaladó kárát is érvényesíteni Szolgáltató felé.

6. A szerződés módosítása, megszűnése

- 6.1. A jelen szerződés módosítására és megszűnésére a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni a következők szerint: jelen szerződést a Felek közös megegyezéssel történő írásbeli megállapodással bármikor módosíthatják és megszüntethetik. A módosítás hatályba lépésének feltétele, mindkét fél által aláírt szerződésmódosítási dokumentum elkészítése, amely jelen szerződés elválaszthatatlan részévé válik.
- 6.2. A Szolgáltatási szerződés aláírási dátumát követően beszerzésre kerülő eszközök, berendezések, szolgáltatások, szoftverek és hardverek csak 6.1 pont szerinti eljárással kerülnek a Szolgáltató üzemeltetésébe. A Szolgáltató a szolgáltatási árakat a szerződés aláírásának pillanatában üzemelő eszközök, berendezések, szolgáltatások, szoftverek és hardverek darabszámnak megfelelően határozta meg.
- 6.3. A Felek vállalják, hogy a jelen Szerződésben bekövetkező változásokról saját tulajdonosaik, alkalmazottaik, meghatalmazottjaik, alvállalkozóik és szállítóik számára megfelelő időben, megfelelő mértékű és tartalmú tájékoztatást adnak, és mentesítik a másik Felet ezen tájékoztatási kötelezettség elmulasztásából eredő esetleges következmények alól.
- 6.4. A Felek megállapodnak abban, hogy a fentebb leírt adataikban bekövetkezett változások (kivéve a nevet érintő változás) okán nem szükséges szerződésmódosítást felvenni, a változás közlése a másik Fél által postai úton megküldött levél formájában történik.
- 6.5. A határozott időtartam alatt a Megrendelő a szerződést – a Szolgáltató súlyos szerződésszegésének esetét kivéve – nem jogosult felmondani.
- 6.6. 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 szolgáltatásokban ismételten történik súlyos, Megrendelő által írásban kifogásolt hiba.
- 6.7. Szolgáltatónak jogában áll a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben Megrendelő fizetési késedelme a 60 napot meghaladja.

- 6.8. Amennyiben a jelen szerződés az időbeli hatály lejáratára előtt bármilyen formában megszűnik, felek az addig teljesített részfeladatokkal egymással elszámolnak. Ez alól kivételt képez az az eset, ha a Szolgáltató magatartása miatt a szerződés rendkívüli felmondással megszüntetésre kerül; ez esetben az elszámolás a körülmények figyelembevételével történik.
- 6.9. A Szolgáltató jelen szerződés teljesítéséből vagy esetlegesen nem teljesítésével eredő felelőssége (a kártérítés bármelyik típusát tekintve) kizárólag a Megrendelő által igazolt tényleges és közvetlen károkra, vagyis a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett kárra az 5.1 pontban meghatározott szolgáltatási díj mértékéig terjed. A Szolgáltató nem felelős a Megrendelő vagyonában keletkezett egyéb károkért és az elmaradt vagyoni előnyért, különösen semmilyen nyereségkiesésért vagy közvetett veszteségért, költségért vagy kárért, ideértve többek között a részleges vagy teljes üzemszünetet, adatvesztést, elveszített vagy elszalasztott szerződéseket, harmadik személyek követeléseit vagy panaszait stb. Szándékosan okozott, továbbá emberi életet vagy testi épséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre, összhangban a Ptk. 6:152. §-ával, a fenti felelősségkorlátozás nem vonatkozik.

