

Szolgáltatási keretszerződés

Szerződés nyilvántartási szám: 25952

amely létrejött egyrészről a:

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság.

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.
Cégjegyzékszám: 01-10-043157
Adóigazgatási szám: 12166602-2-44
Közösségi adószám: HU12166602
Pénzforgalmi jelzőszám: 10102093-05086900-05000005
Képviseli: Dr. Szilágyi Demeter beszerzési igazgató
Révész Ákos informatikai osztályvezető

mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a(z):

Delta Systems Kft. (konzorciumvezető)

Székhely: 1033 Budapest, Szentendrei út 39-53.
Cégjegyzékszám: 01-09-882938
Adóigazgatási szám: 13978774-2-41
Pénzforgalmi jelzőszám: 10700024-45380909-51100005

Geomant-Algotech Zrt.

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina tér 2.
Cégjegyzékszám: 01-10-048136
Adóigazgatási szám: 24974482-2-41
Pénzforgalmi jelzőszám: 10800007-76970001-00000000

Breona Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 59.
Cégjegyzékszám: 01-09-730540
Adóigazgatási szám: 13346096-2-41
Pénzforgalmi jelzőszám: 10102244-19356200-01003002

közös ajánlattevők

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

– a továbbiakban együttesen: **Felek** – között alulírott helyen és időpontban az alábbi feltételek szerint.

ELŐZMÉNYEK

Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési eljárást indított „**K1444 FKF Nonprofit Zrt.-nél Web technológián alapuló rendszereinek üzemeltetésével kapcsolatos szakértői, üzemeltetési, hibaelhárítási, rendszertámogatási feladatok ellátása**” tárgyában.

Jelen szerződés a Megrendelő 2015/S 001-000720 számú, az Európai Unió Hivatalos Lapjában 2015.01.02-án közzétett ajánlati felhívása és Szolgáltató részére rendelkezésre bocsátott ajánlatkérési dokumentációja, valamint Szolgáltató 2015.02.19-én kelt ajánlata alapján készült.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

A közbeszerzési eljárás eredményéről a tájékoztatást Megrendelő 2015.04.09-én küldte meg Szolgáltatónak.

A közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Kbt.) szerinti eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- Megrendelő által kiírt közbeszerzési eljárás Ajánlati Felhívása, Ajánlatkérési Dokumentációja,
- a Szolgáltató nyertes ajánlata.

Az említett dokumentumok fizikailag ugyan nem kerülnek csatolásra a szerződés törzsszövegéhez, ám a Felek számára ismert azok tartalma. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a következő: jelen szerződés Ajánlattevő által az ajánlattételkor elfogadott szövege, értelemszerűen kiegészítve az Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltakkal; az Ajánlattevő nyertes ajánlata, az Ajánlati Felhívás és az Ajánlatkérési Dokumentáció. Amennyiben a szerződés végleges szövege és az Ajánlattevő nyertes ajánlata között ellentmondás van, úgy Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltak az irányadók

Az eljárás dokumentumaiban foglalt jogi, szavatossági, mennyiségi és minőségi feltételek a Szolgáltatóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

1. A szerződés tárgya és mennyisége:

Megrendelőnél üzemelő Web technológián alapuló rendszereinek üzemeltetésével kapcsolatos szakértői, üzemeltetési, hibaelhárítási, rendszertámogatási- és fejlesztési feladatok ellátása a műszaki leírásban részletezett feltételek szerint.

Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja jelen szerződés 1. számú mellékletében (Műszaki leírás) részletesen felsorolt feladatok elvégzését a 2. pontban rögzített keretösszeg erejéig.

2. A szerződés értéke:

A szerződés keretösszege: 50.000.000,- forint + ÁFA azaz ötvenmillió forint + ÁFA.

Szolgáltató az 1. pontban megjelölt feladatokat a következő díjazás ellenében látja el:

Rendszeres havi díj: nettó 3.291.000,- Ft/hó,

mely tartalmazza a rendszeres konzultációt, a hibaelhárítással járó tanácsadói szolgáltatásokat, a jogszabálykövetéssel, rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódó, rendszeresen (hetente, havonta, évente) jelentkező beállítási/karbantartási feladatokat

Miniprojektekre felhasználandó, opcionálisan lehívható, **Napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás díja** (max. 140 fejlesztői nap): nettó 75.000,- Ft/fejlesztői nap,

A fenti díjak tartalmazzák a teljesítéshez szükséges valamennyi munka,- és egyéb költséget az általános forgalmi adó kivételével.

Megrendelő a fentiekben meghatározott díjakat a szerződés teljesítése során fix áraknak tekinti, melytől eltérő számlázást nem fogad el, függetlenül az egyedi megrendelésekben szereplő mennyiségtől.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

3. A szerződés időtartama:

Jelen szerződést Felek határozott időre, a szerződés megkötésétől számított 12 hónapra, azaz 2015.04.29-ig kötik meg.

4. A teljesítés helye:

FKF Nonprofit Zrt. 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

5. A teljesítés módja:

5.1. Szolgáltató feladata Megrendelő üzemeltetésében lévő a Műszaki leírásban (1. számú melléklet) részletesen ismertetett rendszerek hibaelhárítási, és működtetési szolgáltatásának biztosítása átalánydíjas formában, illetve két szinten - időalapú elszámolás keretében - a rendszerek fejlesztése, igény szerinti működésük érdekében. A feladatok tehát alapvetően az alábbi 3 szinten valósulnak meg:

- I. Hibaelhárítás
- II. Felhasználók támogatása, illetve kisebb (1-2 órától, maximum a 2 napig terjedő) fejlesztések elkészítése és üzembe állítása
- III. Mini projekt jellegű, a rendszer funkcióit bővítő fejlesztések megvalósítása.

A fejlesztések (II. és III. pont) – eltérő részletezettséggel- kidolgozott és elfogadott szakmai és kereskedelmi ajánlat alapján kerülnek elfogadásra. Az ajánlathoz szükséges felmérések elkészítése nem lehet része az elszámolásnak, de a szükséges kapacitást, a megvalósítással együtt biztosítani kell a Szolgáltatónak.

A feladatok és az egyes feladatokhoz rendelt határidők részletes ismertetését jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

5.2. Együttműködés a szerződés teljesítése során:

Szolgáltató vállalja, hogy kinevez egy, a Megrendelőhöz rendelt ügyfélmenedzsert, aki felelős az összes bejelentett probléma, fejlesztés és projekt hatékony kezeléséért.

A megnevezett felelős Megrendelő számára elérhető munkanapokon 7-20 óra között mobil telefonon is.

Megrendelőhöz rendelt ügyfélmenedzser:

név: Kováts Csaba

telefon: +36 30 6768987

e-mail: csaba.kovats@delta.hu

A szakrendszeri felelős az adott szakrendszer funkcionális és műszaki felelőse, aki a hatékony igényfogadást és hibakezelést támogatja. A megnevezett felelős Megrendelő számára elérhető munkanapokon 7-20 óra között mobil telefonon is.

5.3. Egyebekben a teljesítés módjával kapcsolatban Szolgáltató köteles a Ptk. 6:123§-ának figyelembe vételével eljárni.

[Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page]

6. Az elvégzett munkák átadása-átvétele:

6.1. A szerződés teljesítése során Szolgáltatónak Munkanaplót kell vezetni, melybe a jelen szerződés alapján elvégzett tevékenységeket fel kell tüntetni. Szolgáltatónak a Munkanaplóba kell bejegyezni, minden olyan fontos információt, amely a munkavégzésre, az ütemezésre, a minőségre és az elszámolásra hatással lehet.

A Munkanaplónak tartalmaznia kell (legalább) a következő adatokat:

- időpont, amikor a munkát megrendelik,
- az adott munkával kapcsolatos mennyiségi adatok,
- a felhasznált anyagok felsorolása és mennyisége,
- időpont, amikor a munkát el kell végezni,
- a tényleges teljesítés időpontja (kezdésnél és befejezésnél nap, óra, perc megjelölésével).

A Munkanaplóba bejegyzésre jogosult:

Megrendelő részéről: Szabó Miklós Informatikai főmunkatárs
Szolgáltató részéről: Kovács Csaba, projektvezető

6.2. Az elvégzett munkákról tételes felhasznált anyagmennyiségeket is feltüntető átadás-átvételi jegyzőkönyveket kell felvenni, melyhez mellékelni kell a Munkanaplót. Az átadás-átvételi jegyzőkönyv alapján kerül kiállításra Megrendelő részéről a teljesítési igazolás.

6.3. Megrendelő részéről az elvégzett munkák igazolására jogosult: Révész Ákos Informatikai osztályvezető

6.4. Megrendelő részéről bármely, nem szerződés szerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

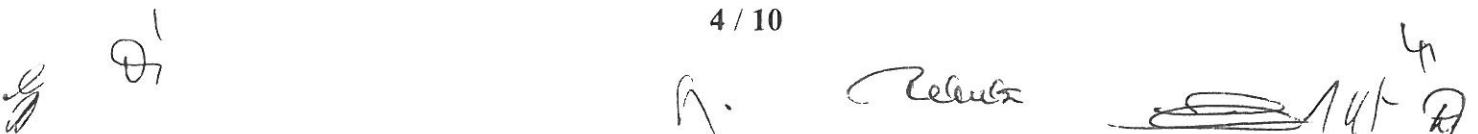
7. Alvállalkozó igénybe vétele:

7.1. Szolgáltató a Kbt. figyelembe vételével jogosult alvállalkozókat igénybe venni, illetve köteles közreműködni a teljesítésben az olyan alvállalkozó és szakember (továbbiakban alvállalkozó), mely(ek) a közbeszerzési eljárásban részt vett(ek) a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában.

7.2. Szolgáltató köteles a Megrendelőnek bejelenteni, ha olyan alvállalkozót kíván bevonni a teljesítésbe, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg, a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56. § szerinti kizáró okok hatálya alatt.

7.3 Szolgáltató a bevonni kívánt alvállalkozókról a cégadatokat (cég neve, címe, telefon és fax száma, vezetőjének neve) Megrendelőnek köteles átadni. A jogosan igénybevett alvállalkozóért Szolgáltató úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna; alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

7.4 Az olyan alvállalkozó helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában, más alvállalkozó csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben, ha a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges körülmény, vagy az alvállalkozó bizonyítható hibás teljesítése miatt a szerződés vagy annak



egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt alvállalkozóval, és ha a Szolgáltató az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a Szolgáltató, mint ajánlattevőként szerződő fél, a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.

7.5. Szolgáltató által a közbeszerzési eljárás során **alkalmasságának igazolásában részt vett alvállalkozók, más szervezet(ek)** a következők:

Név: Wildom Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 59.

Cgyszám: 01-09-732070

Adószám: 13375999-2-41

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik: Üszi Desktop, Üszi adminisztrátori felület

7.6. A teljesítésben résztvevő, Szolgáltató ajánlatban megjelölt alvállalkozó(k)

Név: Wildom Kft.

Székhely: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 59.

Cgyszám: 01-09-732070

Adószám: 13375999-2-41

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik: Üszi Desktop, Üszi adminisztrátori felület

7.7. A szerződés teljesítésében közreműködő szervezetek tevékenységéért, közreműködéséért Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

8. Szellemi termékek tulajdonjoga:

Szolgáltató által jelen szerződés keretében létrehozott szellemi termékek tulajdonjoga Megrendelőt illetik. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ezen szellemi termékeket a jövőben Megrendelő minden korlátozástól mentesen használhatja, hasznosíthatja illetve tovább fejlesztheti.

9. Fizetési feltételek:

9.1. Megrendelő előleget nem fizet.

9.2. Felek az Áfa törvény 58 § szerinti határozott idejű havi utólagos elszámolásban állapodnak meg. Az ellenszolgáltatás összegének megfizetése havonta, számla ellenében átutalással, az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ának figyelembe vételével, a Ptk. 6:130 § (1)-ében foglaltak alapján a számla kézhez vételétől számított 30 napon belül történik.

A Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

A számlán fel kell tüntetni jelen szerződés azonosító számát, a közbeszerzési eljárás számát (K1444) és a megrendelés számát, valamint a számlához mellékelni kell továbbá a Megrendelő képviselője által aláírt, a szerződés 6. pontja szerinti teljesítésigazolást.

Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembevételével küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

Jelen szerződés havonta nettó módon számított 200 000 Ft-ot meghaladó kifizetéseivel kapcsolatában a Felek tudomásul veszik az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A.§-át.

9.3. Megrendelő a számla ellenértékét Szolgáltató CIB Banknál vezetett 10700024-45380909-51100005 számú bankszámlájára történő átutalással egyenlíti ki.

9.4. A számla postázási címe:

FKF Nonprofit Zrt.
1439 Budapest, Pf.637.

9.5. Fizetési késedelem esetén Szolgáltató a Ptk. 6:155. § szerinti késedelmi kamatot érvényesíthet Megrendelővel szemben. Szolgáltató számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonyában.

10. Kötbérfizetési kötelezettség:

10.1. A szerződés nem teljesítése, nem szerződésszerű teljesítése esetén a Szolgáltató az alábbiak szerint meghatározott kötbért köteles Megrendelőnek megfizetni:

10.1.1. Késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató kötbér fizetésére köteles.

A rendszeres havi díjas szolgáltatások esetén, ha Szolgáltató a vállalt reakcióidőket nem tartja be, úgy a havi díjból az alábbiak szerinti csökkentett díj illeti meg:

0-1 SLA sértés esetén	0%
2-5 SLA sértés esetén	10%
5-10 SLA sértés esetén	20%
11-15 SLA sértés esetén	30%
> 10 SLA sértés esetén	40%

Az egyedi megrendelések alapján történő napi tanácsadói és fejlesztési szolgáltatás késedelmes teljesítése esetén a kötbér mértéke napi 2%, melynek alapja a késedelmesen teljesített egyedi megrendelés nettó értéke, de maximum 20%.

Késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a szerződés teljesítése alól.

10.1.2. Meghiúsulási kötbér: A jelen szerződés Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő meghiúsulása esetén, vagy ha a teljesítést egyéb – érdekkörében felmerülő – okból megtagadja, vagy a késedelme elérte a maximális időtartamot, (amely ezen esetekben szintén

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

meghiúsulásának minősül), Szolgáltató a meghiúsulással érintett megrendelésre vonatkozó nettó díj 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbért köteles fizetni, továbbá Megrendelő érvényesítheti Szolgáltatóval szemben a kötbéren túli egyéb igényeit is (kárigények, többletköltségek).

Amennyiben Szolgáltatónak felróható okból Megrendelő a szerződés rendkívüli felmondására, vagy szankciós elállás gyakorlására kényszerül, úgy Szolgáltató a jelen szerződés még nem teljesített nettó értéke 20%-ának megfelelő kötbér fizetésére köteles.

10.2. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbérkövetelését az általa még ki nem egyenlített szállítások ellenértékbe beszámítani és a kötbér összegével Szolgáltató következő esedékes számláját (számláit) csökkenteni. Amennyiben Megrendelőnek a kötbér mértékét meghaladó kára keletkezik, azt jogosult Szolgáltató felé továbbhárítani

A kötbér Megrendelőnek akkor is jár, ha kár nem merült fel.

11. Egyéb feltételek:

11.1. Megrendelő biztosítja a feladat elvégzéséhez a következőket:

- Előzetes egyeztetés után bejutást biztosít az FKF Nonprofit Zrt telephelyeire.
- Előzetes egyeztetés alapján a kiemelt üzemeltetőknek távoli hozzáférést biztosít az FKF Nonprofit Zrt a szerződés tárgyában szereplő rendszerekhez.

11.2. Szolgáltató szerződéses tevékenysége során köteles betartani a vonatkozó munka- és környezetvédelmi jogszabályok előírásait. Szolgáltató felelős a munkavállalóinak munka- és védőruhákkal, valamint védőeszközökkel történő ellátásáért, valamint azok használatáért, a munkával kapcsolatos biztonságtechnikai előírások betartásáért.

Szolgáltató a munkavégzés megkezdése előtt dokumentált oktatás keretében ismerteti munkavállalóival az FKF Nonprofit Zrt. munkabiztonsági és környezetvédelmi követelményeit. A környezetvédelmi oktatást „Az FKF Nonprofit Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók környezetvédelmi kötelezettségei” című oktatási segédanyag (2. sz. melléklet) alapján végzi.

Szolgáltató a munkabiztonsági és környezetvédelmi előírások betartását a munkafolyamat során folyamatosan ellenőrzi.

12. Szavatosság:

Szolgáltató szavatolja, hogy az általa teljesített feladatok megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, valamint a közbeszerzés eljárás *műszaki leírásában* előírt követelményeknek, a Ptk. 6:123.§-ában foglaltaknak, s alkalmasak a Megrendelő által meghatározott célra, amelyre a közbeszerzési eljárás irányult.

Egyebekben a Ptk. kellékszavatosságra és jótállásra vonatkozó előírásai az irányadóak.

13. A szerződés felmondása, elállás:

13.1. **A Kbt. 125.§ (5) bekezdése alapján**, Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

a) Szolgáltatóként szerződő félben közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel;

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel.

13.2. Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – a szerződést Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani vagy a szerződéstől – az érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, és – mindkét esetben – a szerződés 10.1. pontjában meghatározott jogkövetkezményt alkalmazni Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén, így különösen

- ha Szolgáltató a szerződés egyedi megrendelésben rögzített határidőt elmulasztja, és a késedelme eléri azt az időtartamot, amely időtartam alatt a késedelmi kötbér összege eléri a maximumot;
- vagy amennyiben Szolgáltató a vállalt rendelkezésre állási időt több mint négy alkalommal nem tartja be.

13.3. Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, ha Megrendelő fizetési kötelezettségének ismételt írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget.

13.4. A jelen szerződésben meghatározott feltételek nem érintik a Ptk-ban a szerződés felmondására, illetőleg a szerződéstől való elállásra vonatkozóan rögzített jogosultságok érvényesíthetőségét.

14. Vis maior, akadályközlés:

14.1. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható (így különösen: természeti katasztrófa, háború, blokádn, tűz, robbanás, terrorcselekmények).

14.2 A vis maior körülmények mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelmeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

14.3. Annak érdekében, hogy bármely vis maior esemény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelmek teljesítését akadályozó tényezőként felhozható legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott félnek írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről. Ezt a tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül kell megtenni azt követően, hogy az illető szerződő Fél felismerte a kötelmek teljesítése alól mentesítő indokként felhozható körülmények felmerültét. A fenti értesítésben meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban.

14.4. Amennyiben a mentesülés indoka megszűnik, úgy erről a tényről a másik felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy a mentesülés indokát jelentő különleges körülmények miatt a késedelmes intézkedéseket mikor foganatosítják.

14.5. Amennyiben az elháríthatatlan külső ok miatt a szerződésben rögzített szolgáltatások teljesítése 3 hónapot meghaladó késedelmet szenved, bármely Fél jogosult jelen szerződést felmondani.

14.6. A fentiekén túl, nem vis maior esetben, Felek kötelesek a Ptk. 6:126.§-ának betartásával tájékoztatni egymást a szolgáltatás teljesítését akadályozó körülményről.

Handwritten marks: a stylized 'S' and a signature.

Handwritten marks: a signature 'Belovsz', a signature 'Mitt', and a circled '2'.

15. Értesítés, kapcsolattartás:

15.1. Megrendelőnek a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője, egyúttal a teljesítést igazoló személy:

Név: Révész Ákos informatikai osztályvezető
Tel: 459-6716
Fax: 459-6816
E-mail: ReveszA@kf.hu
Cím: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

15.2. Szolgáltatónak a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője:

Név: Péterfi Balázs key account manager
Tel: +36 (30) 6671305
Fax: +36(1) 4375299
E-mail: Balazs.Peterfi@delta.hu
Cím: 1033 Budapest, Szentendrei út 39-53.

15.3 Minden értesítést és üzenetet írásban postán (tértivevényes ajánlott levél formájában) vagy telefax, illetve E-mail útján kell továbbítani a másik fél részére, kivéve, ha a szerződés kifejezetten eltérően rendelkezik. Az értesítések abban az időpontban tekinthetők átadottnak, amikor azokat a tértivevény tanúsága szerint a szerződésben megjelölt címre kézbesítették, illetve faxon, vagy e-mail útján történő továbbítás esetén akkor, amikor a hibátlan továbbításról a faxgép által kiadott igazolást, illetőleg az elektronikus levél sikeres kézbesítéséről a visszaigazolást a küldő fél megkapja. A szerződésben megjelölt címre postai úton továbbított tértivevényes küldemény az elküldéstől, postára adástól számított 5. napon akkor is kézbesítettnek minősül, ha az „nem kereste”, „elköltözött”, „elköltözött után küldést nem kért”, vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

15.4. A szerződés megszüntetésével, jogérvényesítéssel kapcsolatos értesítés kizárólag tértivevényes ajánlott levél formájában, vagy faxon történhet.

16. A szerződés módosítása:

Jelen Szerződésben szabályozottakat csak írásban, - a Kbt. előírásainak megfelelően, a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződések módosítására vonatkozó szabályok betartásával - Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. A szóban, vagy ráutaló magatartással tett szerződésmódosítás érvénytelen.

17. Záró rendelkezések:

17.1. Felek jogviszonyára a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv.

17.2. A szerződés értelmezésére és minden olyan kérdésben, ami jelen szerződésben nem szabályozott, a 2013. évi V. tv. (a hatályos Ptk.), a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.

17.3. Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitáikat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére

kezdeményezett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

17.4. Szerződő Felek jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg vezető tisztségviselőik vonatkozásában kölcsönösen kizárják a Szerződésből illetve annak megszegéséből eredő közvetett és következményes károkért való felelősséget, ide nem értve a szándékosan vagy bűncselekménnyel okozott, illetőleg az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért fennálló felelősséget


A szerződést Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

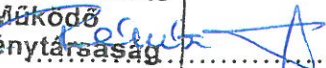
Jelen szerződés 10 számozott oldalból és 2 db mellékletből áll. 4 eredeti példányban készült, melyből 3 példány Megrendelőt 1 példány Szolgáltatót illeti meg.

Melléklet:

1. számú melléklet: A feladatok részletes felsorolása (Műszaki leírás).
2. számú melléklet: „Az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók környezetvédelmi kötelezettségei” című oktatási segédanyag

Budapest, 2015. április 29.


.....
Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság
Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság
Dr. Szilágyi Demeter
beszerzési igazgató
Megrendelő


.....
Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság
Révész Ákos
informatikai osztályvezető
Megrendelő

SL
.....
Delta Systems Kft. - Geomant-Algotech Zrt. - Breona Kft. közös ajánlattevők nevében és meghatalmazásával
Szücs Norbert
ügyvezető
Szolgáltató



1. sz. melléklet

A feladatok részletes felsorolása (műszaki leírás)

Előzmények

Társaságunk a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság szerteágazó tevékenységgel rendelkezik. (Tevékenységének részletes ismertetése megtalálható a www.fkf.hu internetes oldalon.) Ennek megfelelően informatikai rendszere is összetett. Informatikai rendszerének üzemeltetése és fejlesztése átfogó koncepció alapján valósultak meg.

Társaságunk Oracle Portál alapú internet portálját 2008 elején helyezte üzembe. A megújult internet rendszer fejlesztését az intranet fejlesztésével folytatta. 2009. január elsején a Breona Kft. auditált és így a levéltári törvénynek megfelelő iktató rendszert vezetett be ugyanezen a technológiai alapokon. Szintén 2009-ben készült el a Szerződés-nyilvántartó rendszer. Az intranet portálon számos egyéb funkcionalitás is kifejlesztésre került. Ilyen például az időjárás meteorológiai előrejelzés, riasztás, amely az Országos Meteorológiai Szolgálatnál van összekötésben, a Szabályzatok nyilvántartása, itt kapott továbbá helyet a Közbeszerzések nyilvántartása, és számos más kisebb alkalmazás. 2009-ben indult fejlesztés az Ügyfélszolgálati rendszer, amely 2010. január óta működik a Társaságunknál. A rendszerrel szoros integrációban van az I-DOK iktató rendszeren kívül a Call Center (Avaya), amely szintén ugyanekkor lett bevezetve. A rendszer kapcsolatban van a GroupWise Levelező rendszerrel, Avaya Call Centerrel illetve a Oracle Enterprise Business Suite (EBS) és LIBRA rendszerekkel, amelyek ügyféltörzsét használja.

A fejlesztéseket külső szakvállalkozás végezte. Az FKF Nonprofit Zrt. korlátozott üzemeltetési ismeretekkel rendelkezik. Az eltelt időszakban az üzemeltetést külső támogatás által biztosítottuk.

Rendelkezünk az Oracle technológiai szoftverek, valamint az Avaya Call Center szoftvereinek használati jogával, és a szükséges licenz supportokkal. Az I-DOK rendszert leszámítva, Társaságunk az alkalmazások forráskódjának is jogos használója. (Az I-DOK rendszer forráskódjának jogtulajdonosa a Breona kft.)

A közbeszerzési eljárás célja, hogy a Társaságnál működő a 2. fejezetben részletezett rendszerek és technológiák támogatása hatékonyan és biztonságosan valósuljon meg.

Feladat rövid meghatározása

A Nyertes Ajánlattevő feladata, az FKF Nonprofit Zrt.-nél üzemelő, a továbbiakban részletezésre kerülő (Intranet, internet, Meteorológiai rendszer, Szerződés nyilvántartó rendszer, Szabályzat nyilvántartó rendszer, I-dok, ÜSZI, Call center) informatikai rendszerek hibaelhárítási szolgáltatása függetlenül attól, hogy azok az alkalmazás és/ vagy a kapcsolódó adatbázis standard részeinél, vagy hozzáfejlesztett programoknál, lekérdezéseknél jelentkeztek.

A felhasználóknál jelentkező problémákat – a korábbi üzemeltetési gyakorlatnak megfelelően - először az FKF helpdesk vizsgálja meg, majd ha nem sikerül megoldani, akkor a bejelentés továbbküldésre kerül nyertes Ajánlattevő felé az FKF helpdesk rendszerén keresztül.

Általános hibaelhárítási és kisebb üzemeltetési feladatok, valamint a szükséges dokumentáció elkészítése és naprakészen tartása tartozik a hibaelhárítási feladatkörbe. Az észlelt hibák elhárítása távoli bejelentkezéssel végezhető. Amennyiben a távoli bejelentkezés során a probléma nem oldható meg, úgy az FKF Nonprofit Zrt. telephelyén

személyes megjelenéssel szükséges elhárítani a hibát a bejelentett hiba kategóriájának megfelelő reakció idő alatt.

A nyertes Ajánlattevőnek biztosítania kell a szoftverek teljes körű, hibamentes és megfelelő reakció idejű működését. Amennyiben gyártói support szükséges a probléma megoldásához, úgy a gyártóval történő kapcsolattartás is nyertes Ajánlattevő feladata.

Ajánlattevő a kapott Ajánlatkérő dokumentumot, a későbbiekben ahhoz kiegészítésként csatolt minden dokumentációt valamint minden, az eljárás során birtokába jutott információt köteles üzleti titokként kezelni. Ezen információkat csak az ajánlat megtételéhez és nyertes ajánlattevő esetén a feladat megvalósításához használhatja fel, azt harmadik félnek nem adhatja át, arról másolatot, írásos feljegyzést más számára nem készíthet. Ajánlattevő ajánlatában köteles nyilatkozni, hogy elfogadja Ajánlatkérőnek az üzleti titokkal kapcsolatos elvárásait.

