

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

## PÁLYÁZATI FELHÍVÁS

A

**„CallCenter támogatás beszerzése”**  
**TÁRGYÚ FELTÉTELES BESZERZÉSI ELJÁRÁSBAN**

**AZ AJÁNLAT BENYÚJTÁSÁNAK HATÁRIDEJE: 2020. DECEMBER 11. (PÉNTEK) 15.00 ÓRA**

**1. AZ AJÁNLATKÉRŐ NEVE:**  
**MÁV Magyar Államvasutak Zrt.**

**Ajánlatkérő megbízásából eljáró, lebonyolító:**

**MÁV Szolgáltató Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhelye: H-Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Levelezési címe: 1087 Budapest, Könyves Kálmán Krt. 54-60.  
Számavezető pénzüintézete: Raiffeisen Bank Zrt.  
Számlaszáma: 12001008-00135665-00100001  
Számlázási címe: H-Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.  
Számola benyújtási címe: MÁV Szolgáltató Központ Zrt. 1426 Budapest, Pf. 24.  
Adószám: 14130179-2-44  
Statisztikai számjel: 14130179-6311-114-01.  
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-045838

**2. A BESZERZÉS TÁRGYA/MENNYISÉGE:**

**2.1. CallCenter támogatás beszerzése**

A szerződés tárgyát képező valamennyi szolgáltatás részletes leírását a jelen Pályázati felhívás mellékletét képező Műszaki leírás/melléklet és a Szerződéstervezet tartalmazzák.

Részajánlat tételi lehetőség nem megengedett.

**3. KAPCSOLATTARTÁSI PONT:**

Beszerzési, Környezetvédelmi és Szállítási Üzletág, Szolgáltatás, Eszköz és IT Beszerzés  
1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. III. emelet 372. szoba  
Ügyintéző: Orisek-Fekete Márta  
Telefon: 06-30-517-7189  
Fax: 06-1-511-8534  
E-mail: [orisek-fekete.marta@mav-szk.hu](mailto:orisek-fekete.marta@mav-szk.hu)

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Az eljárás lezárásáig minden, az eljárással összefüggő kapcsolattartásra kizárólag írásban (e-mail útján) kerülhet sor. Az Ajánlatkérő visszautasít minden személyes vagy nem dokumentálható kapcsolattartási formát.

**4. KIEGÉSZÍTŐ TÁJÉKOZTATÁS KÉRÉSE ÉS MEGADÁSA:**

**Az Ajánlattevő** - az ajánlattétellel összefüggésben, a megfelelő ajánlattétel érdekében - **kiegészítő tájékoztatást/felvilágosítást kérhet** a pályázati felhívásban és dokumentumokban foglaltakkal kapcsolatban a felhívás 3. pontjában megjelölt kapcsolattartási pontokon, legkésőbb az **ajánlattételi határidő lejártát megelőző 2. munkanap 16:00 óráig**, melyre Ajánlatkérő válaszát legkésőbb az ajánlattételi határidőt megelőző munkanap 10:00 óráig megküldi.

Amennyiben Ajánlattevő a kiegészítő tájékoztatás iránti kérelmét az ajánlattételi határidő lejártát **határidőn túl** küldi meg Ajánlatkérő részére, úgy Ajánlatkérő nem köteles a kiegészítő tájékoztatást megadni.

**5. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK:**

Az Ajánlattevő a beszerzési eljárásban:

- a) nem tehet másik ajánlatot más ajánlattevővel közösen,
- b) más ajánlattevő alvállalkozójaként nem vehet részt,
- c) más ajánlattevő szerződés teljesítésére való alkalmasságát nem igazolhatja.

- Jelen eljárás beszerzési eljárás, amelyre nem vonatkoznak a közbeszerzési eljárásokra vonatkozó jogszabályok!
- Többváltozatú ajánlat nem tehető.
- Ajánlattevőnek ajánlata elkészítése során figyelembe kell vennie minden - a rendelkezésére bocsátott - anyagot. Felhívjuk Ajánlattevők figyelmét arra, hogy ajánlatukat a teljes körűség figyelembe vételével kell elkészíteniük.
- Jelen pályázati felhívás nem jelent az Ajánlatkérő részéről szerződéskötési kötelezettséget. Az Ajánlatkérő külön indokolási kötelezettség nélkül bármikor dönthet úgy, hogy jelen beszerzési eljárásban nem hirdet eredményt, illetőleg nem köt szerződést. Az ajánlatkérés visszavonásából, illetve eredménytelenné nyilvánításából eredő károkért, költségekért, elmaradt haszonért Ajánlatkérő semmilyen felelősséget nem vállal.
- Az Ajánlatkérőt nem terheli szerződéskötési kötelezettség különösen akkor, ha az Ajánlatkérő által működtetett szállítói minősítés során a nyertes Ajánlattevő „nem megfelelt” minősítést kapott.
- Amennyiben a nyertesként kihirdetett Ajánlattevő a szerződéstervezetet a meghatározott határidőben – ajánlati kötöttsége ellenére – nem kívánja aláírni, úgy az a nyertes Ajánlattevő eredményhirdetést követően bejelentett visszalépésének minősül. Ajánlatkérő ebben az esetben a következő legkedvezőbb ajánlatot benyújtott Ajánlattevővel köt

## **BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**

### **SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

szerződést azzal, hogy a visszalépéssel és a szerződéskötés elmaradásával okozott kárát és egyéb költségeit visszalépett Ajánlattevővel szemben érvényesíteni fogja.