7. Szerzői jogi rendelkezések, titoktartás

- 7.1. Felek kijelentik, hogy a jelen szerződésen meghatározott szolgáltatások ellátása mentén létrejött számítógépes programalkotások, azok minden másolatának (továbbiakban rendszer), valamennyi írásos dokumentációjának tulajdonjoga és a vonatkozó szerzői jogok kizárólagos tulajdonosa a Megrendelő.
- 7.2. Felek rögzítik, hogy a 8.1. pontban írtakra tekintettel a Megrendelő kizárólagos joggal rendelkezik a rendszer felhasználása tekintetében, mely kiterjed annak időbeni és területi korlátozásoktól mentes üzemszerű működtetéséhez, fejlesztéséhez, átdolgozásához, többszörözéséhez szükséges valamennyi felhasználási módra, a felhasználás jogának harmadik személy számára bármely formában történő átengedésére.
- 7.3. Szolgáltató bármely, a tevékenysége, feladatellátása során előállt szellemi termék, bármilyen formájú és terjedelmű, a rendszerhez kapcsolódó, azt kiegészítő számítógépes programalkotás, írásos dokumentáció, folyamatleírások, rendszerleírások tekintetében az őt megillető szerzői vagyoni jogokról feltétel nélkül és visszavonhatatlanul lemond. A feladat ellátás során keletkezett valamennyi terméket, függetlenül annak formájától és terjedelmétől, tárolási módjától a teljesítéssel egyidejűleg átad a Megrendelőnek.
- 7.4. Szolgáltató fentiek mellett tudomásul veszi, hogy minden általa a jelen szerződés keretében készített minden szerzői jogi termék, illetve a szerzői jog által kifejezetten nem védett szellemi alkotás tekintetében a szerzői vagyoni jogokat a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény értelmében a Megrendelő szerzi meg. Szolgáltató ezennel kifejezetten és visszavonhatatlanul lemond díjazás iránti jogáról, ha a Megrendelő az általa alkotott szerzői műre vonatkozóan a felhasználásra másnak engedélyt ad vagy a művel kapcsolatos vagyoni jogokat másra átruházza, azzal egyéb módon rendelkezik.
- 7.5. A Szolgáltató elismeri, hogy a jelen szerződésben rögzített szolgáltatói díj a 7. pontban rögzített kötelezettségvállalások megfelelő ellenértékéül szolgál, és e kötelezettségekkel kapcsolatosan a jövőben további igényt Megrendelő felé nem támaszt.
- 7.6. Felek vállalják, hogy a jelen szerződés teljesítése során tudomásukra jutott minden adatot, információt, üzleti titokként bizalmasan kezelnek, azokat harmadik személynek át nem adják, és



az érvényben lévő adatvédelmi előírásokkal és az iparági gyakorlatban elterjedt jó gyakorlattal összhangban lévő óvintézkedéseket tesznek ezen információk és adatok védelme érdekében.

- 7.7. A Szolgáltató részéről a titoktartási kötelezettség a teljesítésben résztvevő összes személyre kiterjed. Jelen rendelkezés nem terjed ki azon feladatokra és információkra, amelyek az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben vagy más jogszabályban meghatározott adatszolgáltatási és tájékoztatási kötelezettség alá esnek.
- 7.8. A Felek vállalják, hogy a szolgáltatásokkal összefüggésben tudomásukra jutott bizalmas információkat és adatokat csak olyan mértékben adják át saját alkalmazottaik, meghatalmazottjaik, megbízottjaik, alvállalkozóik és beszállítóik számára, amennyire ez az adott munkafeladat végrehajtása szempontjából elkerülhetetlenül szükséges.
- 7.9. Felek egybehangzón elfogadják, hogy a titoktartási kötelezettség a szerződés megszűnését követően sem szűnik meg.

8. Összeférhetetlenség, munkaerő védelmi megállapodás

- 8.1 Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Szerződés szerinti kötelezettségeit független szolgáltatóként hajtja végre, tulajdonosai, vezető tisztségviselői, illetve munkavállalói nincsenek alkalmazotti vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban Megrendelővel, annak nem vezető tisztségviselői.
- 8.2 Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató által a jelen szerződés teljesítése során alkalmazott munkavállalókkal, alvállalkozókkal, illetve teljesítési segédekkel – kivételt képeznek a hevesi illetőségű (Heves Városában székhellyel, telephellyel rendelkező személyek) - a jelen szerződés aláírásától a jelen szerződés megszűnését követő 12 hónapig a jelen szerződés tárgyát képező vagy ahhoz hasonló tevékenység vonatkozásában semmilyen formában nem létesít munkaviszonyt, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyt, vagy egyéb szerződéses viszonyt, illetve nem fejt ki olyan magatartást, amely a jelen alpontban foglaltakra vezet. Amennyiben bármelyik fél ezen kötelezettségét szándékosan megszegi, úgy 30 napon belül köteles a másik félnek 5.000.000,- Ft összegű átalány kártérítést megfizetni.