Rendszerek bemutatása

Portal

Oracle Portál rendszerek (három példány: www.fkf.hu, intranet.fkf.hu és egy teszrendszer a tesztportal.fkf.hu)

- Oracle Application server
- Oracle AS Infrastructure komponens
- Oracle Portál

Társaságunk az Oracle Alkalmazás szerver 10.2 verzióját használja.

Oracle AS verzió 10g (10.1.2.0.2)

Oracle adatbázis verzió10g (10.1.0.4.2)Oracle Portal verzió10g (10.1.4)

ORACLE Adminisztráció

Oracle Application Server (AS)

Az AS alapvető feladata a Java alkalmazások futtatása és menedzsentje. Egy AS példány tetszőleges futtató környezetet is képes kezelni. Minden környezetben több alkalmazás futtatására van lehetőség.

Oracle HTTP Server

Feladata a web alkalmazások felé érkező HTTP kérések fogadása és továbbítása a megfelelő alkalmazások felé. Minden AS példány alapértelmezetten rendelkezik HTTP szerverrel.

Oracle AS Infrastructure komponens

Ahhoz, hogy ezek a komponensek működőképesek legyenek, szükség van egy AS Infrastructure (infra) komponens üzemeltetésére is. Az infra biztosít egy LDAP kompatibilis címtárat (Oracle Internet Directory (OID)), amely a felhasználók, csoportok, rendszerkomponensek adatainak tárolását és kapcsolódó szolgáltatásait biztosítja.

Két részből épül fel:

- Metadata Repository (MDR), amely az adattárolást biztosítja. Szerkezetileg egy Oracle Database Server, speciális tartalmú adatbázis schema-kal.



- Identity Management (IM), amely a kapcsolódó szolgáltatásokat biztosítja (bejelentkeztetés, SSO, jogosultságkezelés, adminisztrációs felhasználói felületek, LDAP kompatibilitás, stb.).

Meteorológiai riasztás

Az Oracle Portál intranet alkalmazásba beépített mini alkalmazás, mely az Országos Meteorológiai Szolgálattal van állandó kapcsolatban. A Szolgálat szakemberei folyamatos időjárás előrejelzés frissítést biztosítanak a Társaság számára és az I-Dok rendszer címtárában beállítható „Riasztandó” csoportban szereplők számára küld a rendszer automatikusan sms értesítés, ha a beállítások szerinti kritikus időjárás helyzet várható a közeljövőben.

Szabályzatok, Közbeszerzések nyilvántartása

A Közbeszerzések nyilvántartása az Oracle Portál internet alkalmazásba beépített mini alkalmazás, mely megfelelő felületet biztosít a törvény által előírt tájékoztatási kötelességnek, mely szerint a Társaságnál indított közbeszerzési eljárások egyes dokumentumait nyilvánossá kell tenni. A közbeszerzési dokumentumok feltölthetőek, megjeleníthetőek és tárolhatóak a rendszer által biztosított adattáblákban.

A Szabályzatok nyilvántartása az Oracle Portál intranet alkalmazásba beépített mini alkalmazás, mellyel biztosítható, hogy a Társaság munkavállalói számára az egyes szabályzatok elérhetőek legyenek. A rendszer segítségével a szabályzatok feltölthetőek, megjeleníthetőek és tárolhatóak a rendszer által biztosított adattáblákban.

ÜSZI

ÜSZI Desktop

Főbb funkciók: késleltetés, transzferálás, elutasítás, ügyfél és címkeresés, ügyfél felvitel, ügyfél módosítás, adatlap kezelés, iktatás, szakterület felé küldés, átvételi elismervény nyomtatás, válasz készítés (szakvélemény, sablon használat). Ügyek átadhatósága, azaz az érkeztetés jóváhagyása lépésben az üszire továbbított, de nem őket érintő ügyek visszaadhatóak szakterületnek, mint felelős szervezeti egység, illetve azok az ügyek is átadhatóak, amelyek személyes ügyintézés során kerülnek érkeztetésre az ÜSZI-re. Telefonhívások adatainak rögzítési és visszakeresési lehetősége üszire desktop felületen. ÜSZI ügyintézés lezárása megoldható kimenő irat készítése nélkül.

Ügyintézés módjai

- Személyes ügyintézés: A megkeresést rögzítik, majd a megkeresésről átvételi elismervényt nyomtatnak.
- Elektronikus ügyintézés: e-mail, fax, internet portálon kitöltött űrlap, illetve postai levél szkennelt változatának feldolgozása.
- Telefonos megkeresések: ÜSZI automatikusan feldob egy új adatlapot és megjeleníti a hívásazonosítót (A hívás Call Centerbeli egyedi azonosítója.), telefonszámot, hívás dátumát.

Elérés: portálon keresztül, a jogosultságot az OID-ban kell megadni, vagy az I-DOK-ban kell a jogosultságokat beállítani.

Kapcsolatok: Call Center (AES,GeoCCI,), IDOK (szakvéleményen keresztül, partnertörzs szinkronizáció)

Az ÜSZI-ben 'csak' a megkeresést dokumentálják, a tényleges feladatot, amely a szerződést érinti a Librában végzik el.

uszi.fkf.hu Ügyfélszolgálati (ÜSZ) rendszer alkalmazáservere
idok.fkf.hu ÜSZ éles rendszer adatbázisservere
itest.fkf.hu ÜSZ tesztrendszerek servere (adatbázis és alkalmazáserver)

ÜSZI adminisztrátori felület

Feladat: Fő és altípusok adminisztrációja, valamint feladat folyamatának módosítása (prioritás, státusz, felelős módosítás).

ÜSZI riportok

Feladat: kimutatások készítése az ÜSZI-ben,CMS-ben lévő információk alapján a jogosultságot az OID-ban kell megadni.

Kapcsolat: Call Center (CMS)

Online ügyfélszolgálat (e-ÜSZI)

Feladat:

- Online ügyfélszolgálat (e-ÜSZI) felhasználó oldali felületének karbantartása
- Online űrlapok létrehozására, publikálására alkalmas adminisztrátori felület biztosítása
- ÜszI-IDOK rendszerekkel való együttműködés
 - o Űrlap szerkesztő felület vizuális integrációja az ÜSZI adminisztrátori felületbe (iframe).
 - o Beküldött űrlapok érkeztetése és megjelenítése az IDOK rendszerben
 - o Regisztrált e-ÜSZI felhasználó és FKF ügyfél összerendelésének lehetősége.

Kapcsolat: ÜSZI, IDOK

I-DOK és szerződés nyilvántartó

2.3.1 I-DOK

Feladat: Iktató-, ügykövető- és dokumentumkezelő-rendszer, mely az iratok beérkeztetésétől az irattárba helyezésig végig követi az irat útját. Főbb funkciók: érkeztetés, vonalkód nyomtatás, érkeztetett tételek szignálása, iktatás, kimenő iratkészítés, kiadmányozás,



expediálás, belső iratok kezelése, helyettesítés, határidő kezelés, keresés. Admin funkciók lásd a képernyőkép karbantartás menüpontját.

Elérés: portálon keresztül, a felhasználókat az OID WF_IDOKUSERS csoportba kell felvenni, majd szinkronizáló után a program felületén lehet megadni a jogokat

Kapcsolat: Dpu-Scan beolvasó rendszer, mely a dokumentumok scannelését, és vonalkód alapján történő összefűzését végzi. Ezek a dokumentumok az I-DOK által elért helyre kerülnek, melyet a vonalkód alapján az IDOK az adott irathoz rendel. Vonalkód nyomtatás történik az I-DOK-ban érkezéskor (érkeztető szám van a vonalkódon), kimenő irat készítésekor (iktatószám van a vonalkódon), illetve az ÜSZI átvételi elismervényén, melyet az ÜSZI nyomtat személyes ügyintézésnél (érkeztető szám van a vonalkódon). Oracle, Libra partnertörzs szinkronizáció. Szakvéleményen keresztül kapcsolat az ÜSZI-vel (ha szakvéleményt az ÜSZI-ből indították).

idok.fkf.hu I-DOK éles rendszer adatbázisszervere

itest.fkf.hu I-DOK tesztrendszer szervere (adatbázis és alkalmazáserver)

2.3.2 Szerződésnyilvántartó program

Elérés: portálon keresztül, a jogosultságot miután a felhasználó az OID-ban a szerződésnyilv. users csoportba felvételre kerül, utána lehet a jogokat beállítani a program felületén.

Felhasználói funkciók: szerződés rögzítése, szerződés keresés, partner kereső

Karbantartói funkciók: Aláírók, véleményezők, deviza, szervezeti egységek, keresők, CSV export jogosultságok karbantartása, külön jogosultsággal szerződés adatok utólagos módosítása

Kapcsolat: I-DOK szinkronizáció, közbeszerzés

idok.fkf.hu szerződés-nyilvántartó adatbázis és alkalmazáservere

Call Center

PBX (alközpont)

G450 Media Gateway 1

Feladat: különböző jellegű hívások (digitális, analóg, IP) átalakítása.

G450 Media Gateway 2

Feladat: különböző jellegű hívások (digitális, analóg, IP) átalakítása.

S8300 ICC (Média szerver)

G450 Media Gateway 1 V1 kártyahelyén található

Feladat: a hívások kezelése.

S8300 LSP (Backup média szerver)

G450 Media Gateway 2 V1 kártyahelyén található

Feladat: a hívások kezelése.

Alközpont menedzselése az Avaya Site Administration program használatával történik. Pl. ügynök adminisztráció, vektorok, mellékek, hangállományok stb... kezelése

Qfiniti Etalk (Hangrögzítő szerver)

Application server

Elérés: mstsc protokoll, IP cím: 10.1.240.180

Feladat: Adatbázis szerver, valamint a klienseket kiszolgáló web szerver tartalmazza

Observer Server

Elérés: mstsc protokoll, IP cím: 10.1.240.181

Feladat: Hanganyagtárolás

Qfiniti kliens alkalmazások: Qfiniti Desktop, Qfiniti System Configuration, Qfiniti System monitor.

AES (Application Enablement Services) Szerver

Feladat: CTI kérések végrehajtása.

Kapcsolat: Telefonos megkeresés esetén az ÜSZI egy feladatlapot dob fel, melyen az ügyintézők rögzítik a híváshoz tartozó információkat.

GeoCCI

Feladat: ÜSZI-ben a feladat kiosztást végzi, valamint meghatározott CTI eseményekről értesíti az ÜSZI-t. A CTI események, melyeket az ÜSZI-nek küld

- Alerting, a hívás kicsörög az operátornál
- Established, az operátor felvette a hívást
- Redirected, a hívás átirányítva (felelet hiányában)
- Transferred, hívás áthelyezve
- Dropped, kapcsolat megszűnt

Kapcsolat: (I-DOK, ÜSZI). Érkeztetés során a központi iktatóban lehetőség van az ügyfélszolgálatra tartozó feladatokat az I-DOK-on keresztül az ÜSZI-be 'terelni'. A funkció megvalósítására szükség van a GeoCCI és AES szerverekre.

A kommunikáció az ÜSZI és a GeoCCI között WEB Service-n, az AES GeoCCI között a kommunikáció TSAPI protokollon keresztül történik. A feladatkiosztás úgynevezett fantom hívások segítségével történik az ÜSZI-ben

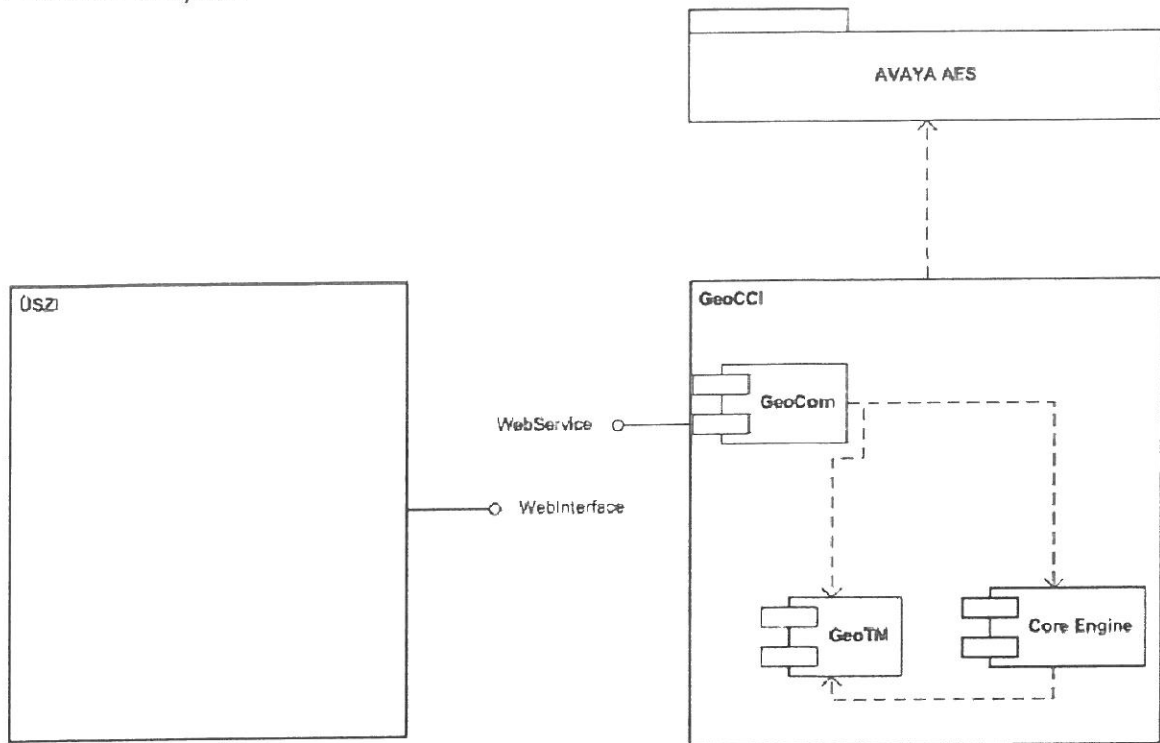
GeoTM windows szerviz (Geomant Task Management Service). Service Management Console-ban szerepel

Útvonal: c:\Geomant\Geomant Task Manager.