- A jelen beszerzési eljárásban Ajánlatkérő fenntartja a jogot arra, hogy az eljárás bármely szakaszából kizárja az Ajánlattevőt, amennyiben korábbi szerződésszegés (hibás teljesítés) alapján az adott Ajánlattevő eljárásban való részvétele a MÁV-csoport számára hátrányos!
- Ajánlata benyújtásával az Ajánlattevő teljes egészében és megkötések nélkül elfogadja a jelen felhívásban és mellékleteiben meghatározott összes feltételt az ajánlattételi időszakban esetlegesen kiadott kiegészítéssel, pontosításokkal együtt, függetlenül az Ajánlattevő saját feltételeitől, amelyektől ezennel eláll.
- A jelen eljárásban nem szabályozottak vonatkozásában a Ptk. előírásai az irányadóak.

## **6. A SZERZŐDÉS MEGHATÁROZÁSA:**

Vállalkozási keretszerződés.

A szerződés megkötésére a pályázati felhíváshoz mellékelt szerződéstervezet alapján kerül sor (IV. számú melléklet).

A fizetési feltételeket és a szerződéses mellékkötelezettségeket (pl. kötbér, jótállás) részletesen szintén a szerződéstervezet tartalmazza.

Eredményes eljárás esetén Ajánlatkérő a szerződést írásban köti meg a nyertes Ajánlattevővel vagy – a nyertes visszalépése és Ajánlatkérő erre irányuló döntése esetén – az ajánlatok értékelése során a következő legkedvezőbb ajánlatot tevőnek minősített Ajánlattevővel.

## **7. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA/TELJESÍTÉS HATÁRIDEJE:**

A szerződés mindkét Fél általi aláírás napján -de legkorábban 2020.12.16. napján - lép hatályba, és Megrendelő eseti megrendelés leadására a hatálybelépéstől számított **12 hónapig**, vagy amennyiben az hamarabb következik be, a keretszerződés 3.1. pontjában meghatározott keretösszeg kimerüléséig jogosult.

## **8. A TELJESÍTÉS HELYE:**

A szerződés tárgyát képező valamennyi szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos részletes információkat a szerződéstervezet 3. számú pontja tartalmazza.

## **9. AZ AJÁNLAT BENYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK**

### **9.1. Az ajánlattétel határideje: 2020. december 11. (péntek) 15.00 óra**

Ajánlatkérő az ajánlattételi határidőt meghosszabbíthatja. Az így meghosszabbított határidőt Ajánlatkérő írásbeli értesítéssel hozza Ajánlattevők tudomására az eredeti ajánlattételi határidő lejártá előtt.

A Pályázati felhívás módosítása esetén Ajánlatkérő az ajánlattételi határidőt szükség esetén meghosszabbíthatja.

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS****9.2. Az ajánlat benyújtásának módja:**

Az ajánlatokat elektronikus úton, magyar nyelven, .pdf formátumban kérjük megküldeni az ajánlattételi határidő lejártát megelőzően az [orisek-fekete.marta@mav-szk.hu](mailto:orisek-fekete.marta@mav-szk.hu) e-mail címre!

**Az Ajánlattevő részéről aláírásra jogosult személynek a nyilatkozatokat cégszerű aláírásával vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással kell ellátnia.**

**9.3. Legalább fokozott biztonságú az elektronikus aláírás, ha az alábbi követelmények mindegyikének megfelel:**

- a) kizárólag az aláíróhoz köthető;
- b) alkalmas az aláíró azonosítására;
- c) olyan, elektronikus aláírás létrehozásához használt adatok felhasználásával hozzák létre, amelyeket az aláíró nagy megbízhatósággal kizárólag saját maga használhat;
- d) olyan módon kapcsolódik azokhoz az adatokhoz, amelyeket aláírtak vele, hogy az adatok minden későbbi változása nyomon követhető.

**9.4. Benyújtandó egyéb iratok (lásd Nyilatkozatminták):**

- a) „**Felolvasólap**” cégszerű aláírással vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott nyilatkozata,
- b) **Tételes ártáblázat**, melyet cégszerű aláírással vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátva, illetve szerkeszthető .xls fájlformátumban is kérjük benyújtani.  
Ajánlatkérő a táblázatot szerkeszthető, .xls formátumban Ajánlattevők rendelkezésére bocsátotta.
- c) **Ajánlattevői nyilatkozat** a pályázati felhívás és a szerződéstervezet feltételeinek elfogadásáról és magára nézve kötelezőnek tekintéséről, továbbá nyertessége esetén a szerződés megkötéséről.
- d) **Ajánlattevőnek** csatolnia kell ajánlata részeként **cégszerűen aláírt vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott nyilatkozatát a nyertessége esetén szerződésben feltüntetendő adatairól.**
- e) Ajánlattevő (kivéve egyéni vállalkozó) részéről azon cégjegyzésre jogosult személyek közjegyző által hitelesített **aláírási címpéldányának** másolata vagy a cég létesítő okirata vagy az okirat módosítását készítő ügyvéd által hitelesített **aláírás-mintájának** másolata, akiknek aláírása szerepel az ajánlatban.

Amennyiben az ajánlatban cégjegyzésre nem jogosult személy aláírása szerepel, az ajánlathoz csatolni kell a cégjegyzésre jogosult személytől kapott írásos **meghatalmazást** is. A meghatalmazáson szerepelni kell a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírásának, valamint a meghatalmazáshoz csatolni kell a meghatalmazó közjegyző által hitelesített aláírási címpéldányának másolatát vagy a cég létesítő okiratát vagy az okirat módosítását készítő ügyvéd által hitelesített aláírás-mintájának másolatát.

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

f) **Közös ajánlattétel esetén** az erről a tényről szóló nyilatkozat, valamint a közös ajánlattevők közötti együttműködési megállapodás, amely részletesen rendelkezik a felelősség (kötelező egyetemleges felelősség), a képviselet és a feladatmegosztás kérdéseiről.