9. Kapcsolattartás

- 9.1 Felek a Szerződés teljesítése folyamán kötelesek együttműködni egymással, tudomásul veszik, hogy jelen Szerződés **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.** pontjában meghatározott Feladatok végrehajtásának elengedhetetlen feltétele a Felek szoros együttműködése.

9.2

- a) Megrendelő részéről kizárólagos kapcsolattartó:

dr. Nagy Péter jegyző
Heves Város Önkormányzata
3360 Heves, Erzsébet tér 2.
Telefon: +36 20 216 0214
Email cím: dr.nagy.peter@phheves.hu

b) Szolgáltató részéről:

Biró Gergely ügyvezető
ITSecure Kft.
1012 Budapest, Logodi utca 54.
Telefon: +36 1 799 1212
Email cím: gergely.biro@itsecure.hu

c) Megrendelő részéről kijelölt szakmai kapcsolattartó (9.4 pont szerint):

Horváth László informatikus
Tel.: +36-70-330-9273
E-mail: horvath.laszlo@phheves.hu

- 9.3 Felek rögzítik, hogy a kapcsolattartóik személyében bekövetkezett változásról haladéktalanul tájékoztatják egymást. A másik Fél kapcsolattartója részére megküldött minden értesítést és tájékoztatást mindaddig hatályosnak és érvényesnek kell tekinteni, ameddig az adott Fél írásban be nem jelenti a másik Félnek a kapcsolattartója személyében bekövetkezett változásokat.
- 9.4 A Felek a Szerződésben kapcsolattartóként megjelölt, vagy a Szerződés teljesítése érdekében bevont – nem aláíró – természetes személy nevét, címét, telefonszámát, e-mail címét, online azonosítóját kapcsolattartás, a Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek gyakorlása céljából az érintett hozzájárulása jogcímén, a szerződés teljesítése érdekében és a szükséges időtartamig (10 év) kezelik.
- 9.5 Az érintett Fél feladata annak biztosítása, hogy saját kapcsolattartói adatainak másik Fél részére történő átadásához kellő joggal rendelkezzen. A kapcsolattartó személyének bármilyen okból történő megváltozása esetén a Fél új kapcsolattartót köteles kijelölni, és gondoskodni adatainak megfelelő jogalapon történő kezeléséről és másik Fél részére történő átadásáról.
- 9.6 A Felek vállalják, hogy a szerződéskötés során a képviselőjükben eljáró – a Szerződést aláíró – természetes személy, valamint a Szerződésben a Felek részéről kapcsolattartóként bevont – nem aláíró – természetes személy személyes adatait kizárólag a jogszabályok által megengedett keretek között, a Szerződés teljesítése, vagy annak elősegítése céljából kezelik.

10. Hivatalos értesítések

- 10.1 Jelen Szerződéssel kapcsolatosan a Feleknek egymás közötti értesítéseiket írásban igazolt módon (ajánlott/tértivevényes levélben, táviratban, telefaxon, írásban megerősített e-mail útján) kell megtenniük, és valamennyit ugyancsak írásban vissza kell igazolniuk. Az értesítésben foglaltak akkor lépnek hatályba, amikor azok a címzethez igazoltan beérkeztek.
- 10.2 A Felek rögzítik, hogy jelen Szerződéssel kapcsolatban postai úton megküldött küldemények a Felek által a jelen Szerződésben megadott címre, elérhetőségére tértivevényes küldeményként, illetve futárral való küldése esetén az átvételi elismervényen feltüntetett napon, ha a tértivevény „nem kereste”, „ismeretlen”, „elköltözött”, „nem azonosítható” jelzéssel érkezik vissza, vagy ajánlott levélben történő küldés esetén a feladástól számított 5. (ötödik) napon, faxon való küldés esetén a továbbítási bizonylaton feltüntetett napon, e-mailben való küldés esetén pedig a címzett e-mail szervere által küldött kézbesítési visszaigazolóson feltüntetett napon, vagy ha az ilyen nap

nem munkanap, az e napot követő munkanapon minősülnek kézbesítettnek.