GeoComWSvc web szerviz.

GeoComWSvc web szerviz konfigurációja a web.config fájlban található

Rendszer felépítés



GeoCCI2

Feladat: Kiosztó rendszer másodlagos szerver – alkalmazás kiszolgáló kliensek futtatása. (Távoli asztal kapcsolat segítségével bejelentkezve, mint az a képernyő képen látható, ezen a gépen már telepítve van a Call Center-el supportálásához szükséges egyéb programok is!)

CMS (Call Managemet System)

Feladat: Call center riportolása. A riportolás lehet Real Time, Historical és Integrated

Elérés: A kliens gépekre telepíteni kell az CMS Supervisor R16 programot (Supervisor R16.exe)

Kapcsolat: Az ÜSZI riportoló alkalmazása. A CMS az információkat CSV kiterjesztésű fájlban jeleníti meg, melyet az ÜSZI bizonyos lekérdezésekhez felhasznál pl. Ügyfélszolgálati munkatárs idő nyilvántartása riport. További kapcsolat az ÜSZI-vel, hogy itt lehet beállítani a felhasználók skilljét. Jelenleg ügyfélszolgálat és fantom skilleket használjuk. Azon felhasználók, melyek a fantom skillben vannak ügyintézési feladatot az ÜSZI-n keresztül kapnak.

Az ügyfélszolgálat skill-ben lévő felhasználók fogadják a Call Center hívásait, de feladatot nem kapnak az ÜSZI-ben. Egy felhasználó egy időben több skillben is lehet.

A feladat ismertetése

A Társaság üzemeltetésében lévő alábbi rendszerek hibaelhárítási, és működtetési szolgáltatásának biztosítása átalánydíjas formában, illetve két szinten - időalapú elszámolás keretében - a rendszerek fejlesztése, igény szerinti működésük érdekében. A feladatok tehát alapvetően az alábbi 3 szinten valósulnak meg:

- I. Hibaelhárítás
- II. Felhasználók támogatása, illetve kisebb (1-2 órától, maximum a 2 napig terjedő) fejlesztések elkészítése és üzembe állítása
- III. mini projekt jellegű, a rendszer funkcióit bővítő fejlesztések megvalósítása. Eseti jellegűek.

Mennyiségi eltérésként lehívható maximum 140 fejlesztői nap terhére, a fejlesztések (II. és III. pont) – eltérő részletzettséggel- kidolgozott és elfogadott szakmai és kereskedelmi ajánlat alapján kerülnek elfogadásra. Az ajánlathoz szükséges felmérések elkészítése nem lehet része az elszámolásnak, de a szükséges kapacitást, a megvalósítással együtt biztosítania kell a nyertes Ajánlattevőnek.

Az egyes rendszerekkel kapcsolatos szolgáltatásokat az alábbiak szerint várja el Ajánlatkérő.

Általános szolgáltatások

Help-desk rendszeren keresztüli kommunikáció

A feladatok kommunikációja alapvetően az Ajánlatkérő által biztosított help-desk rendszeren keresztül történik. Természetesen igény szerint lehetőség van telefonos és e-mail-es kommunikációra is, de minden esetben rögzíteni kell a Konzorcium Online Követő (KOK) rendszerben is a fontosabb lépéseket.

Valamennyi bejelentés a KOK rendszerben megőrződik, így lehetőség nyílik akár kulcsszavak segítségével is a korábbi bejelentésekben történő keresésre, ezért a rendszer tudásbázisként is működik. A probléma megoldásával kapcsolatos minden fontos részlet folyamatosan rendelkezésre áll a KOK rendszerben. A rendszer automatikusan levelet küld, ha változás történik a bejelentett probléma állapotában.

Az KOK rendszerbe felvett hibákat, igényeket az a FKF szakértői megvizsgálják, és ha nem sikerül megoldaniuk, akkor a rendszerben meghatározott folyamatok alapján továbbítják a nyertes Ajánlattevőhöz. Ajánlatkérő egy licenst tud biztosítani Ajánlattevőnek. Ajánlattevő természetesen a saját rendszerében is vezetheti a hibákat. Ajánlattevőnek ebben az esetben saját rendszeréhez is hozzáférést kell biztosítani Ajánlatkérőnek, továbbá biztosítani kell, hogy igény esetén az itt zajló kommunikáció MS Office 2007 formátumban átadásra kerüljön Ajánlatkérőnek.

Bejelentések állapotának követése

Nyertes Ajánlattevőnek vállalnia kell a hibák, bejegyzések állapotának havi áttekintését helyszíni megbeszélés keretében. A hibaelhárítási feladatok havi szintű értékelése itt történik meg, a KOK rendszerben nyitott problémák alapján. A megbeszélésekről nyertes Ajánlattevőnek emlékeztetőt kell készítenie.

Dedikált ügyfélmenedzser rendelkezésre bocsátása

Nyertes Ajánlattevőnek ki kell neveznie egy, az FKF Nonprofit Zrt.-hez rendelt ügyfélmenedzsert, aki felelős az összes bejelentett probléma, fejlesztés és projekt hatékony kezeléséért.

A megnevezett felelősnek az Ajánlatkérő számára elérhetőnek kell lennie munkanapokon 7-20 óra között mobiltelefonon is.

A szakrendszeri felelős az adott szakrendszer funkcionális és műszaki felelőse, aki a hatékony igényfogadást és hibakezelést támogatja.

Az elvégzett feladatok dokumentációjának elkészítése, oktatása

Az ajánlattevő feladata a folyamatos és részletes dokumentációja az elvégzett feladatoknak, mely tartalmazza a scripteket, leírásokat, azok használatára vonatkozó leírásokat, a setup változtatásokat, a szükséges rendszergazdai, üzemeltetési és végfelhasználói dokumentációkat. Ezek átadását minden esetben a KOK rendszerben is rögzíteni kell.

Az ajánlattevőnek folyamatos együttműködésben kell dolgoznia a Társaság erre megbízott munkavállalóival. Oktatást kell tartania minden új folyamathoz, vagy olyan feladathoz, melynél azt az Ajánlatkérő szükségesnek tartja. Az oktatások anyagát minden esetben elektronikus és írott formában is át kell adnia az oktatásban résztvevőknek. Az elektronikus formát előre egyeztetni kell.

Hibakezelés

A hibaelhárítás a felsorolt rendszerek (Oracle Portál Internet és Intranet, ÜSZI (e-ÜSZI), I-DOK, Szerződés nyilvántartás, Avaya Call Center, e-talk hangrögzítő) és kapcsolódó adatbázisok vonatkozásában teljes körű hibaelhárítási, dokumentálási feladatokat foglal magába.

Portál

Intranet és Internet portál hibaelhárítási szolgáltatásai

Feladat az Ajánlatkérő Intranet és Internet rendszerének - illetve az ahhoz kapcsolódó fejlesztések beleértve a szerződés nyilvántartó rendszert - hibaelhárítási szolgáltatása függetlenül attól, hogy azok az alkalmazás és/ vagy a kapcsolódó adatbázis standard részeinél, vagy hozzáfejlesztett programoknál, lekérdezéseknél jelentkeztek.

A felhasználóknál jelentkező problémákat – a korábbi üzemeltetési gyakorlatnak megfelelően - először az FKF help-desk vizsgálja meg, majd ha nem sikerül megoldani, akkor a bejelentés továbbküldésre kerül nyertes Ajánlattevő felé az FKF KOK rendszerén keresztül.

Az Intranet és Internettel kapcsolatos hibák kategorizálása

A hibabejelentések prioritásának a meghatározása az alábbi definíciók alapján a bejelentő feladata, de később egyeztetés után jogában van bármelyik félnek megváltoztatni közös megegyezéssel.

Prioritások:

1. Normál - fennakadást nem okozó, kevés felhasználót és/vagy kis területet érintő probléma
2. Magas - fennakadást okoz, de alternatív módszerrel megoldható, több embert és/vagy nagyobb területet érintő következményekkel
3. Kiemelt - munkát akadályozó probléma, alternatív megoldás nélkül.

Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és nyertes Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF help-desk-el történő egyeztetés után Oracle Support-hoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is. Ajánlatkérő ehhez a feladathoz belső szakértőt biztosít.

Az Oracle portál Internet és Intranet rendszerével kapcsolatos hibaelhárítási szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatási mérőszámok ismertetése

A hibák azonosítása három kategória szerint történik. Prioritások:

1. Normál - fennakadást nem okozó, kevés felhasználót és/vagy kis területet érintő probléma
2. Magas - fennakadást okoz, de alternatív módszerrel megoldható, több embert és/vagy nagyobb területet érintő következményekkel
3. Kiemelt - munkát akadályozó probléma, alternatív megoldás nélkül.

Az egyes kategóriákra jellemző főbb mutatókat a következő táblázat tartalmazza.

Rendelkezésre állás	Reagálási idő

Kiemelt	1 óra
Magas	2 óra
Normál	24 óra

A bejelentésekhez különböző prioritások állítható be. Nyertes Ajánlattevőnek vállalnia kell, hogy kritikus illetve súlyos probléma esetén munkaidőben a bejelentést követően 1 órán belül megkezdzi a munkát. Ilyen problémák esetén szükséges az ügyfélmenedzser értesítése is mobiltelefonon. A portál internet részével kapcsolatos kritikus és súlyos hibáknál nem munkaidőben, elvárás a 3 órán belüli hibaelhárítás megkezdése.

Kiemelt prioritású hiba esetén Nyertes Ajánlattevőnek vállalnia kell a 24 órás rendelkezésre állást a hiba megoldásáig.

Nyertes Ajánlattevő minden esetben köteles a megfelelő szakértelemmel rendelkező szakértőt biztosítani.

Amennyiben Nyertes Ajánlattevő a vállalt reakcióidőket nem tartja be, úgy Nyertes Ajánlattevőt az alábbi táblázat szerinti csökkentett havidíj illeti meg.

Távoli bejelentkezés, helyszíni támogatás

Amennyiben a problémát a web-es illetve telefonos kommunikáción keresztül nem sikerül megoldani Nyertes Ajánlattevő vállalja, hogy távoli bejelentkezéssel, illetve ha szükséges 2 munkanapon belül a helyszínen folytatja a megoldást.

Oracle Alkalmazások javítószoftvereinek telepítése (igény esetén)

Amennyiben egy hiba nyomozása során kiderül, hogy a rendszerre javítószoftver (patch) telepítése szükséges, ennek esetleges telepítése a teszt rendszeren az Ajánlattevő útmutatása alapján az Ajánlatkérő feladata. Ha az FKF Nonprofit Zrt. igényli, akkor előzetes egyeztetés után ez áthárul az Ajánlattevőre a hibaelhárítási szolgáltatások terhére.

A patch éles rendszerre telepítésénél az FKF Nonprofit Zrt. rendszergazdáinak a támogatását kell biztosítania Nyertes Ajánlattevőnek.

A patch telepítése magába foglalja az FKF illetve a korábban az üzemeltetésben résztvevő szakvállalkozások által fejlesztett egyedi fejlesztések vizsgálatát, melyet a Nyertes Ajánlattevő az alábbiak szerint köteles vállalni:

- Amennyiben egy patch telepítése a rendszer használhatósága érdekében elengedhetetlen, akkor a patch által érintett egyedi fejlesztéseknél szükséges módosítások is részei a javítószoftver telepítésének.
- Kisebb prioritású/ szorosan a hibaelhárításhoz nem kapcsolódó patchek telepítése esetén az egyedi fejlesztések módosítása a konzultációs, tanácsadói napok terhére történik.
- A patchek teszt rendszerre telepítése után Nyertes Ajánlattevő vállalja a tesztelés támogatását, illetve szükség esetén abban való részvételt.

Ügyfélszolgálati rendszer (ÜSZI és e-ÜSZI)

FKF Nonprofit Zrt. Ügyfélszolgálati Iroda által használt Ügyfélszolgálati rendszert hibaelhárítási feladatait az Oracle Portál Internet és Intranet rendszerhez hasonlóan az FKF KOK rendszerébe kerülnek rögzítésre. A kommunikáció is hasonlóan történik az ott leírtakhoz.

Általános hibaelhárítási és kisebb üzemeltetési feladatok, valamint a szükséges dokumentáció elkészítése és naprakészen tartása tartozik a hibaelhárítási feladatkörbe.

ÜSZI (e-ÜSZI) rendszer hibák kategorizálása

A hibák azonosítása három kategória szerint történik.

Prioritások:

1. Normál - fennakadást nem okozó, kevés felhasználót és/vagy kis területet érintő probléma
2. Magas - fennakadást okoz, de alternatív módszerrel megoldható, több embert és/vagy nagyobb területet érintő következményekkel
3. Kiemelt - munkát akadályozó probléma, alternatív megoldás nélkül.

Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és nyertes Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF help-desk-el történő egyeztetés után Oracle Supporthoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is.

A hibaelhárítás feladatkörébe tartozik a rendszer megfelelő reakcióidejének biztosítása. Ez minden esetben Ajánlatkérővel közösen kerül meghatározásra. Vita esetén a szakmai best practice-okat kell irányadónak tekinteni.