Közös ajánlattétel esetén az ajánlatban szereplő nyilatkozatokat az összes közös ajánlattevő részéről alá kell írni, kivéve, ha a közös ajánlattevők között létrejött együttműködési megállapodásban rögzítésre került, hogy valamely ajánlattevő jogosult az összes ajánlattevő nevében történő nyilatkozattételre, ugyanakkor ez esetben is a nyilatkozatból ki kell derülnie, hogy a nyilatkozatot az aláírással meghatalmazott személy a közös ajánlattevők nevében teszi.

g) Alvállalkozó vonatkozásában:

- **Ajánlattevő nyilatkozata alvállalkozó igénybe vételéről.** *(nemleges esetben is csatolandó)*
- Ajánlattevő cégszerűen aláírt vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott nyilatkozata az általa a szerződés teljesítése során igénybe venni kívánt alvállalkozók vonatkozásában a kizáró okok fenn nem állásáról *(adott esetben)*.

h) *Adott esetben:* Folyamatban lévő változásbejegyzési eljárás esetében az ajánlathoz csatolni kell a cégbírósághoz benyújtott változásbejegyzési kérelmet, valamint annak és a cégbíróság által megküldött digitális átvételi elismervény e-aktáját.

i) *Adott esetben:* Nyilatkozat fordításról, amennyiben az ajánlattevő által benyújtott dokumentumok között idegen nyelvű dokumentum is szerepel.

j) Ajánlattevő szerződés teljesítésére vonatkozó **M/1., M/2. és M/3. alkalmasságokat igazoló dokumentumok** a Pályázati felhívás 11. pontjában előírt igazolási módok szerint.

**10. AZ AJÁNLAT BENYÚJTÁSÁNAK NYELVE:**

Az ajánlattétel nyelve a magyar.

**Ajánlatkérő elfogadja a nem magyar nyelven benyújtott dokumentumok Ajánlattevő általi fordítását is.** Az ajánlattevő általi fordításhoz Ajánlattevőnek mellékelnie kell cégszerűen aláírt nyilatkozatát a fordításról. Amennyiben a magyar és az idegen nyelvű változat között eltérés van, úgy a magyar változat az irányadó. A nem magyar nyelven benyújtott ajánlatok magyar nyelvre történő fordítását az Ajánlattevő köteles vállalni, illetve az így felmerülő költséget Ajánlattevő köteles viselni.

**11. ALKALMASSÁGI KÖVETELMÉNYEK:**

<b>Műszaki és szakmai alkalmasság</b>
---------------------------------------

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

<p><b>M/1:</b> Ajánlattevő alkalmas, amennyiben rendelkezik ISO 9001:2008 tanúsítvánnyal.</p> <p><b>M/2:</b> Ajánlattevő alkalmas, amennyiben rendelkezik legalább az alábbi követelményeknek megfelelő, a teljesítésbe bevonni kívánt szakemberrel:</p> <p><b>A)</b> legalább 1 fő, egyetemi vagy főiskolai informatikus és/vagy műszaki végzettségű szakemberrel, aki rendelkezik Cisco CCNP Voice vagy Cisco CCNP Collaboration minősítéssel</p> <p><b>B)</b> legalább 1 fő, egyetemi vagy főiskolai informatikus és/vagy műszaki végzettségű szakemberrel, aki részt vett a Carin hangrögzítő rendszerhez kapcsolódó oktatáson.</p> <p><b>C)</b> legalább 1 fő, egyetemi vagy főiskolai informatikus és/vagy műszaki végzettségű szakemberrel, aki rendelkezik Cisco Contact Center-hez kapcsolódó alkalmazás fejlesztésre vonatkozó legalább 3 éves szakmai tapasztalattal, mely kiterjed az Agent Desktopra és részt vett Cisco Unified Contact Center Enterprise rendszerhez kapcsolódó hivatalos oktatáson.</p> <p><b>M/3:</b> Ajánlattevő alkalmas, amennyiben rendelkezik a pályázati felhívás megküldésének napjától visszafelé számított három évben (36 hónapban) legalább <b>nettó 36.000.000,- Ft értékben</b> az alábbi szerződészerűen teljesített referenciával:</p> <p><b>A)</b> Cisco Unified Contact Center Enterprise telepítésével és/vagy</p>	<p><b>M/1:</b> Ajánlattevőnek csatolnia kell az ISO 9001:2008 tanúsítási tevékenységre vonatkozó, az ajánlattétel napján érvényes akkreditáció meglétét igazoló dokumentum egyszerű másolati példányát.</p> <p><b>M/2:</b> A teljesítésbe bevonni kívánt szakemberek vonatkozásában az Ajánlattevőnek csatolnia kell:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- a szakember megnevezését és bemutatását tartalmazó cégszerűen aláírt vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott nyilatkozatot, mely nyilatkozatot Ajánlattevőnek kell kitöltenie és aláírnia.</li></ul> <p>A nyilatkozatban minimálisan az alábbiakat kell megjelölni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- adott szakember nevét,</li><li>- végzettségét, képzettségét,</li></ul> <p>Ajánlattevőnek csatolnia kell továbbá:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- a szakember saját kezűleg aláírt szakmai önéletrajzát,</li><li>- a szakmai önéletrajzhoz mellékelni kell a végzettséget igazoló okiratokat egyszerű másolati példányban.</li><li>- rendelkezésre állási nyilatkozat (amennyiben nem saját munkavállalója)</li></ul> <p><b>M/3:</b> Ajánlattevőnek csatolnia kell a cégjegyzésre jogosult személy (vagy meghatalmazottja) által aláírt vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott, a pályázati felhívás közzétételének napjától visszafelé számított három évre (36 hónapra) vonatkozó referencialistát/nyilatkozatát minimálisan az alábbi tartalommal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Teljesítés időpontja/időtartama</li></ul>
---	---

## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

<p>üzemeltetésével kapcsolatos magyarországi szerződés szerűen teljesített referenciával és</p> <p><b>B)</b> Carin hangrögzítő telepítésével és/vagy üzemeltetésével kapcsolatos magyarországi szerződés szerűen teljesített referenciával.</p> <p><b>A és B pontoknak együttesen kell teljesülniük</b> Az alkalmassági minimum követelmény <i>legfeljebb 3 db</i> szerződés bemutatásával teljesíthető.</p>	<p>(időtartam esetén kezdet és befejezés megjelölésével év, hónap, nap pontossággal)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Szerződést kötő másik fél megnevezése (név és székhely/lakcím)</li><li>• Szerződést kötő másik fél központi elérhetőségei (telefonszám és e-mail cím) vagy kontaktszemély megnevezése és elérhetőségei (név, telefonszám és e-mail cím)</li><li>• A szerződés tárgyának bemutatása (oly módon, hogy abból az alkalmasság egyértelműen megállapítható legyen),</li><li>• Ellenszolgáltatás nettó összege (érték, pénznem)</li><li>• A teljesítés szerződés szerű volt-e (igen/nem)</li></ul>
--	--

Az Ajánlatkérő tájékoztatja Ajánlattevőket, hogy a nem forintban rendelkezésre álló adatokat (árbevétel, referencia munka) eredeti devizanemben kéri megadni. Az idegen devizanemben megadott értékek, adatok forintra történő átszámítására ajánlatkérő árbevétel esetén az üzleti év fordulónapján, referencia munka esetében a teljesítés napján érvényes MNB devizaárfolyamot alkalmazza, illetve ennek hiányában az ECB által ugyanebben az időpontban jegyzett devizák keresztárfolyamából számított árfolyam kerül alkalmazásra.

**Az előírt alkalmassági követelményeknek az ajánlattevőknek önállóan kell megfelelniük, kapacitást nyújtó szervezet, személy igénybe vétele nem megengedett.**

### 12. KIZÁRÓ OKOK:

Az eljárásban nem lehet Ajánlattevő és alvállalkozó, akikkel szemben az alábbi kizáró okok fennállnak:

- a) végelszámolás alatt áll, vagy vonatkozásában csődeljárás elrendeléséről szóló bírósági végzést közzétettek, vagy az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, vagy ha a gazdasági szereplő személyes joga szerinti hasonló eljárás van folyamatban, vagy aki személyes joga szerint hasonló helyzetben van,
- b) tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették,
- c) egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének – a letelepedése szerinti ország vagy az ajánlatkérő székhelye szerinti ország jogszabályai alapján – nem tett eleget, kivéve, ha megfizetésére halasztást kapott.

### Igazolási módok:

#### 1. Ajánlattevők vonatkozásában:

Az a)-b) pontok tekintetében az igazolás módja:

- **Ajánlatkérő Ajánlattevő cégkivonatát saját hatáskörben vizsgálja.** (a <http://www.e-cegjegyzek.hu> vagy <https://www.partnercontrol.hu> honlapról letölthető változat alapján)

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

- Folyamatban lévő változásbejegyzési eljárás esetében az ajánlathoz csatolni kell a cégbírósághoz benyújtott **változásbejegyzési kérelmet**, valamint annak és a cégbíróság által megküldött digitális átvételi elismervény e-aktáját.
- Egyéni vállalkozók esetében **vállalkozói igazolvány másolata**, vagy a közhiteles adatbázisból kinyomtatott igazolás csatolandó.

**A c) pont tekintetében az igazolás módja:**

Ajánlatkérő ellenőrzi Ajánlattevő köztartozásmentes adatbázisban való szereplését. Amennyiben Ajánlattevő nem szerepel a köztartozásmentes adatbázisban, úgy Ajánlattevőnek cégszerűen aláírt vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással ellátott nyilatkozatot kell benyújtania arról, hogy vele szemben nem áll fenn a pályázati felhívás 12. c) pontjában foglalt kizáró ok.

**13. ÉRVÉNYTELENSÉG, EREDMÉNYTELENSÉG:****13.1 Érvénytelen az ajánlat, ha:**

- az ajánlattételi határidőn túl érkezik;
- ha ajánlattevő nem nyújt be felolvasólapot és az értékelési szempont alapján értékelésre kerülő számszerűsíthető adatok az ajánlat részeként benyújtott egyéb dokumentumokból sem állapítható(ak) meg;
- Ajánlattevő a teljesítés feltételeit, illetve a vonatkozó ellenszolgáltatást nem egyértelműen határozta meg, vagy azokat más ajánlatához vagy feltételhez kötötte;
- ha az Ajánlattevő többváltozatú ajánlatot tesz, amennyiben ennek lehetőségét az Ajánlatkérő kizárta;
- az ajánlatban valótlan adat vagy nyilatkozat szerepel;
- ha a kizáró okok fennállnak az Ajánlattevővel szemben;
- az ajánlat/Ajánlattevő egyéb okból nem felel meg a pályázati felhívásban (*ide nem értve az ajánlatra ajánlatkérő által előírt formai követelményeket*), valamint a jogszabályokban foglaltaknak;
- Ajánlattevő nem ad teljes körű ajánlatot, ha aránytalanul alacsony ellenszolgáltatást vagy más teljesíthetetlen kötelezettségvállalást tartalmaz;
- az ajánlattevő nem felel meg a szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmassági követelményeknek, vagy nem igazolta megfelelően a követelményeknek való megfelelést;
- ha ajánlattevő indikatív, ajánlati kötöttséggel nem bíró ajánlatot tesz.

Minden esetben érvénytelen az ajánlat, ha az ajánlat érvényességéhez előírt tartalmi elemek bármelyike hiánypótlás követően is hiányzik.

**13.2 Eredménytelen az eljárás, ha:**

- az eljárásban nem került ajánlat benyújtásra vagy csak érvénytelen ajánlatot nyújtottak be;
- rendelkezésére álló anyagi fedezet összege nem elegendő a szerződés megkötéséhez az értékelés alapján legkedvezőbb érvényes ajánlatot tett ajánlattevővel;
- az eljárásban benyújtott minden ajánlat tekintetében lejárt az ajánlati kötöttség, és egyetlen ajánlattevő sem tartja fenn ajánlatát.