- 10.3 A Felek a jelen Szerződésben megadott címüket a másik Félnek a fenti szabályoknak megfelelő értesítésével megváltoztathatják, az új cím az értesítés kézbesítésének időpontjától hatályos. Minderre tekintettel az a Fél viseli a tájékoztatás elmaradásából származó kárt, aki a jelen pontban foglalt tájékoztatási kötelezettségét elmulasztja.
- 10.4 A szóbeli közléseket utólagosan, késedelem nélkül, haladéktalanul írásban meg kell erősíteni. A Felek a szóbeli közlésekre csak akkor hivatkozhatnak, ha azt utólag írásba foglalták.
- 10.5 Szolgáltató levelezési címe:
ITSecure Kft.
1012 Budapest, Logodi utca 54.
- 10.6 Megrendelő levelezési címe:
Heves Város Önkormányzata
3360 Heves, Erzsébet tér 2.

11. Vegyes rendelkezések

- 11.1 A szerződésszegéssel, illetve a jelen szerződés megszűnésével kapcsolatos nyilatkozatok kizárólag tértivevényes postai küldeményként kézbesíthetők. A Szerződéssel kapcsolatos írásbeli nyilatkozatok akkor is szabályszerűen közöltnek tekintendők, ha a címzett az átvételt megtagadta, vagy a küldeményt nem vette át. Ilyen esetben a kézbesítés időpontja az átvétel megtagadásának napja, illetve a kézbesítés megkísérléséről szóló postai jelentés napja.
- 11.2 Felek a jelen szerződésből eredő jogvitákat elsősorban békés úton kívánják rendezni. Amennyiben a vitás kérdés tisztázása tárgyalások útján ésszerű határidőn belül nem vezet eredményre, csak abban az esetben fordulnak bírósághoz.
- 11.3 Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződésben nem vagy nem kimerítően szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar Polgári Törvénykönyv, és a szerződés tárgyára vonatkozó hatályos jogszabályok irányadók.
- 11.4 Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés alapján részükre átadott vagy tudomásukra jutott személyes adatok kezelése tekintetében, illetőleg a szerződésben meghatározott jogok és kötelezettségek teljesítése során betartják a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokat, különösen a 2011. évi CXII. tv (Info tv.) valamint a 2016/679 EU rendelet (GDPR) vonatkozó rendelkezéseit.
- 11.5 Szerződő felek hozzájárulnak ahhoz, hogy a jelen okiratba foglalt személyes adataikat a jelen szerződés és a hozzá kapcsolódó iratok tartalmazzák, hozzájárulnak továbbá, hogy személyes adataikat Heves Város Önkormányzata a szerződési körében nyilvántartsa, tárolja, a szerződési feltételek és pénzügyi teljesítések követése, ellenőrzése érdekében kezelje, feldolgozza valamint a hatályos jogszabályok alapján történő adatszolgáltatás során felhasználja.
- 11.6 Szerződő felek nyilatkoznak továbbá, hogy a jelen szerződésben nevesített kapcsolattartónak vagy bármely, a szerződés érdekében közreműködő érintettnek a személyes adatai kezelésére, feldolgozására vonatkozó hozzájárulással rendelkeznek.

- 11.7 Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 50. § (1) bekezdés c) pontjára figyelemmel Szolgáltató képviselője nyilatkozik, hogy az általa képviselt szervezet a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül.
A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen a nyilatkozatban foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles a kötelezettségvállalót tájékoztatni. A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszerthes szerződést a kötelezettségvállaló felmondja vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - a szerződéstől eláll.
- 11.8 Felek a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag aláírásukkal látták el, 2 db egymással szó szerint mindenben megegyező eredeti példányban, melyből 1-1 példány Megrendelőt és a Szolgáltatót illet meg.

Heves, 2020. december 30.

Megrendelő képviselőjében

.....
Sveiczter Sándor
polgármester
Heves Város Önkormányzata



Szolgáltató képviselőjében

.....
Bíró Gergely
ügyvezető
ITSecure Kft.



.....
2020.12.30
Pénzügyi ellenjegyző

1 A) melléklet – Műszaki melléklet

Szolgáltatáskatalógus

A szolgáltatások részletes adatait külön szolgáltatáskartonok tartalmazzák, amelyek a szolgáltatáskatalógus elválaszthatatlan részét képezik.