Az Ügyfélszolgálati rendszer hibaelhárítási szolgáltatásait alapvetően az FKF Ügyfélszolgálatának nyitvatartási idejében kell nyújtani.(általánosan Hétfő tekintetében 08:00-20:00-ig, illetve kedd – péntek tekintetében 08:00-18:00-ig.) Ettől eltérő időpontokat előre egyeztet Ajánlatkérő a nyertes Ajánlattevővel.

Az ÜSZI rendszerrel kapcsolatos hibák kezelésével és elszámolásával kapcsolatos szolgáltatási mérőszámok ismertetése

Az egyes kategóriákra jellemző főbb mutatókat a következő táblázat tartalmazza.

Rendelkezésre állás	Reagálási idő
Kiemelt	30 perc
Magas	1 óra
Normál	2 óra

A hibaelhárításhoz az FKF Nonprofit Zrt. biztosítja a következő feltételeket:

- Átadja az ÜSZI rendszerhez, illetve az egyéb kapcsolódó rendszerekhez kapcsolódó vonatkozó leírásokat a Nyertes Ajánlattevő tanácsadói számára.
- Biztosítja Nyertes Ajánlattevő szakemberei számára a távoli hozzáférést az FKF Nonprofit Zrt. Informatikai rendszereihez.

I-DOK rendszer hibaelhárítási feladatai

Az Oracle technológiai alapokon készült I-DOK rendszert közel 600 felhasználó használja munkaidőben. A rendszerrel szorosan együttműködik a DPUSCAN digitalizáló rendszer. (Ajánlatkérő a továbbiakban a feladat meghatározás szempontjából az I-DOK részének tekinti.)

Az észlelt hibák elhárítása távoli bejelentkezéssel végezhető. Amennyiben a távoli bejelentkezés során a probléma nem oldható meg, úgy az FKF Nonprofit Zrt. telephelyén személyes megjelenéssel szükséges elhárítani a hibát a bejelentett hiba kategóriájának megfelelő reakció idő alatt.

Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és nyertes Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF help-desk-el történő egyeztetés után Oracle Supporthoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is.

A nyertes Ajánlattevőnek biztosítania kell a Breona Kft. szellemi tulajdonát képező szoftver teljes körű, hibamentes és megfelelő reakció idejű működését. Ajánlatkérő rendelkezik az I-DOK rendszer Ajánlatkérő számára fejlesztett moduljainak forráskódjával.

Az I-DOK hibák kategorizálása

A hibák azonosítása három kategória szerint történik.

Prioritások:

1. Normál - fennakadást nem okozó, kevés felhasználót és/vagy kis területet érintő probléma
2. Magas - fennakadást okoz, de alternatív módszerrel megoldható, több embert és/vagy nagyobb területet érintő következményekkel
3. Kiemelt - munkát akadályozó probléma, alternatív megoldás nélkül.

Amennyiben a probléma a standard Oracle szoftverben következett be és nyertes Ajánlattevőnek nem sikerül megoldania, akkor FKF help-desk-el történő egyeztetés után Oracle Supporthoz továbbítja a megoldás érdekében. Feladata ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is.

A hibaelhárítás feladatkörébe tartozik a rendszer megfelelő reakcióidejének biztosítása. Ez minden esetben Ajánlatkérővel közösen kerül meghatározásra. Vita esetén a szakmai best practice-okat kell irányadónak tekinteni. Az I-DOK rendszer hibaelhárítási szolgáltatásait alapvetően az FKF Ügyfélszolgálatának nyitvatartási idejében kell nyújtani (általánosan Hétfő tekintetében 08:00-20:00-ig, illetve kedd – péntek tekintetében 08:00-18:00-ig.) Ettől eltérő időpontokat előre egyeztet Ajánlatkérő a nyertes Ajánlattevővel.

- Első szintű „kiemelt” hiba: azonnal végrehajtandó feladatokat nem lehet végrehajtani a fő funkciók leállása vagy akadozása miatt, az adatok integritása veszélyeztetett. A probléma a szolgáltatás teljes kiesését okozza, a munkát nem lehet érdemben folytatni, pedig az adott funkció létfontosság az FKF Nonprofit Zrt. számára, ezért a helyzet kritikusnak minősül. Hibaelhárítás megkezdése a bejelentéstől számítva 1 óra munkaidőben.
- Második szintű (magas) hiba: a normál működésben komoly fennakadások vannak vagy a normál működés leállt, de az alapvető műveletek végrehajthatók. Az adatok integritása veszélyben lehet. A hiba elhárítása nélkül a megbízható működés nem állítható helyre.

A probléma a szolgáltatás részeinek kiesését okozza, fennállása az üzleti igények kielégítését, ellátását megakadályozza, de a működés korlátozott mértékben folytatható. Hibaelhárítás megkezdése a bejelentéstől számítva 2 óra.

- Harmadik szintű (normál) hiba: a normál működésben fennakadások vannak, de a megbízható működés biztosítható. Az adatok integritása nem veszélyeztetett. A probléma némely üzleti feladat kismértékű kiesését okozza. A hibás folyamat, rendelkezésre állásának visszaállítása kerülő megoldást igényelhet. Ez a kategória olyan kisebb hibát, helytelen működést vagy dokumentációs hibát foglal magában, amelyek nem akadályozzák a rendszer működését. Ide tartoznak a tanácsadás jellegű esetek is (pl. új hardver beszerzése a meglévő rendszer bővítéséhez), amennyiben azok sürgőssége nem indokolja más kategóriába való besorolásukat. Hibaelhárítás megkezdése Hibaelhárítás megkezdése a bejelentéstől számítva 24 óra.

Az I-DOK hibák kezelésével és elszámolásával kapcsolatos szolgáltatási mérőszámok ismertetése

Az egyes kategóriákra jellemző főbb mutatókat a következő táblázat tartalmazza.

Rendelkezésre állás	Reagálási idő
Kiemelt	1 óra
Magas	2 óra
Normál	24 óra

A Call Center és üzenetrögzítő rendszer hibaelhárítási feladatai

Az ügyfélszolgálati rendszerrel szorosan integrálva együtt működő hangrögzítő és call center üzemeltetésének biztosítása tartozik, a hibaelhárítási feladatok közé.

Regula

Az észlelt hibák elhárítása távoli bejelentkezéssel végezhető. Amennyiben a távoli bejelentkezés során a probléma nem oldható meg, úgy az FKF Nonprofit Zrt. telephelyén személyes megjelenéssel szükséges elhárítani a hibát a bejelentett hiba kategóriájának megfelelő reakció idő alatt.

Amennyiben gyártói support szükséges a probléma megoldásához, úgy a gyártóval történő kapcsolattartás is nyertes Ajánlattevő feladata. Ha a hibaelhárítás nem sikerült saját hatáskörben megoldania, akkor FKF help-desk-el történő egyeztetés után a gyártói Supporthoz kell továbbítani a hibát a megoldás érdekében. Feladat ebben az esetben a gyártói support-al a teljes körű kapcsolattartás is. Az esetleges hardveres cserék esetében a garanciális elemeket cserélni kell külön díjazás nélkül, a nem garanciális cserék esetében egyeztetés szükséges Ajánlatkérővel.

Indokolt esetben, amikor a hibajavítási munkák olyan jellegűek, hogy munkaidő alatt nem lehet elvégezni őket, az Ajánlatkérő kérésére ezen munkákat az Ajánlattevő a munkaidőn túli – a Ajánlatkérővel előre egyeztetett – időpontban köteles elvégezni, és ezért az Ajánlattevőt külön díjazás nem illeti meg.

Amennyiben a hiba távfelügyelet mellett nem javítható ki, úgy Ajánlattevő feladata, hogy a határidőn belül a megfelelő szakember a hiba kijavítását Ajánlatkérő telephelyén elvégezze. Ajánlattevő köteles vállalni, hogy a hiba kijavításához mindenkor a megfelelő és - a hiba jellege, illetve gazdaságossági szempontok szerint - indokolt szakembert bocsátja rendelkezésre.

Ajánlattevő köteles a hibaelhárítást követő öt napon belül a hibát annak alapokával és elhárításának módjával egyetemben dokumentálni. Ezen dokumentumot Ajánlattevő a hibaelhárítást követő öt napon belül köteles elektronikus formában megküldeni a Ajánlatkérőnek.

A Call Center hibák kategorizálása

<p>Kritikus</p>	<p>Az alábbi skillek valamelyikén belül a hívásfogadási és a hívásindítási funkciók a munkaállomások több mint 20%-án kiesik (a teljes mellékszámot tekintve):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ügyfélszolgálat, • call center (telesales) <p>A következő berendezések, funkciók bármelyike kiesik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • S8300 szerver • Ügyfélszolgálati bejövő fővonal kártyák bármelyike • Ügyfélszolgálati PRI kártyák bármelyike • vészhelyzeti menü 	<p>Az Ajánlattevő azonnal, de legkésőbb egy (1) munkaórán belül köteles a helyszínen illetve VPN kapcsolaton keresztül megkezdeni a hiba elhárítását.</p>
<p>Magas</p>	<p>A következő berendezések, funkciók bármelyike kiesik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IALX hangposta a mellékek több mint 50%-ban • Bármely egyéb fővonal kártya • AES szerver • GeoCCI szerver • eTalk hangrögzítés a mellékek több mint 50%-ban <p>UPS leállása esetén a Berendezések szükség szerinti újraindítása ezen besorolási szint alatti aktivitás (az UPS üzemeltetése nem tárgya jelen szerződésnek, az az Ajánlatkérő feladata)</p>	<p>Az Ajánlattevő megtesz minden tőle elvárható erőfeszítést hogy három (3) munkaórán belül a helyszínen illetve VPN kapcsolaton keresztül megkezdjék a hiba elhárítását.</p>
<p>Közepes</p>	<p>A következő berendezések, funkciók bármelyike kiesik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eTalk hangrögzítés a mellékek kevesebb, mint 50%-ban 	<p>Az Ajánlattevő a lehetőségekhez képest megkísérel öt (5) munkaórán belül választ adni.</p>

Bele

Alacsony	<p>A következő berendezések, funkciók bármelyike kiesik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CMS riportolás • bármely egyéb, fentiekben nem felsorolt eset 	<p>Az Ajánlattevő az Alacsony besorolású problémákra azok jellegének megfelelő ütemben, de legkésőbb öt (5) órán belül válaszol.</p>
----------	---	---

A Call Center hibák kezelésével és elszámolásával kapcsolatos szolgáltatási mérőszámok ismertetése

Amennyiben Nyertes Ajánlattevő a vállalt reakcióidőket nem tartja be, úgy a havi díjből az alábbiak szerinti csökkentett díj illeti meg:

Rendelkezésre állás	Reagálási idő
Kiemelt	1 óra
Magas	2 óra
Normál	24 óra

0-1 SLA sértés esetén	0%
2-5 SLA sértés esetén	10%
5-10 SLA sértés esetén	20%
11-15SLA sértés esetén	30%
> 10 SLA sértés esetén	40%

Támogatási és kisebb fejlesztési feladatok megvalósítása

Ajánlatkérő ebbe a körbe sorolja a támogatási szerződésen belül Ajánlattevő által elvállalni tervezett kisebb fejlesztési feladatokat. Ajánlattevőnek az ajánlatában szerepeltetnie kell, hogy a szupport ajánlat keretében havi hány nap fejlesztést vállal el.

PORTÁL rendszer ((Internet, intranet, SMS GATEWAY)

- (7/24-es rendelkezésre állás, monitoring)
- Rendszergazdák, szerkesztők, adminisztrátorok, felhasználók, támogatása. Alapvetően munkaidőben értendő szerkesztői támogatás, de eseti jelleggel előfordulhat, hogy munkaidőn túl is szükséges lehet a támogatásra, amely ebben az esetben távoli, vagy telefonos támogatást jelent.
- Kritikus biztonsági frissítések, gyártó által közzétett kritikusnak és azonnali beavatkozást igénylő hibajavítási csomagok telepítése előre egyeztetett módon és időben.
- Alkalmazásmonitorozási és mentési scriptek írása, futtatása, figyelése. Igény esetén a változások lekezelése a meg
- Portál üzemeltetésének támogatása, rendszermérnöki szakértés.
- Sürgős igények esetén 7/24-es rendelkezésre állás, beavatkozás telefonos bejelentés vagy monitoring jelzés szerint.

I-DOK (iktatórendszer) és Szerződés nyilvántartó rendszer

- (5/14-es rendelkezésre állás, az ügyfélszolgálat munkarendjének megfelelően)
- Iktatók és ügyintézők, valamint üzemeltetők munkájának támogatása, rendelkezésre állás
- I-DOK iktató és szerződés nyilvántartó rendszer operációs rendszer, adatbázis és alkalmazás szintű második szintű felügyelete, szakértői támogatás az üzemeltetésben
- Integrációs funkciók működésének figyelemmel kísérése, kapcsolódó rendszerek adatainak szinkronizációjával kapcsolatban felmerülő feladatok.
- Jogosultsági csoportok létrehozása, karbantartása, keresési-böngészési funkciók testreszabása, listák testreszabása, kimutatások illesztése.

Ügyfélszolgálati rendszer (desktop, intranet) (5/14-es rendelkezésre állás, ügyfélszolgálat munkarendjéhez illeszkedően)

- Rendelkezésre állás Ügyfélszolgálati intranet, Desktop területeken a garanciális hibajavítás elvégzésére az erőforrás biztosítása érdekében.
- Üzemeltetés.
- CC integrációs kapcsolatok felügyelete, ellenőrzése,
- LIBRA és ORACLE EBS integrációs kapcsolatok felügyelete, ellenőrzése,
- ÜSZ I-DOK kapcsolatok felügyelete, ellenőrzése, javítása,
- Alkalmazásmonitorozási és mentési scriptek írása, futtatása, figyelése.
- Kisebb mértékű, fejlesztést nem igénylő felhasználói igényekre reagálás.