**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy a pályázatot indoklás nélkül a pályáztatás bármely szakaszában eredménytelennek nyilvánítsa; a beszerzési igényétől a szerződéskötés előtt bármikor, indoklás nélkül elálljon, továbbá, hogy a szerződés megkötését megtagadja. A szerződés a nyertes kihirdetésével nem jön létre, Ajánlatkérőt szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevők figyelmét arra, hogy a pályázati felhívás visszavonása, módosítása, továbbá a Pályázati eljárás bármely okból történő eredménytelenné nyilvánítása, vagy a szerződés aláírásának egyéb okból való meghiúsulása esetén az Ajánlatkérő az Ajánlattevő(k) számára kár-, költségtérítést semmilyen jogcímen nem fizet, vele szemben semmiféle igény, követelés nem érvényesíthető.

**14. AZ AJÁNLATOK ÉRTÉKELÉSE:**

Ajánlatkérő az ajánlatok értékelési szempontjának a legjobb ár-érték arányú ajánlat kiválasztását határozza meg.

Ajánlatkérő az ajánlatokat az alábbi részszerpontok, illetve hozzárendelt súlyszerpontok alapján értékeli.

<b>Értékelési szempontok és súlyszerpontok az alábbiak:</b>	
<i>szerpont</i>	<i>súlyszerpont</i>
Támogatási szolgáltatáshoz kapcsolódó havi átalány díj Ft/hó	90
EOL státuszra elért eszközök eseti javításának óradíja Ft/óra	5
Támogatási szolgáltatáshoz kapcsolódó havi 24 órán felüli szakmai háttérszerpontok óradíja Ft/óra	5

**14.1. Az értékelés részletes leírása:**

Az értékelés során az adható pontszám valamennyi részszerpont esetében 1-10 pont. Mindegyik részszerpont esetében az Ajánlatkérő számára legkedvezőbb ajánlati elem 10 pontot kap, a többi arányosan kevesebbet. Mindegyik részszerpont esetében Ajánlatkérő két tizedes jegy pontosságig számol. Minden részszerpontnál a kapott pontszámot Ajánlatkérő megszerpontja az adott részszerponthoz tartozó súlyszerponttal. Ezek az értékek összeadódnak, az összeg adja az Ajánlattevő összpontszámát. Az értékelés végeredményeképpen a legjobb ár-érték arányú (legmagasabb összpontszámú) ajánlat kerül kiválasztásra, mint nyertes ajánlat.

Az összpontszámok egyezősége esetén az az ajánlat bír a legjobb ár-érték aránnyal, amelynek a magasabb súlyszerpont értékkel rendelkező értékelési szempontja a legkedvezőbb. Amennyiben valamennyi értékelési szempontra tett megajánlás megegyezik és teljes pontazonosság alakul ki két vagy több Ajánlattevő esetében, úgy az Ajánlatkérő az Ajánlattevők jelenlétében sorsolást tart és a sorsolás alapján kiválasztott Ajánlattevőt nyilvánítja az eljárás nyertesének.

**14.1.1. Az árelemt tartalmazó értékelési részszerpont tekintetében:**

Az árelemt tartalmazó értékelési részszerpontok vonatkozásában az Ajánlattevőknek, egyösszegű, nullától különböző, pozitív egész számmal forintban kifejezett, nettó díjat kell megadni a megfelelő mértékegység szerint. A legalacsonyabb megajánlás a legjobb.

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Az árelemet tartalmazó részszempontok vonatkozásában a nettó árakat úgy kell megadni, hogy azok tartalmazzanak az általános forgalmi adón kívül minden járulékos költséget, függetlenül azok formájától és forrásától, pl. VÁM, különböző díjak és illetékek, egyéb adók stb.

Az ajánlatban szereplő árak fixnek kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó ajánlati árat tartalmazó ajánlatot.

Ajánlattevő tudomásul veszi, hogy a pályázati felhívásban, illetve a szerződésben rögzítettek nem megfelelő tanulmányozására visszavezethető kár és költség minden esetben Ajánlattevőt terheli.

Az ajánlati ár nem köthető semmilyen más külföldi fizetőeszköz árfolyamához.

Az ajánlatnak magában kell foglalnia az Ajánlattevő minden, a szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerült és a jövőben esetlegesen felmerülő költségét, kiadását, egyéb terheit. Ajánlattevő a megjelölt díjon felül egyéb költségtérítési igény, illetve többletdíjazás Ajánlatkérő szembeni érvényesítésére semmilyen jogcímen nem jogosult.

A pontozás fordított arányosítással történik.

Fordított arányosítás: a legalacsonyabb érték a legkedvezőbb, az Ajánlatkérő a legkedvezőbb tartalmi elemre a maximális pontot (felső ponthatár) adja, a többi ajánlat tartalmi elemére pedig a legkedvezőbb tartalmi elemhez viszonyítva fordítottan arányosan számolja ki a pontszámokat.

A fordított arányosításra vonatkozó képlet:

$$P = \frac{A_{\text{legjobb}}}{A_{\text{vizsgált}}} * (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

ahol

P: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

P<sub>max</sub>: a pontskála felső határa

P<sub>min</sub>: a pontskála alsó határa

A<sub>legjobb</sub>: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme

A<sub>vizsgált</sub>: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme.

Ajánlatkérő a számítások során minden esetben két tizedesjegy pontosságig számol. Az így kapott számot beszorozza a súlyszámmal, ezt követően az így kialakuló értékeket összeadja. Ez a súlyozott pontszám lesz az ajánlattevő végső pontszáma. Ajánlatkérő azt az érvényes ajánlatot hirdeti ki az eljárás nyerteseként, amelynél ezen pontszám a legnagyobb.