Szolgáltatás megnevezése	Rövid leírás
Hálózatüzemeltetési és alap infrastruktúra	
Aktív hálózati infrastruktúra üzemeltetése	Layer 2., Layer 3. szint hálózati kapcsoló eszköz üzemeltetése hibaelhárítása, konfiguráció módosítása, szerződés tárgya szerinti mérnökóra rendelkezésre állással, anyag nélkül.
Tűzfal üzemeltetése	Tűzfal funkciót ellátó hálózati kapcsoló eszköz üzemeltetése hibaelhárítása, konfiguráció módosítása, szerződés tárgya szerinti mérnökóra rendelkezésre állással, anyag nélkül.
Szerver üzemeltetés	
Általános szerverek (virtuális és fizikai) üzemeltetése	Brand gyártótól származó szerver hibaelhárítás, alap operációs rendszer karbantartás szerződés tárgya szerinti mérnökóra rendelkezésre állással, alkatrész nélkül.
Külső Szolgáltatás biztosítás	
Levelező, email postafiók szolgáltatása	Exchange 2019 alapú levelezési szolgáltatás biztosítása a levelezés, a naptárak és névjegyek okostelefonokra történő valós idejű szinkronizálása érdekében. A spamszűrést és kétszintű vírusirtást a levelezési szolgáltatásnak tartalmaznia kell. A szerződés hatálya alá eső email postafiókok száma: Hosted Business Email (10GB tárhely/postafiók): 90 db Hosted Premium Email (50GB tárhely/postafiók): 10 db
Monitoring szolgáltatás	Solarwinds MSP RMM monitoring licenz kliens mennyisége: 50db szerver mennyisége: 5db
Egyéb	
Service desk	5*8 órás rendszerfelügyelet

Szolgáltatáskartonok

Hálózatüzemeltetési és alap infrastruktúra	
Aktív hálózati infrastruktúra üzemeltetése (L2, L3)	
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>A vállalat informatikai infrastruktúráján értjük a munkaállomásokat, szervereket és más hálózati célhardvereket összekötő L2, L3 aktív eszközök hálózatát.</p> <p>1.Általánosan elvégzendő feladatok</p> <ul style="list-style-type: none">a. A hálózati infrastruktúra bejelentett eseti hibáinak azonosítása, elhárítása. A meghibásodott aktív eszközök cseréje esetén intézkedés a szállító felé. Amennyiben a Megrendelő tulajdonában található berendezés garanciális, a garanciális ügyintézés a Szolgáltató feladata.b. A különböző (Ethernet, TCP/IP, IPX/SPX, Netbeui és WLAN) hálózati protokollok hibáinak bejelentés alapján történő eseti elhárítása <p>2. Negyedévente elvégzendő feladatok:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Menedzselhető aktív hálózati eszközök ellenőrzése (forgalom, hibanapló) firmware frissítése, optimalizálási javaslattevél
Szolgáltatásátadási pont	Rendelkezésre állás szempontjából a szolgáltatásátadási pont a létesítményben elhelyezett switch ethernet portja.
Hibajavítás megkezdése (SLA)	<p>A bejelentett incidenseket, a szolgáltatási szintek és a hozzá rendelt válasz idő alapján meghatározott, prioritási szintek szerinti sorrendben kell elhárítani.</p> <p>Magas</p> <p>Az incidens üzleti folyamatokat vagy a felhasználók jelentős részét érinti, azonnali üzleti kárt okozhat, a megoldását a lehető legrövidebb időn belül meg kell kezdeni.</p> <p>Közepes</p> <p>Az incidens üzleti folyamatokat vagy a felhasználók jelentős részét érinti, azonnali üzleti kárt NEM okoz, de megoldása nem várhat hosszabb ideig.</p> <p>Normál</p>