- Irat és e-mail sablonok feltöltésének támogatása.
- ÜSZI Intranet szerkesztőségi rendszer szaktanácsadás.
- Desktop felhasználói terméktámogatás, helpdesk.
- Rendszerkomponensek frissítése.
- Részvétel és szaktanácsadás a rendszerek üzemeltetésében.
- Tanácsadó és/vagy rendszermérnök helyszíni kiszállása.
- DPUSCAN modul használatához kapcsolódó támogatás.

Az FKF Nonprofit Zrt. rendelkezik az Oracle Enterprise Manager 11.1 verziójával, amely monitorozza a fenti alkalmazások adatbázisát

Contact Center és eTalk rendszer támogatása

Eseti jelleggel az Ajánlatkérő help-desk rendszerén keresztül az alábbi – max. egy- két nap terjedelmű szolgáltatások vehetők igénybe:

- Rendelkezésre állás Ügyfélszolgálati intranet, Desktop területeken a garanciális hibajavítás elvégzésére az erőforrás biztosítása érdekében.
- Üzemeltetés támogatás.
- CC integrációs kapcsolatok felügyelete, ellenőrzése,
- Alkalmazásmonitorozási és mentési scriptek írása, futtatása, figyelése.
- Kisebb mértékű, fejlesztést nem igénylő felhasználói igényekre reagálás.
- Irat és e-mail sablonok feltöltésének támogatása.
- Rendszerkomponensek frissítése.
- Részvétel és szaktanácsadás a rendszerek üzemeltetésében.
- Tanácsadó és/vagy rendszermérnök helyszíni kiszállása.
- proaktív üzemeltetési támogatás

Ajánlattevő havonta jelentést küld a konzultációs keret felhasználásáról.

A szolgáltatási körbe bevont berendezések

A szolgáltatási körbe bevont Berendezések tételes felsorolása a 1. sz. melléklet szerint.

- 3.3.4.2 A szolgáltatások biztosításához szükséges feltételek

A szolgáltatási körbe bevont Berendezések fennakadásmentes üzeméhez szükséges környezeti feltételeket és egyéb eszközöket Ajánlatkérő biztosítja és üzemelteti.

Tápellátás, földelés: Az installáció során kialakított és a Megvalósulási Dokumentációban meghatározott paraméterekkel rendelkező tápellátás üzemének biztosítása a Ajánlatkérő feladata. A tápellátás, földelés állapotának az előírt paramétereken kívülre kerülését és a rendszer működésére való káros hatását Ajánlatkérő szakembere feljegyzi és értesíti Ajánlattevő szakemberét.

Szünetmentes tápellátás: A Berendezések szünetmentes tápellátását biztosító UPS berendezések üzemének biztosítása a Ajánlatkérő feladata. Áramszünet / túlfeszültség, vagy egyéb, a Berendezések normál áramellátását megghiúsító esemény során aktivizálódott UPS szolgáltatás esetén a Berendezések esetleges leállításának döntése a Ajánlatkérő feladata, a leállítás / újraindítás az Ajánlattevő feladata. Amennyiben az újraindításnál valamely rendszerkomponens nem indul el, úgy a tekintetben Ajánlatkérő jogosult hibabejelentéssel élni Ajánlattevő felé, aki azt a hiba jelentőségétől és a bejelentés időpontjától függően, a jelen szerződés egyéb pontjaiban meghatározott módon kezeli és hárítja el.

Klímarendszer: Az Avaya alközpontok által megkövetelt, és a Megvalósulási Dokumentációban meghatározott klímaértékek üzemének biztosítása Ajánlatkérő feladata. A klímaberendezés állapotának az előírt paramétereken kívülre kerülését és a rendszer működésére való káros hatását az Ajánlattevő szakembere feljegyzi és értesíti Ajánlatkérő szakemberét, akinek feladata a klímarendszer előírtak szerinti működésének biztosítása.

Beléptetés: a karbantartáshoz szükséges távoli hozzáférés és helyszíni munkavégzést biztosító belépési engedélyeztetésért Ajánlatkérő felelős. Ajánlatkérő feladata, hogy Ajánlattevő által átadott listán szereplő szakemberek – előzetes értesítést követően - 00 és 24 óra között beléphessenek a karbantartási tevékenységgel érintett területekre (elsősorban: szerver-terem, contact center operátori területe) és ott tartósan munkát végezhetnek. Ajánlatkérő feladata továbbá a modemes és Internetes/VPN elérések biztosítása, illetve meghibásodás esetén Ajánlattevő szakemberei által jelzett ISDN 30 szolgáltatások hibáinak kijavíttatása az illetékes nyilvános távközlési Ajánlattevővel.

Távközlési vonalak – nyilvános irány: Ajánlatkérő biztosítja a nyilvános távközlési hálózati végpontig (azt is beleértve) (NT – network terminal) a hibamentes működést, az Ajánlattevő biztosítja az NT és az Avaya alközpontok közötti kapcsolat felépítését. A nyilvános távközlési hálózati oldali változtatási igények minden esetben Ajánlatkérő hatáskörébe és felelősségébe tartoznak. Ajánlattevő biztosítja a szükséges tervezési és konzultációs szolgáltatásokat az egyes üzleti igények kidolgozása és implementálása alatt, valamint szükség esetén közreműködik a távközlési Ajánlattevővel a hiba elhárításában.

LAN: A rendszer működéséhez szükséges LAN (TCP/IP) kapcsolat biztosítása Ajánlatkérő felelőssége általában is és különösen az alábbi komponensek között:

- Ügynöki PC-k (közvetlenül vagy az IP telefonkészülékeken keresztül)
- IP telefonkészülékek
- IP telefonkészülékek távoli tápellátása (IEEE 802.3af szabvány szerint)
- beszélgetésrögzítők
- Intel szerverek, egyéb a call centerhez szállított egységek, amelyek LAN kapcsolatot igényelnek

Munkaállomások, kábelezés a contact centeren belül: Az operátori munkaállomások hardverének üzemeltetése Ajánlatkérő feladata. A contact center kábelezésének üzemfenntartása, a folytonosság biztosítása szintén Ajánlatkérő hatásköre.

Munkaállomás alkalmazások: A kliens oldali integrációhoz Ajánlatkérő a következők üzemeltetését biztosítja.



Jogosultságkezelés: A rendszer jogosultságait mind Ajánlatkérő, mind Ajánlattevő oldaláról egymás tájékoztatása alapján.

Naplózás: A rendszer automatikusan készít napló file-okat. A napló file-ok archiválása és periodikus törlése Ajánlattevő feladata. Törlés előtt Ajánlattevő minden esetben egy kópiát átad Ajánlatkérőnek. Az archiváláshoz, mentéshez szükséges előírt minőségű hordozó biztosítása Ajánlatkérő feladata.

Frissítendő dokumentumok:

Az üzemeltetési és rendszerdokumentációk folyamatos naprakészen tartása az Ajánlattevő feladata oly módon, hogy ahhoz az Ajánlatkérő szakemberei folyamatosan hozzáférjenek.

- Aktualizált Rendszerterv (a Rendszerről), amely tartalmazza a kialakított rendszer működési tervét végfelhasználói és üzemeltetői oldalról
- Üzemeltetési dokumentáció - tartalmazza a „Rendszer” üzemeltetésével és karbantartásával kapcsolatos feladatokat
- Aktuális rendszerterv

Mini projektek, fejlesztések

A mini projektek célja az FKF Nonprofit Zrt. jelenlegi rendszerének funkcionális bővítése. Lehetségesek és várhatóak olyan fejlesztési feladatok, bővítések, amelyek mind a nyertes Ajánlattevő, mind az Ajánlatkérő részéről felkészülést, részletesebb tervezést, igényelnek. Ezeket egyedi igényspecifikáció alapján külön projekt, úgynevezett mini projekt keretében kell megvalósítani. Mini projektekre az Ajánlatkérő előreláthatóan 140 napos opcionálisan felhasználható keretet kíván igénybe venni.

A mini projektek végrehajtása a következő fő lépésekből áll:

1. Igények meghatározása – szakmai területenként az FKF Nonprofit Zrt. és Nyertes Ajánlattevő közösen meghatározza azokat a funkcionális igényeket, melyek bevezetése szükséges.
2. A véglegesített igények KOK rendszerben kerülnek regisztrálásra.
3. A véglegesített igények alapján kidolgozásra kerülnek a mini projektek ütemtervei.
4. Az ütemtervek alapján végrehajtásra kerülnek a mini projektek.

A mini projektek végrehajtása során a következők kerülnek elvégzésre:

1. Megoldási javaslat kidolgozása
2. Tesztrendszeren a megoldás implementálása
3. Tesztforgatókönyvek elkészítése
4. Tesztelés
5. Megoldás implementálása az Éles rendszeren.
6. Dokumentálás Oracle i-learning keretrendszer által használható formában..

Amennyiben az adott feladat lehetővé teszi, az egyes fázisok összevonásra kerülhetnek.

A projekt az elfogadott és teljesített erőforrásterv alapján kerül elszámolásra a nyertes Ajánlattevő által megadott tanácsadói díjjal.

A projekt tervnek tartalmaznia kell a hibás v. késői teljesítéshez kapcsolódó szankciókat is.

Reliusz

Műszaki leírás Melléklete

A Call Center szolgáltatásba bevont eszközök felsorolása

Avaya eszközök:

SAP	DB	Megnevezés
211775	1	CM S8300 G450 MODEL NEW
198312	1	IP AGENT R7 3 FREE
208011	1	150 USER R5 CM BNDLE S8300/S8400 SRVRS
208092	1	CM5 SFTW ENTITLEMENT LIC
208221	1	SES S8300 COMBO LIC
212337	1	INTGR MGMT R5.0 ASA VAM CLIENT CM LIC
212339	1	INTGR MGMT R5.0 VMM CM LIC
212374	30	CC R5 NEW ELITE PER AGT 26-50
212485	1	CC R5 RFA RELEASE INDICATOR
212860	30	CC SIP EAS AVAIL AGTS TRACKING CODE
214250	1	AAN CM5 CONVERGED NET ANALYZER ENTITLE
407786623	2	PWR CORD EUROPE
700439672	1	ADMINISTRATION TOOLS R5.0 CD
700439714	1	VOIP MONITORING MANAGER R5.0 CD
201755	1	AES 4.0 RFA HW ENABLE
201896	35	AES 4.0 BSC TSAPI RTU 26-50
201916	1	AES 4.0 ADV TSAPI RTU LG
201938	30	CMAPI SFTW LIC AES4 26-50
207650	1	CM5.0 S8300 W/G450 SFTW LIC
407786623	1	PWR CORD EUROPE
700470222	1	CM5.1.2 LINUX UNITY SFTW CD NEW SYS
700394661	2	MM711 ANLG MEDIA MODULE RHS
700406101	4	DS1 LOOPBACK JACK 700A RHS
700406267	1	S8300/S8400 CD/DVD ROM DRIVE RHS
700407802	1	G450 MP80 W/POWER SUPPLY
700407810	1	S8300C SERVER
700432503	1	80 CHANNELS DSP DAUGHTERBOARD
700439250	4	MM710B E1/T1 MEDIA MODULE
700394752	1	MM720 BRI MEDIA MODULE RHS
700448558	1	AES PE1950 COMMON SRVR
700451172	1	USB MODEM MT9234ZBA V.92 56K
700457682	1	AES 4.2 HDWR BNDL MEDIA
700464506	1	USB MODEM USR5637-OEM 56K ROHS 6
700383326	30	S SERIES RPLCMNT LINE CORD
700395445	3	120A CSU CABLE 50FT RHS
700450190	30	IP PHONE 1616 BLK C2
700451255	30	PWR ADPTR 5V 1600 SER IP PHONE EU
700461213	3	IP PHONE 9650C CHARCOAL GRY
700434897	3	1151D1 IP PHONE PWR W/CAT5 CBL
195476	1	SOFTWARE SUPPORT COMMUNICATION MGR MODEL
203260	30	SSU AES R4.X SFTW LIC 26-50 PP 36 months POS
203278	35	SSU AES R4.X BSC TSAPI 26-50 PP 36 months POS
203303	1	SSU AES R4.X ADV TSAPI SML PP 36 months POS

Revised

SAP	DB	Megnevezés
203994	1	SSU CM R5.X LIC 150 USER BUNDLE PP 36 months POS
208375	30	SSU CC R5.X ELITE 26-50 PP 36 months POS
407786623	1	PWR CORD EUROPE
700407802	1	G450 MP80 W/POWER SUPPLY
700432529	1	G450 POWER SUPPLY UNIT 400W AC
700407810	1	S8300C SERVER
207652	1	CM5.0 W/G450 LSP W/O CMEE SFTW LIC
184846	1	CMS MODEL
193108	1	CMS NEW NETRA210/SB150 TRACKING
223456	1	CMS R15 STD PKG
223515	30	CMS R15 NEW PER AGT LIC 26-50
195291	1	CMS SVCS KIT/ADDL HDWR NETRA/T5220
223501	1	CMS R15 HDWR PLTFRM NETRA 210 MIRR
226044	1	CMS SUN SPARC T5220 ENH WARR TRK CODE
226041	1	ENH WARR INTL CMS SUN SPARC T5220
WLB215146	2	AVAYA WALLBOARD SLTN
215134	1	DESKTOP MNGMNT BOX 1 10/100 Ethetnet

Az alábbiakban a nem Avaya által szállított szerverek/szoftverek/egyéb célhardverek kerülnek felsorolásra.