**15. HIÁNYPÓTLÁSSAL/FELVILÁGOSÍTÁSKÉRÉSSSEL****KAPCSOLATOS****INFORMÁCIÓK:**

Ajánlatkérő az eljárás során hiánypótlási lehetőséget biztosít (az ajánlati kötöttség időtartamának figyelembevételével). A hiánypótlás során az értékelési szempontok szerinti ajánlati elem nem módosítható. Hiánypótlás többször is elrendelhető, de korábban megjelölt hiányok a későbbi hiánypótlások során már nem pótolhatóak. A hiánypótlás vagy felvilágosítás-kérés határidőre

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

való nem teljesítése esetén Ajánlatkérő az eredeti ajánlatot veszi figyelembe az ajánlatok elbírálása során.

Az Ajánlatkérő az esetleges hiánypótlásra, felvilágosítás-kérésre vonatkozóan a felszólító leveleket e-mailben küldi meg, a hiánypótlásra/felvilágosításnyújtásra rendelkezésre álló határidő megjelölésével.

Ha az ajánlatkérő az ajánlatban az értékelésre kiható számítási hibát észlel, annak javítását az ajánlatkérő végzi el úgy, hogy a beszerzés tárgya elemeinek tételesen meghatározott értékeit (az alapadatokat) alapul véve számítja ki az összesített ellenértéket vagy más – az ajánlatban megtalálható számításon alapuló – adatot. A számítási hiba javításáról közvetlenül, írásban, haladéktalanul tájékoztatja ajánlattevőt.

**16. AZ ELLENSZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉNEK FELTÉTELEI:**

Ajánlatkérő a szerződés szerű teljesítést követően teljesítésigazolást állít ki a nyertes Ajánlattevő részére. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó havonta 1 darab számla kiállítására jogosult a szerződés 3.2.1. pont szerinti Átalánydíj kapcsán.

Az elszámolási időszak egy naptári hónap. A kiállítandó számla teljesítési időpontja az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) időszakos elszámolású ügyleteire vonatkozó szabályai – jelenleg 58. § - alapján kerül meghatározásra.

A megfelelő tartalommal kiállított számla ellenértéke a számla Ajánlatkérő általi kézhezvételétől számított 30 napos fizetési esedékességgel, átutalással kerül kiegyenlítésre az Ajánlattevő által megadott bankszámlára.

Késedelmes fizetés esetén nyertes Ajánlattevő, mint Vállalkozó a fizetési esedékességet követő naptól a pénzügyi teljesítés napjáig a késedelemmel érintett naptári félév első napján irányadó jegybanki alapkamat 8 százalékponttal növelt összegének megfelelő mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (továbbiakban: Ptk.) meghatározott feltételekkel.

**17. TÁRGYALÁSRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK:**

Ajánlatkérő fenntartja a jogot, hogy az eljárás során tárgyalás(oka)t tartson, melynek tárgyáról, helyszínéről és időpontjáról a későbbiekben írásban tájékoztatja Ajánlatkérő az Ajánlattevőket.

Ajánlatkérő és az Ajánlattevő(k) közötti tárgyalások arra irányulhatnak, hogy Ajánlatkérő a számára legkedvezőbb feltételekkel köthessen szerződést.

**17.1. Tárgyalás a szerződéses feltételekről és a műszaki tartalomról**

Ajánlatkérő tárgyalást tarthat a szerződéses feltételekről, valamint a műszaki tartalomról.

**17.2. Ártárgyalás**

Ajánlatkérő – a szerződéses és műszaki tárgyalások lezárását követően adott esetben a módosított ajánlatok benyújtása után – a végleges árajánlat megtételére ártárgyalás keretében biztosít lehetőséget.

Az ártárgyalás formája elektronikus úton (e-mailben) történő árcsökkentés.

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

Az ártárgyaláson szerződésmódosító illetőleg a műszaki tartalmat módosító javaslat már nem tehető.

Ajánlattevő az ártárgyaláson a korábban benyújtott árajánlatához képest nem nyújthat be magasabb árajánlatot kivéve, ha bővült, kiegészült a műszaki tartalom.

Ajánlatkérő minden a tárgyalásról jegyzőkönyvet készít, és azt a tárgyalás befejezését követő két munkanapon belül az ajánlattevőnek alá kell írnia. Ajánlatkérő az ajánlattevőnek a jegyzőkönyvből egy példányt aláírást követően átad, vagy két munkanapon belül azt részére megküldi.

A tárgyaláson csak a képviseleti jogosultságát igazoló személy vehet részt az ajánlattevő részéről.

Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevők figyelmét, hogy az ártárgyaláson való részvétel nem jelenti automatikusan a benyújtott ajánlat/alapajánlat érvényességét.

**18. AJÁNLATI KÖTÖTTESÉG IDŐTARTAMA:**

Az ajánlattételi határidő lejártától számított 90 nap.

A Ptk. 6:75. § (2) bekezdése alapján Ajánlattevő az eredményhirdetési időpontot követő harminc napig továbbra is kötve marad ajánlatához abban az esetben is, ha az ajánlattételi határidő lejártától számított 90 nap már eltelt.

**19. AZ AJÁNLATTÉTELLEL KAPCSOLATOS KÖLTSÉGEK:**

Ajánlattevő visel minden, az ajánlattétel összeállításával és benyújtásával kapcsolatos költséget. Ajánlatkérő semmilyen esetben sem tehető felelőssé ezen költségek felmerüléséért, függetlenül a beszerzési eljárás lefolytatásától és végkimenetelétől.

**20. EGYÉB INFORMÁCIÓK**

**20.1.** Ajánlatkérő nyilvános ajánlati bontást nem tart.

**20.2.** Az eljárás eredményéről az Ajánlatkérő tervezetten – amennyiben tárgyalás megtartására nem kerül sor-, az ajánlatok bontásától számított 45 napon belül, amennyiben tárgyalások megtartására kerül sor, a tárgyalások lezárását követő 30 napon belül írásban értesíti az Ajánlattevőt.