	<p>Az incidens üzleti folyamatokat nem érint és csak egy vagy kevés felhasználó érintett. Megoldása várható, előre ütemezhető.</p> <p><u>Incidenskezelési minőségcélok:</u></p> <p>Azon maximális időtartam, amelyen belül a Megrendelő igénybejelentésétől számítva a Megbízott köteles megkezdeni szolgáltatásai teljesítését a rendelkezésre állás figyelembevételével. Reakcióidő az incidens prioritásának függvényében:</p> <p>Magas 2 órán belül</p> <p>Közepes 8 órán belül</p> <p>Normál 2 munkanapon belül</p>
Rendelkezésre állás	<p>Szolgáltatás átadási ponton mérve: évi 99,5%</p> <p>Ügyfélszolgálati idő: A rendelkezésre állás ideje ünneppalok kivételével - hétfőtől péntekig, 8:30 és 17:00 óra között</p> <p>Hibabejelentési idő: 0-24 óra között</p>
Tervezett leállások	<p>Karbantartás, javítás, bővítés stb. miatt a Szolgáltató 3 nappal előre bejelentett karbantartási időszakokat kérhet, melyek – hacsak más megállapodás nem születik – péntek 14:00 órától hétfő reggel 6:00 közötti időszakra esik. A bejelentett karbantartásokkal összefüggő üzemszünetek a szolgáltatás rendelkezésre állását statisztikai és szerződéses értelemben nem rontják.</p>
Tűzfal üzemeltetése	
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>Az internet és egyéb belső hálózati szegmensek közötti kommunikációs kapcsolatokat a tűzfal funkcióval rendelkező berendezések biztosítják. A hálózatok port forgalma szabályozott, folyamatos felügyelet mellett, ellenőrzött módon történik.</p> <p>A Megrendelő szövevényes hálózati rendszerében kialakított DMZ-k (demilitarizált zóna) közötti kapcsolat forgalmának menedzselése és felügyelete a tűzfal berendezések feladata.</p> <p>A Szolgáltató a szolgáltatás biztosítása során a Megrendelő igényeinek megfelelően beállítja és karbantartja az egyes szegmensek és berendezések port forgalmát.</p> <p>Monitorozással és forgalomelemzéssel kiszűri az alapszintű IP forgalomban jelentkező támadásokat. Folyamatosan figyeli, módosítja és az IP forgalmi viszonyokhoz igazítja a tűzfalak konfigurációját.</p> <p>Megrendelői kérésre kommunikációs csatornákat nyit vagy blokkol egyes berendezések vagy hálózatok között.</p>

Szolgáltatásátadási pont	Rendelkezésre állás szempontjából a szolgáltatásátadási pont a Tűzfal berendezések valós vagy virtuális ethernet portja.
Rendelkezésre állás	Szolgáltatás átadási ponton mérve: évi 99,5% Ügyfélszolgálati idő: A rendelkezésre állás ideje ünnepnapok kivételével - hétfőtől péntekig, 8:30 és 17:00 óra között Hibabejelentési idő: 0-24 óra között
Tervezett leállások	Karbantartás, javítás, bővítés stb. miatt a Szolgáltató 3 nappal előre bejelentett karbantartási időszakokat kérhet, melyek – hacsak más megállapodás nem születik – péntek 14:00 órától hétfő reggel 6:00 közötti időszakra esik. A bejelentett karbantartásokkal összefüggő üzemszünetek a szolgáltatás rendelkezésre állását statisztikai és szerződéses értelemben nem rontják.