GeoCCI szerverek

Szerver célja	GeoCCI alkalmazás és adatbázis szerver
Szerverek száma	2 db
Modell	HP DL360 G6 E5504 1P SP7124GO EURO szerver
Konfiguráció	HP DL360 G6 E5504 1P SP7124GO EURO szerver HP 2GB 2Rx8 PC3-10600R-9 Kit

ETalk szerverek

Szerver célja	etalk hangrögzítő és adatbázis szerver
Szerverek száma	2 db
Modell	7946-K5G IBM xSeries 3550 M2
Konfiguráció	Hangrögzítő (OBS) szerver): 1 db - 7946-K5G IBM xSeries 3550 M2 - Intel® Xeon® Processor E5504 2.0 GHz/80W/4MB L3 Cache, 2x1GB RAM DDR3 800MHz, 2x146.4 GB 10K 2.5" SAS HDDs, ServeRAID-BR10i SAS/SATA Raid controller, Multiburner, 675-watt hot swap power supply, 3 év helyszíni garancia 1 db - 4GB (1x4GB) Dual Rank PC3-10600 CL9 ECC DDR3-1333 Chipkill LP RDIMM - x3550 M2, x3650 M2, x3400 M2, x3500 M2 1 db - IBM ServeRAID-MR10i SAS/SATA Controller (ServeRAID-MR10i SAS/SATA controller is a low-cost PCIe RAID controller for Internal System RAID 0, 1, 10, 5, 50, 6, 60. This full height, half length, 256MB Cache adapter utilizes an LSI 1078 controller with an x8 PCI Express host interface and eight internal SAS/SATA II 3 Gb/s ports. MegaRAID Storage Manager (MSM), included with

<p>ServeRAID-MR10i, is a robust RAID management, configuration, and reporting application.) (43W4296)</p> <p>1 db - IBM ServeRAID-MR10i Li-Ion Battery</p> <p>4 db - IBM 146GB 10K 6Gbps SAS 2.5" SFF Slim-HS HDD</p> <p>1 db - IBM 675W Redundant POWER SUPPLY - x3550 M2, x3650 M2</p> <p>Platform (Qfiniti) szerver</p> <p>1db - 7946-K5G IBM xSeries 3550 M2 - Intel® Xeon® Processor E5504 2.0 GHz/80W/4MB L3 Cache, 2x1GB RAM DDR3 800MHz, 2x146.4 GB 10K 2.5" SAS HDDs, ServeRAID-BR10i SAS/SATA Raid controller, Multiburner, 675-watt hot swap power supply, 3 év helyszíni garancia</p> <p>2db - 4GB (1x4GB) Dual Rank PC3-10600 CL9 ECC DDR3-1333 Chipkill LP RDIMM - x3550 M2, x3650 M2, x3400 M2, x3500 M2</p> <p>1db - IBM ServeRAID-MR10i SAS/SATA Controller (ServeRAID-MR10i SAS/SATA controller is a low-cost PCIe RAID controller for Internal System RAID 0, 1, 10, 5, 50, 6, 60. This full height, half length, 256MB Cache adapter utilizes an LSI 1078 controller with an x8 PCI Express host interface and eight internal SAS/SATA II 3 Gb/s ports. MegaRAID Storage Manager (MSM), included with</p> <p>ServeRAID-MR10i, is a robust RAID management, configuration, and reporting application.) (43W4296)</p> <p>1db - IBM ServeRAID-MR10i Li-Ion Battery</p> <p>4db - IBM 73GB 15K 6Gbps SAS 2.5" SFF Slim-HS HDD</p> <p>1db - IBM 675W Redundant POWER SUPPLY - x3550 M2, x3650 M2</p>
--

Wallboard munkaállomás

Szerver célja	Wallboard vezérlő munkaállomás
Szerverek száma	1 db
Modell	HP Business Desktop dx2420 /NN661EA/
Konfiguráció	Intel Centrino Duo E1500 2,20Ghz processzorral, 1Gb DDR2 memóriával, 160GB merevlemezsel, FreeDOS operációs rendszerrel, DVD-RW meghajtóval, 1 év garanciával. LAN: 10/100Mbps. 4db USB port, alaplapi chipset: Intel G31.
Szállított szoftver	Windows Vista Business with Service Pack 1 and Windows v.7.0 Upgrade Offer Form - 32-bit

GeoCCI alkalmazás

Kód	Licenz	Megnevezés
215140GC	30	GEOCCI AGENT VOICE LIC INBOUND LIGHT
215143GC	30	GEOCCI EMAIL CHANEL LIC

C. Kellner



FKF

BVK HOLDING TAGJA



TÜVRheinland®
CERT
ISO 9001
ISO 14001

Szolgáltatási Szerződés 2. sz. melléklete

**Az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók
környezetvédelmi kötelezettségei**

- OKTATÁSI SEGÉDANYAG -

2013. március

1. AZ ELŐÍRÁS CÉLJA, HATÁLYA

A környezetvédelmi szabályozás célja, hogy az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók (továbbiakban: Vállalkozó) szerződés szerinti tevékenysége (továbbiakban: tevékenység) a Társaság integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerének előírásaival összhangban történjen.

A szabályozás vonatkozik mindazon Vállalkozókra, azok alkalmazottaira, alvállalkozóira, megbízottjaira, akik az FKF Zrt. számára munkát végeznek.

A Vállalkozó és valamennyi, a tevékenységbe bevont alkalmazott, alvállalkozó egyénileg is felelősséggel tartozik tevékenysége környezetre gyakorolt hatásaiért.

2. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Vállalkozó a tevékenység végzése során köteles a környezet védelme érdekében az FKF Zrt. környezetvédelmi szabályait betartani, környezetvédelmi szakembereivel együttműködni.

A Zrt. Környezetgazdálkodási és minőségügyi osztálya és a telephelyi KIR megbízott a tevékenység végzése folyamán ellenőrizheti a környezetvédelmi szabályok betartását, felhívhatja a Vállalkozó figyelmét az esetleges szabálytalanságokra, felszólíthatja azok megszüntetésére. A Vállalkozó köteles a Zrt. környezetvédelmi szakemberei által írásban megjelölt szabálytalanságokat megszüntetni.

3. AZ FKF ZRT. VÁLLALKOZÓRA VONATKOZÓ KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSAI

Az FKF Zrt. vállalkozókra vonatkozó környezetvédelmi előírásai a hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak, az MSZ EN ISO 14001: 2005, valamint az FKF Zrt. Környezetközpontú Irányítási Rendszerének dokumentumainak (KIR Kézikönyv, környezeti eljárások) megfelelően készült.

3.1. Általános környezetvédelmi szabályok

A Vállalkozónak tevékenységét a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvénynek megfelelően kell végeznie. Tilos környeztkárosítással járó tevékenységet folytatnia, köteles gondoskodni a tevékenysége által bekövetkezett környeztkárosodás megszüntetéséről, a károsodott környezet helyreállításáról.

3.2. A környezeti elemek védelmével kapcsolatos szabályok

3.2.1. A föld védelmével kapcsolatos szabályok

A föld felszínén vagy a földben olyan tevékenységek folytathatók, csak olyan anyagok helyezhetők el, amelyek a föld mennyiségét, minőségét, folyamatait, a környezeti elemeket nem szennyezik, nem károsítják.

Tilos a Vállalkozónak a talajba bármilyen szilárd, illetve folyékony hulladék juttatása. Gondoskodnia kell arról, hogy a tevékenység végzése során felhasznált környezetre veszélyes anyagok (pl. olajszármazékok, kenőanyagok, üzemanyagok, festékek, hígítók, tisztítószerek, stb.) a talajt ne szennyezzék.

A munkafolyamatokat úgy kell végezni, hogy a parkosított területek ne rongálódjanak. A földmunkák megkezdése előtt gondoskodni kell a termőréteg letermeléséről és a későbbiekben termőtalajkénti felhasználásáról.

3.2.2. A víz védelmével kapcsolatos szabályok

A munkafolyamatokat a takarékos vízhasználat elve alapján kell meghatározni és végezni.

A Vállalkozónak tilos a munkavégzés során bármilyen veszélyes anyagot és készítményt a szennyvízcsatornába engedni. A tevékenység során keletkező veszélyes és nem veszélyes hulladékok gyűjtését oly módon kell megoldani, hogy szétszóródással, vagy csapadékkal történő kimosódással veszélyes anyagok ne kerülhessenek a felszíni vagy felszín alatti vízbe.

A telephelyre, ill. munkaterületre csak olyan személy- és teherszállító jármű léphet be, amelyből - megfelelő műszaki állapota következtében - olajcsöpögés nem tapasztalható.

A Vállalkozónak tevékenysége során be kell tartania a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet és a felszín alatti vizek védelméről szóló 219/2004. (VII.21.) Korm. rendeletben foglaltakat.

3.2.3. A levegő védelmével kapcsolatos előírások

A Vállalkozónak tevékenysége végzése során, valamint a különböző alap- és segédanyagok használatánál törekedni kell arra, hogy a légszennyező anyagok kibocsátása a lehető legkisebb mértékű legyen.

Tilos a környezeti levegő olyan mértékű terhelése, amely légszennyezést, vagy határértéken felüli légszennyezettséget okoz, valamint a környezeti levegő bűzzel való terhelése. Tilos bármilyen hulladékot szabad téren égetni.

Telephelyre a Vállalkozó csak olyan személy- és teherszállító járművel léphet be, amely érvényes igazolólapppal rendelkezik a gépjármű környezetvédelmi felülvizsgálatáról („zöld kártya”).

Hulladék, ill. áruszállítás esetén a Vállalkozó megfelelő intézkedés megtételével (takarás, csomagolás stb.), köteles gondoskodni arról, hogy a szállított anyag levegőterhelést ne okozzon.

A levegőtisztaság védelme érdekében a Vállalkozónak be kell tartania a levegő védelmének egyes szabályairól szóló 306/2010. (XII. 23.) Korm. rendelet előírásait.

3.2.4. Hulladékgazdálkodás

A Vállalkozónak minden tevékenységét a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény és vonatkozó rendeletei előírásainak megfelelően kell végeznie.

Tevékenységeit, úgy kell megterveznie és végeznie, hogy a keletkező hulladék és veszélyes hulladék

- mennyisége, (illetve veszélyessége) a lehető legkisebb legyen,
- hasznosítását minél nagyobb mértékben segítse elő,
- keletkezésének, kezelésének ellenőrzése és mennyiségének meghatározása biztosítva legyen,
- kezelése a munka-egészségügyi és munkabiztonsági szabályok maradéktalan betartásával történjen.

A Vállalkozónak gondoskodnia kell a tevékenysége során képződő hulladékok környezetvédelmi előírásoknak megfelelő gyűjtéséről (közvetlenül a keletkezés helyén, munkahelyi gyűjtőhelyen, a környezet szennyezését kizáró edényzetben), valamint ártalmatlanításáról (elszállításáról).

Veszélyes hulladék a munkavégzés helyén a tevékenység zavartalan végzését nem akadályozó mennyiségben, legfeljebb I évig gyűjthető.

A Vállalkozó köteles megakadályozni, hogy tevékenysége végzése során a hulladék a talajba, a felszíni, a felszín alatti vizekbe, a levegőbe jutva szennyezze vagy károsítsa a környezetet.

A tevékenység befejeztével a Környezetgazdálkodási és minőségügyi osztálynak át kell adni a keletkezett hulladékokról, valamint az elszállításukról szóló, vonatkozó jogszabályok (a veszélyes hulladékkal kapcsolatos tevékenységek végzésének feltételeiről szóló mindenkor hatályos jogszabály és a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 440/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet) által előírt dokumentációt.

3.2.5. Veszélyes anyagok és készítmények

A Vállalkozónak tevékenységét a kémiai biztonságról szóló 2000. évi XXV. törvény, valamint kapcsolódó rendeleteiben (kiemelten a veszélyes anyagokkal és a veszélyes készítményekkel kapcsolatos egyes eljárások, ill. tevékenységek részletes szabályairól szóló 44/2000. (XII.27.) EüM.

rendelet, a 25/2000. (IX.30.) EüM - SzCsM együttes rendelet a munkahelyek kémiai biztonságáról) foglalt előírásoknak megfelelően kell végeznie.

A Vállalkozónak a veszélyes anyag, ill. készítmény felhasználásának a megkezdése előtt a tevékenységhez az azonos célra alkalmas anyagok közül a kevésbé veszélyes anyagot kell kiválasztani, tekintettel az elvégzett kockázatbecslésre és a kapcsolódó költség-haszonelemzésre.

Tevékenységet megkezdni csak Magyarországon, igazolhatóan jogszabályi előírások alapján regisztrált veszélyes anyaggal vagy készítménnyel lehet.

Bármely veszélyes anyaggal, készítménnyel tevékenység csak akkor végezhető, ha a veszélyes anyag illetve készítmény szabályszerűen elkészített biztonsági adatlapja a Vállalkozó rendelkezésére áll és a felhasználási munkahelyen elérhető, illetve tevékenység végzése bejelentésre került az ÁNTSZ-hez.

A veszélyes anyagok, ill. készítmények felhasználására, tárolására, a keletkező hulladékok gyűjtésére vonatkozó előírások betartása a Vállalkozó minden potenciálisan érintett munkavállalójának, alvállalkozójának kötelezettsége.

A tárolás és felhasználás során a Vállalkozónak biztosítania kell, hogy a veszélyes anyag, illetve veszélyes készítmény a biztonságot, az egészséget, illetve testi épséget ne veszélyeztesse, illetőleg a környezetet ne szennyezhesse, károsíthassa.

3.2.6. A környezetre káros zaj és rezgés elleni védelemmel kapcsolatos előírások

A Vállalkozó köteles tevékenységét úgy végezni, hogy azzal a telephelyre jogszabályilag, vagy hatósági határozatban előírt zajkibocsátási határértéket ne lépje túl. Amennyiben határérték túllépés várható, pl. hosszan tartó, nagy zajterheléssel járó építési munkák esetén, a Vállalkozó köteles ideiglenes határérték túllépési engedélyt kérni az illetékes környezetvédelmi hatóságtól.