**20.3.** Az Ajánlatkérővel szembeni bármilyen követelés engedményezése (ideértve annak faktorálását is), illetve az Ajánlatkérővel szembeni bármilyen követelésen zálogjog alapítása csak az Ajánlatkérő előzetes írásos jóváhagyásával lehetséges.

**20.4.** A teljesítés egyéb részletes feltételeit a III. sz. melléklet szerinti szerződéstervezet tartalmazza.

**20.5.** Ajánlatkérő ezúton felkéri az Ajánlattevőket a MÁV Csoport Szállítói Minősítési Rendszerében történő regisztrációra. Amennyiben Ajánlattevő még nem regisztrált, a regisztrációs kérdőívek és a regisztrációs útmutató elérhető az alábbi címen: <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/szallitominosites> Amennyiben a szállítói minősítéssel kapcsolatban kérdése merül fel, a [szallitoiminosites@mav.hu](mailto:szallitoiminosites@mav.hu) e-mail címre legyen szíves elküldeni.

## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

**20.6.** Jelen Pályázati felhívásban nem részletezett kérdésekben a mellékletét képező szerződés-tervezet és a vonatkozó hatályos jogszabályok az irányadóak. Ajánlatkérő a nyertes Ajánlattevő visszalépése esetén a második legkedvezőbb ajánlatot tevővel köthet szerződést.

**20.7.** Tekintettel a 2016/679 EU rendelet és a 2011. évi CXII. törvény vonatkozó előírásaira a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. adatkezelési tájékoztatója az alábbi linken érhető el: <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/adatkezelesi-tajekoztatok>

**20.8.** Ajánlatkérő felhívja a figyelmet, hogy a 301/2018. (XII. 27.) Korm. rendelet (továbbiakban: Korm. rendelet) 12. § (11) bekezdése alapján jelen beszerzési eljárás feltételes beszerzési eljárásnak minősül. A hivatkozott Korm. rendeletben foglaltak szerint a Miniszter elutasító döntése esetében Ajánlatkérő jelen beszerzési eljárását eredménytelenné nyilvánítja. Az így megindított beszerzési eljárás esetében az eljárást lezáró döntés a miniszteri döntés érintett szervezettel való közléséig nem hozható meg.

## 21. BENYÚJTANDÓ NYILATKOZATOK JEGYZÉKE ÉS CSATOLANDÓ DOKUMENTUMOK:

Felolvasólap (cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással)
Tételes ártáblázat (cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és szerkeszthető .xls fájlformátumban is)
Ajánlattételi nyilatkozat (cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással)
Nyilatkozat alvállalkozókról ( <i>nemleges nyilatkozat is benyújtandó</i> , cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással)
Nyilatkozat szerződéses adatok vonatkozásában (cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással)
Nyilatkozat kizáró okokról ( <i>adott esetben, amennyiben ajánlattevő nem szerepel a köztartozásmentes adatbázisban</i> ) cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással
Változásbejegyzésről szóló dokumentumok ( <i>adott esetben</i> )
Nyilatkozat közös ajánlattételről ( <i>adott esetben</i> ) cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással
Közös ajánlattevők együttműködési megállapodása ( <i>adott esetben</i> ) cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással
Nyilatkozat fordításról ( <i>adott esetben</i> ) cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással
Aláírási címpéldány(ok) vagy ügyvéd által készített aláírás minta és/vagy meghatalmazás
M/1. alkalmassági követelmény vonatkozásában az ISO 9001:2008 tanúsítási tevékenységre vonatkozó akkreditáció meglétét igazoló dokumentum egyszerű másolati példánya
M/2. alkalmassági követelmény vonatkozásában: <ul style="list-style-type: none"><li>• A szerződés teljesítésébe bevonni kívánt szakember megnevezése (cégszerűen)</li></ul>

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS**

aláírva)

- A szakember által saját kezűleg aláírt szakmai önéletrajza.
- Szakember végzettségét igazoló dokumentum(ok) egyszerű másolata (nyilatkozatminta nem áll rendelkezésre)
- A szakember rendelkezésre állására vonatkozó nyilatkozata (abban az esetben benyújtandó, ha az adott szakember az ajánlattétel időpontjában nem áll munkaviszonyban vagy foglalkoztatásra irányuló egyéb jogviszonyban az Ajánlattevővel)

M/3. alkalmassági követelménynek megfelelően „Referencia nyilatkozat” (cégszerűen vagy legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással)

**22. MELLÉKLETEK:**

- I. Műszaki leírás (Műszaki követelmény specifikáció)
- II. A támogatott eszközök és rendszerek listája (külön csatolva)
- III. Nyilatkozatminták (külön csatolva)
- IV. Szerződéstervezet (külön csatolva)

Budapest, 2020. december .....

\_\_\_\_\_  
**dr. Kómár Márta**

Szolgáltatás, Eszköz és IT Beszerzés vezető  
az Ajánlatkérő nevében

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS****I.**  
**MŰSZAKI KÖVETELMÉNY SPECIFIKÁCIÓ**

## Tartalomjegyzék

- 1 SLA prioritások és a Vállalkozó hibaelhárítási kötelezettsége
  - 1.1 Kiemelt prioritás
  - 1.2 Magas prioritás
  - 1.3 Normál prioritás
  - 1.4 Alacsony prioritás
- 2 SLA szintekhez kapcsolódó szolgáltatások részletezése
  - 2.1 Hibabejelentés
  - 2.2 Hibaelhárítás megkezdése
  - 2.3 A hiba elhárítása
  - 2.4 Hibakezelés dokumentálása
  - 2.5 Kerülő megoldás biztosítása
  - 2.6 Gyártói élettartamukat elért eszközök támogatása
- 3 Konzultációs órakeret
  
- 4 Támogatott eszközök és rendszerek listája

## 1 SLA prioritások és a Vállalkozó hibaelhárítási kötelezettsége

Az SLA prioritási mátrixban (1/a. sz. melléklet) meghatározásra kerül, hogy az egyes komponensekkel kapcsolatos incidensek esetében az alábbi prioritási osztályok közül melyik az a legszigorúbb SLA, amely alapján a Vállalkozó köteles az elhárítást megkezdni és kivitelezni. Az egyes prioritásokhoz tartozó érintett rendszerkomponenseket az 1/a. sz. melléklet tartalmazza.