Szerver üzemeltetés	
Általános és kritikus szerverek üzemeltetése	
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>Szerveren értjük azt vállalati kiszolgáló számítógépet, amely</p> <ul style="list-style-type: none"> a. a közös hálózati erőforrásokat elosztja, b. a felhasználók jogosultság és szabályrendszer szerint érhető el, c. egyedi operációs rendszerrel rendelkezik, ezek lehetnek Windows vagy Linux rendszerek. <p>1. A szerverek általános üzemeltetési feladatai:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Szerverek bejelentett hardver meghibásodásainak elhárítása: a szerver alkatrészeinek hiba feltárása, hibás alkatrész javítása vagy cseréje b. A szervereken futó operációs rendszerek telepítése üzemeltetése c. A szerver operációs rendszerek frissítéseinek telepítése <p>2. Negyedévente elvégzendő, tervszerű üzemeltetési feladatok:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. hibanaplók ellenőrzése, optimalizálási javaslatlattétel b. hardveres felülvizsgálat, tápegység/dual tápegység ellenőrzése, CPU ventilátorok szükség szerinti cseréje.
Szolgáltatásátadási pont	Rendelkezésre állás szempontjából a szolgáltatásátadási pont a szerver ethernet portja.
Rendelkezésre állás	<p>Szolgáltatás átadási ponton mérve: évi 99,5%</p> <p>Ügyfélszolgálati idő: A rendelkezésre állás ideje ünnepnapok kivételével - hétfőtől péntekig, 8:30 és 17:00 óra között</p> <p>Hibabejelentési idő: 0-24 óra között</p>
Tervezett leállások	<p>Karbantartás, javítás, bővítés stb. miatt a Szolgáltató 3 nappal előre bejelentett karbantartási időszakokat kérhet, melyek – hacsak más megállapodás nem születik – péntek 15:00 órától hétfő reggel 6:00 közötti időszakokra esik. A bejelentett karbantartásokkal összefüggő üzemszünetek a szolgáltatás rendelkezésre állását statisztikai és szerződéses értelemben nem rontják.</p>
Egyéb	A szerverek pontos nevét, műszaki leírását és egyéb paramétereit az üzemeltetési kézikönyv tartalmazza

Külső Szolgáltatás biztosítás	
Levelező, email postafiók szolgáltatás	
Felhasználói kör	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>A Megrendelő a belső és külső email forgalmának kiszolgálására a Szolgáltató Hosted Email szolgáltatását veszi igénybe. A Hosted Email szolgáltatás biztosítja a felhasználók számára kialakított postafiókokba érkező emailek fogadását, küldését, továbbítását és a felhasználók kérésére a kliens szoftverek irányába történő letöltését HTTPS protokoll alkalmazásával a kliens különböző végberendezései közötti adatok szinkronizálását.</p> <p>A szolgáltatás keretében a Szolgáltató biztosítja az elérhető postafiókok kezelését, létrehozását, törlését, hibaelhárítását, esetleges javítását és a SPAM szűrő adatbázisának folyamatos napra készen tartását.</p> <p>Szolgáltatás részletes leírása a Szolgáltató által közzé tett mindenkor hatályos ÁSZF-ben található, mely az alábbi címen érhető el.</p> <p>http://www.hostedmegoldasok.hu/</p> <p>A szolgáltatás nem tartalmazza a postafiókokban található levelek biztonsági mentésének kezelését és a végberendezéseken történő kliens programok telepítését.</p>
Szolgáltatásátadási pont	Rendelkezésre állás szempontjából a szolgáltatásátadási a szerver email postafiókja.
Rendelkezésre állás	Szolgáltatás átadási ponton mérve: évi 99,9% Ügyfélszolgálati idő: A rendelkezésre állás ideje ünnepnapok kivételével - hétfőtől péntekig, 8:30 és 17:00 óra között. Hibabejelentési idő: 0-24 óra között
Tervezett leállások	Karbantartás, javítás, bővítés a Szolgáltató előzetes bejelentése mellett bármikor végezhető. A bejelentett karbantartásokkal összefüggő üzemszünetek a szolgáltatás rendelkezésre állását statisztikai és szerződéses értelemben nem rontják.
Monitoring szolgáltatás	
Licensz biztosítása	Solarwinds MSP RMM monitoring licenz kliens mennyisége: 50db szerver mennyisége: 5db