A tevékenységet a környezeti zaj és rezgés elleni védelem egyes szabályairól szóló 284/2007.(X.29.) Korm. rendelet előírásainak betartásával kell végezni. A Vállalkozó által működtetett kültéri berendezéseknek teljesíteniük kell, az egyes kültéri berendezések zajkibocsátási követelményeiről és megfelelőségük tanúsításáról szóló 140/2001. (VIII.8.) Korm. rendeletben foglaltakat.

3.2.7. Az épített környezet védelme

Az épített környezet védelme kiterjed a településekre, az egyedi építményekre és műszaki létesítményekre.

A Vállalkozónak tevékenységét az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény, valamint a kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény előírásainak megfelelően kell végeznie.

4. JOGI ÉS KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG

Ha a Vállalkozó tevékenységével a környezetet szennyezi, károsítja, illetve tevékenységét a környezetvédelmi előírások megszegésével folytatja, a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvényben és külön (büntetőjogi, polgári jogi, államigazgatási jogi, stb.) jogszabályokban meghatározott kártérítési felelősséggel tartozik az FKF Zrt. felé.

Munkabiztonsági, tűzvédelmi és környezetvédelmi nyilatkozat

Cég neve:

Szerződés tárgya:
.....

Szerződéskötés időpontja:

Alulírott, (felelős vezető neve és beosztása) igazolom, hogy valamennyi munkavállalónk és alvállalkozónk a megbízási területre vonatkozó speciális munkavédelmi, tűzvédelmi szabályokat, valamint „Az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók környezetvédelmi kötelezettségei” c. oktatási segédanyag alapján környezetvédelmi oktatásban részesült.

Nyilatkozom, hogy a szerződésben rögzített munkavégzés ideje alatt a tevékenység valamennyi munkavédelmi, tűzvédelmi és környezetvédelmi következményeiért felelősséggel tartozom.

Budapest,

.....
aláírás, pecsét



FKF

BVK HOLDING TAGJA



TÜVRheinland®
CERT
ISO 9001
ISO 14001

Szolgáltatási Szerződés 2. sz. melléklete

**Az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók
környezetvédelmi kötelezettségei**

- OKTATÁSI SEGÉDANYAG -

2013. március

1. AZ ELŐÍRÁS CÉLJA, HATÁLYA

A környezetvédelmi szabályozás célja, hogy az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók (továbbiakban: Vállalkozó) szerződés szerinti tevékenysége (továbbiakban: tevékenység) a Társaság integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszerének előírásaival összhangban történjen.

A szabályozás vonatkozik mindazon Vállalkozókra, azok alkalmazottaira, alvállalkozóira, megbízottjaira, akik az FKF Zrt. számára munkát végeznek.

A Vállalkozó és valamennyi, a tevékenységbe bevont alkalmazott, alvállalkozó egyénileg is felelősséggel tartozik tevékenysége környezetre gyakorolt hatásaiért.

2. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

A Vállalkozó a tevékenység végzése során köteles a környezet védelme érdekében az FKF Zrt. környezetvédelmi szabályait betartani, környezetvédelmi szakembereivel együttműködni.

A Zrt. Környezetgazdálkodási és minőségügyi osztálya és a telephelyi KIR megbízott a tevékenység végzése folyamán ellenőrizheti a környezetvédelmi szabályok betartását, felhívhatja a Vállalkozó figyelmét az esetleges szabálytalanságokra, felszólíthatja azok megszüntetésére. A Vállalkozó köteles a Zrt. környezetvédelmi szakemberei által írásban megjelölt szabálytalanságokat megszüntetni.

3. AZ FKF ZRT. VÁLLALKOZÓRA VONATKOZÓ KÖRNYEZETVÉDELMI ELŐÍRÁSAI

Az FKF Zrt. vállalkozókra vonatkozó környezetvédelmi előírásai a hatályos környezetvédelmi jogszabályoknak, az MSZ EN ISO 14001: 2005, valamint az FKF Zrt. Környezetközpontú Irányítási Rendszerének dokumentumainak (KIR Kézikönyv, környezeti eljárások) megfelelően készült.

3.1. Általános környezetvédelmi szabályok

A Vállalkozónak tevékenységét a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvénynek megfelelően kell végeznie. Tilos környezetkárosítással járó tevékenységet folytatnia, köteles gondoskodni a tevékenysége által bekövetkezett környezetkárosodás megszüntetéséről, a károsodott környezet helyreállításáról.

3.2. A környezeti elemek védelmével kapcsolatos szabályok

3.2.1. A föld védelmével kapcsolatos szabályok

A föld felszínén vagy a földben olyan tevékenységek folytathatók, csak olyan anyagok helyezhetők el, amelyek a föld mennyiségét, minőségét, folyamatait, a környezeti elemeket nem szennyezik, nem károsítják.

Tilos a Vállalkozónak a talajba bármilyen szilárd, illetve folyékony hulladék juttatása. Gondoskodnia kell arról, hogy a tevékenység végzése során felhasznált környezetre veszélyes anyagok (pl. olajszármazékok, kenőanyagok, üzemanyagok, festékek, hígítók, tisztítószeres, stb.) a talajt ne szennyezzék.

A munkafolyamatokat úgy kell végezni, hogy a parkosított területek ne rongálódjanak. A földmunkák megkezdése előtt gondoskodni kell a termőréteg letermeléséről és a későbbiekben termőtalajkénti felhasználásáról.

3.2.2. A víz védelmével kapcsolatos szabályok

A munkafolyamatokat a takarékos vízhasználat elve alapján kell meghatározni és végezni.

A Vállalkozónak tilos a munkavégzés során bármilyen veszélyes anyagot és készítményt a szennyvízcsatornába engedni. A tevékenység során keletkező veszélyes és nem veszélyes hulladékok gyűjtését oly módon kell megoldani, hogy szétszóródással, vagy csapadékkal történő kimosódással veszélyes anyagok ne kerülhessenek a felszíni vagy felszín alatti vízbe.

A telephelyre, ill. munkaterületre csak olyan személy- és teherszállító jármű léphet be, amelyből - megfelelő műszaki állapota következtében - olajcsöpögés nem tapasztalható.

A Vállalkozónak tevékenysége során be kell tartania a felszíni vizek minősége védelmének szabályairól szóló 220/2004. (VII.21.) Korm. rendelet és a felszín alatti vizek védelméről szóló 219/2004. (VII.21.) Korm. rendeletben foglaltakat.

3.2.3. A levegő védelmével kapcsolatos előírások

A Vállalkozónak tevékenysége végzése során, valamint a különböző alap- és segédanyagok használatánál törekedni kell arra, hogy a légszennyező anyagok kibocsátása a lehető legkisebb mértékű legyen.

Tilos a környezeti levegő olyan mértékű terhelése, amely légszennyezést, vagy határértéken felüli légszennyezettséget okoz, valamint a környezeti levegő bűzzel való terhelése. Tilos bármilyen hulladékot szabad téren égetni.

Telephelyre a Vállalkozó csak olyan személy- és teherszállító járművel léphet be, amely érvényes igazolólapal rendelkezik a gépjármű környezetvédelmi felülvizsgálatáról („zöld kártya”).

Hulladék, ill. áruszállítás esetén a Vállalkozó megfelelő intézkedés megtételével (takarás, csomagolás stb.), köteles gondoskodni arról, hogy a szállított anyag levegőterhelést ne okozzon.

A levegőtisztaság védelme érdekében a Vállalkozónak be kell tartania a levegő védelmének egyes szabályairól szóló 306/2010. (XII. 23.) Korm. rendelet előírásait.

3.2.4. Hulladékgazdálkodás

A Vállalkozónak minden tevékenységét a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény és vonatkozó rendeletei előírásainak megfelelően kell végeznie.

Tevékenységeit, úgy kell megterveznie és végeznie, hogy a keletkező hulladék és veszélyes hulladék

- mennyisége, (illetve veszélyessége) a lehető legkisebb legyen,
- hasznosítását minél nagyobb mértékben segítse elő,
- keletkezésének, kezelésének ellenőrzése és mennyiségének meghatározása biztosítva legyen,
- kezelése a munka-egészségügyi és munkabiztonsági szabályok maradéktalan betartásával történjen.

A Vállalkozónak gondoskodnia kell a tevékenysége során képződő hulladékok környezetvédelmi előírásoknak megfelelő gyűjtéséről (közvetlenül a keletkezés helyén, munkahelyi gyűjtőhelyen, a környezet szennyezését kizáró edényzetben), valamint ártalmatlanításáról (elszállításáról).

Veszélyes hulladék a munkavégzés helyén a tevékenység zavartalan végzését nem akadályozó mennyiségben, legfeljebb I évig gyűjthető.

A Vállalkozó köteles megakadályozni, hogy tevékenysége végzése során a hulladék a talajba, a felszíni, a felszín alatti vizekbe, a levegőbe jutva szennyezze vagy károsítsa a környezetet.

A tevékenység befejeztével a Környezetgazdálkodási és minőségügyi osztálynak át kell adni a keletkezett hulladékokról, valamint az elszállításukról szóló, vonatkozó jogszabályok (a veszélyes hulladékkal kapcsolatos tevékenységek végzésének feltételeiről szóló mindenkor hatályos jogszabály és a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló 440/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet) által előírt dokumentációt.

3.2.5. Veszélyes anyagok és készítmények

A Vállalkozónak tevékenységét a kémiai biztonságról szóló 2000. évi XXV. törvény, valamint kapcsolódó rendeleteiben (kiemelten a veszélyes anyagokkal és a veszélyes készítményekkel kapcsolatos egyes eljárások, ill. tevékenységek részletes szabályairól szóló 44/2000. (XII.27.) EüM.

rendelet, a 25/2000. (IX.30.) EüM - SzCsM együttes rendelet a munkahelyek kémiai biztonságáról) foglalt előírásoknak megfelelően kell végeznie.

A Vállalkozónak a veszélyes anyag, ill. készítmény felhasználásának a megkezdése előtt a tevékenységhez az azonos célra alkalmas anyagok közül a kevésbé veszélyes anyagot kell kiválasztani, tekintettel az elvégzett kockázatbecslésre és a kapcsolódó költség-haszonelemzésre.

Tevékenységet megkezdeni csak Magyarországon, igazolhatóan jogszabályi előírások alapján regisztrált veszélyes anyaggal vagy készítménnyel lehet.

Bármely veszélyes anyaggal, készítménnyel tevékenység csak akkor végezhető, ha a veszélyes anyag illetve készítmény szabályszerűen elkészített biztonsági adatlapja a Vállalkozó rendelkezésére áll és a felhasználási munkahelyen elérhető, illetve tevékenység végzése bejelentésre került az ÁNTSZ-hez.

A veszélyes anyagok, ill. készítmények felhasználására, tárolására, a keletkező hulladékok gyűjtésére vonatkozó előírások betartása a Vállalkozó minden potenciálisan érintett munkavállalójának, alvállalkozójának kötelezettsége.

A tárolás és felhasználás során a Vállalkozónak biztosítania kell, hogy a veszélyes anyag, illetve veszélyes készítmény a biztonságot, az egészséget, illetve testi épséget ne veszélyeztesse, illetőleg a környezetet ne szennyezhesse, károsíthassa.

3.2.6. A környezetre káros zaj és rezgés elleni védelemmel kapcsolatos előírások

A Vállalkozó köteles tevékenységét úgy végezni, hogy azzal a telephelyre jogszabályilag, vagy hatósági határozatban előírt zajkibocsátási határértéket ne lépje túl. Amennyiben határérték túllépés várható, pl. hosszan tartó, nagy zajterheléssel járó építési munkák esetén, a Vállalkozó köteles ideiglenes határérték túllépési engedélyt kérni az illetékes környezetvédelmi hatóságtól.

A tevékenységet a környezeti zaj és rezgés elleni védelem egyes szabályairól szóló 284/2007.(X.29.) Korm. rendelet előírásainak betartásával kell végezni. A Vállalkozó által működtetett kültéri berendezéseknek teljesíteniük kell, az egyes kültéri berendezések zajkibocsátási követelményeiről és megfelelőségük tanúsításáról szóló 140/2001. (VIII.8.) Korm. rendeletben foglaltakat.

3.2.7. Az épített környezet védelme

Az épített környezet védelme kiterjed a településekre, az egyedi építményekre és műszaki létesítményekre.

A Vállalkozónak tevékenységét az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény, valamint a kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény előírásainak megfelelően kell végeznie.

4. JOGI ÉS KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG

Ha a Vállalkozó tevékenységével a környezetet szennyezi, károsítja, illetve tevékenységét a környezetvédelmi előírások megszegésével folytatja, a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvényben és külön (büntetőjogi, polgári jogi, államigazgatási jogi, stb.) jogszabályokban meghatározott kártérítési felelősséggel tartozik az FKF Zrt. felé.

Munkabiztonsági, tűzvédelmi és környezetvédelmi nyilatkozat

Cég neve:

Szerződés tárgya:
.....

Szerződéskötés időpontja:

Alulírott, (felelős vezető neve és beosztása) igazolom, hogy valamennyi munkavállalónk és alvállalkozónk a megbízási területre vonatkozó speciális munkavédelmi, tűzvédelmi szabályokat, valamint „Az FKF Zrt. megbízásából munkát végző vállalkozók környezetvédelmi kötelezettségei” c. oktatási segédanyag alapján környezetvédelmi oktatásban részesült.

Nyilatkozom, hogy a szerződésben rögzített munkavégzés ideje alatt a tevékenység valamennyi munkavédelmi, tűzvédelmi és környezetvédelmi következményeiért felelősséggel tartozom.

Budapest,

.....
aláírás, pecsét