Egyéb	
Service Desk	
Felhasználói kör:	Megrendelő végfelhasználói
Leírás:	<p>A szolgáltatások támogatása céljából a Szolgáltató általános Service Desk-et, ügyfélszolgálatot biztosít a Megrendelő, illetve a szolgáltatásokat felhasználók számára, amelyen a Megrendelő közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását. Szolgáltató a Service Desk-et a szolgáltatás megbízhatóságának folyamatos biztosítása érdekében üzemelteti. A Service Desk elsődleges rendeltetése a Megrendelővel való kapcsolattartás.</p> <p>Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásokért a szolgáltatásátadási pontig vállal felelősséget, ez minősül a Felek között a felelősség elhatárolás pontjának. Megrendelő kizárólagosan felel a saját érdekkörében és saját hálózatában fellépő hibákért.</p> <p>A Szolgáltató munkatársai a feladatok ellátása során a Megrendelő végfelhasználóival, azaz a szolgáltatásokat közvetlenül igénybe vevő felhasználókkal is kapcsolatba kerülhet, de elsődlegesen a Megrendelőnek kell a „first level support”-ot ellátnia. (ez alatt értjük a felhasználónál történő első megjelenést, amely során a felhasználó által tapasztalt hiba műszaki megfogalmazást illetve pontos felelősség határának megállapítását a Megrendelő képviselője elvégzi).</p> <p>Ez a leírás csak a Service Desk funkcióra közvetlenül vonatkozó adatokat és az általános hibaelhárítás feltételeit tartalmazza. Az egyes szolgáltatások bejelentés kezelésével és a teljes hibaelhárítás folyamatával és feltételeivel kapcsolatos esetleges speciális tudnivalókat a megfelelő szolgáltatáskatalógus elemek tartalmazzák, illetve a részletes folyamat leírását az üzemeltetési kézikönyv tartalmazza.</p> <p>A Megrendelő meghibásodás esetén az észlelt hibát a Szolgáltató alábbi elérhetőségei egyikén haladéktalanul köteles bejelenti. A hibabejelentés késedelméből, vagy elmulasztásából eredő következményekért Megrendelő felel.</p> <p>Hibabejelentésnek a webes felületen történő hibajegy felvétele minősül. Amennyiben Megrendelő nem tudja elérni a webes felületet, az alábbi e-mail címen vagy a központi telefonszámon keresztül van lehetősége a bejelentésre. Minden az alábbi elérhetőségektől eltérő csatornán jelzett hibabejelentés feldolgozásáért felelősséget a Szolgáltató nem vállal.</p> <p>A Service Desk nyitvatartási ideje és elérhetősége:</p> <p>https://servicedesk.itsecure.hu/ email: helpdesk@itsecure.hu központi telefon: +36 1 799 1212; (munkanapokon H-P 8:30-17 óra között) ügyeleti telefonszám: +36 30 5903728 (munkaidőn túl)</p>

2 B) melléklet – Eszközlista

Üzemeltetendő hálózati eszközpark:

IP	Rendszer neve	Típus
192.168.100.21	Polgarmester_iroda	UniFi AP-AC-Pro
192.168.100.22	Strategia 2em	UniFi AP-AC-Pro
192.168.100.23	fsz_alagsor	UniFi AP-AC-Pro
192.168.100.24	Tanacsterem	UniFi AP-AC-Pro
192.168.100.202	Switch48_1	UniFi Switch 48
192.168.100.203	Switch48_2	UniFi Switch 48
192.168.100.204	Switch24_1	UniFi Switch 24
192.168.100.205	Switch8_1_ado1	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.206	Switch8_2_ado2	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.207	Switch8_3_penzugy	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.208	Switch8_4_iroda223	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.209	Switch8_5_3em_kajtar	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.210	Switch8_6_tanacsterem	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.211	Switch8_7_kamera	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.212	Switch8_8_itszoba	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.213	Switch8_9_fsz_szocosztaly	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.100.214	Switch8_10_alagsor	UniFi Switch 8 POE-60W
192.168.200.10	Core switch 1	DELL Switch N4032
192.168.200.11	Core switch 2	DELL Switch N4032
192.168.100.254	Tűzfal	Cisco ASA 5506

Üzemeltetendő fizikai szerver eszközpark:

Üzemeltetendő fizikai szerver eszközpark:		
IP	Rendszer neve	Típus
192.168.100.1	VMSRV01	Dell PowerEdge R620
192.168.100.2	VMSRV02	Dell PowerEdge R620
192.168.100.3	VMSRV03	Dell PowerEdge R620
192.168.100.15	NAS	Synology RS818RP+
192.168.0.15	NAS	Synology DS214
192.168.0.16	NAS	Synology DS214

Üzemeltetendő virtuális szerver eszközpark:

Üzemeltetendő fizikai szerver eszközpark:	
Sorszám	Rendszer neve
1	PH-DC
2	PH-TS
3	PHAPP
4	PHDB
5	Vcenter