## 1.1 Kiemelt prioritás

Kiemelt prioritású kategóriába tartozik minden olyan meghibásodás, amely:

- A. a call center teljes működését megakadályozza, és/vagy
- B. lényeges funkciók leállítását, lefagyását eredményezi, és/vagy
- C. amely miatt a folyamatos működés nem biztosítható

## 1.2 Magas prioritás

Magas prioritású fontos hiba, amely felmerülése a Rendszer használatát funkcionálisan vagy ergonomiailag érinti oly módon, hogy az adott funkció más funkciók segítségével való megvalósítása, kiváltása több lépésben sem lehetséges. Ide tartozik különösen, ha az alábbi Rendszerelemek nem használhatóak/futtathatóak:

- A. menürendszer
- B. híváskiosztás

## 1.3 Normál prioritás

Normál prioritású hiba, amely az előző két hibaosztályba nem sorolható, funkcionális specifikációtól való eltérés okozza, azonban fennállása a napi működést nem akadályozza, a hibás működés kiváltására, helyettesítésére a rendszerben lehetőség van.

## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG

### SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

Ide tartoznak továbbá kritikus sérülékenységi pontokat (single point of failure) eredményező meghibásodások, melyek esetében az adott rendszer bár teljes funkcionalitással és normális teljesítménnyel üzemel beépített redundanciájának köszönhetően, ugyanakkor bizonyos elemei kritikussá váltak olyan szempontból, hogy egy újabb meghibásodás már a rendszer normál működését megakadályozza.

#### 1.4 Alacsony prioritás

Jellemzően ergonómiai hiba, illetve alacsony prioritású rendszerelemek hibája, mely a normál működést nem veszélyezteti, illetve olyan redundáns rendszerelemek hibája, melyek következtében nem jelentkezik kritikus sérülékenységi pont (single point of failure) a rendszerben.

## 2 SLA szintekhez kapcsolódó szolgáltatások részletezése

### 2.1 Hibabejelentés

A Vállalkozó Service Center ügyfélszolgálat 0-24 órában fogadja a bejelentéseket e-mailen, faxon és telefonon.

A faxon és telefonon érkező bejelentések e-mailen megerősítése szükséges a Megrendelő részéről. A bejelentésekről a Vállalkozó minden esetben hibajegyet nyit, melyről értesíti a bejelentőt. Természetesen a bejelentés a Vállalkozó szakemberétől is érkezik, amennyiben az incidenst ő érzékeli a Megrendelő rendszerében.

A Vállalkozó a hiba megoldásáról is értesítést küld a Megrendelőnek, ezenkívül a hibajegyekről havi összesítő riportot küld a Megrendelő megjelölt illetékes kapcsolattartójának.

### 2.2 Hibaelhárítás megkezdése

A bejelentés (hiba) prioritási szintjét az SLA mátrixban meghatározottakat alapul véve az incidens bejelentője határozza meg. Az incidensek és rendszerek alapján elérhető és jellemző legtipikusabb (és egyben legszigorúbb) SLA szinteket az SLA mátrix (lásd 1/a. sz. melléklet) tartalmazza, ugyanakkor a bejelentett incidens SLA szintje kölcsönös jóváhagyással megváltoztatható.

A hiba prioritásának függvényében a hibaelhárítás megkezdése a Vállalkozó részéről az alábbi táblázat szerint alakul:

Prioritás	Hibaelhárítás megkezdése, a hibabejelentést követő
Kiemelt	30 percen belül
Magas	4 órán belül
Normál	12 órán belül
Alacsony	1 munkanapon belül

Amennyiben a hiba befogadásakor, a hibaelhárítás megkezdésekor a Vállalkozó megalapozottan úgy véli, hogy a hiba prioritizálása nem megfelelő, úgy kezdeményezheti annak módosítását a Megrendelő kijelölt kapcsolattartójánál.

A hiba prioritizálásának megváltoztatását Megrendelőnek jóvá kell hagynia a módosítást kezdeményezését követő 2 órán belül. Amennyiben a Megrendelő nem hagyja jóvá a módosítási kérelmet, úgy a hibát a bejelentett prioritásnak megfelelően kell kezelnie a Vállalkozónak.

### 2.3 A hiba elhárítása



## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG

### SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

A hibaelhárítás fogalma: a hiba által okozott szolgáltatás- / funkciókiesés, illetve zavar megszüntetése, azaz a szolgáltatás/funkció működtetésének rendeltetésszerű helyreállítása.

A hiba elhárítása történhet távolról és – amennyiben szükséges- helyszíni kiszállással. A Megrendelő ezekben az esetekben gondoskodik a rendszerekhez való hozzáférés fizikai és virtuális módon.

A hibaelhárítás megkezdése a helyzet függvényében történhet telefonos úton is. Ekkor a Vállalkozó szakembere felveszi a kapcsolatot a Megrendelő által hibajelentésében megjelölt műszaki kapcsolattartóval és kérdéseivel, instrukcióival elkezd az incidens kezelését.

A hiba prioritásának függvényében a hiba elhárítása a Vállalkozó részéről az alábbi táblázat szerint alakul:

Prioritás	Hiba elhárítása, a hibabejelentést követő
Kiemelt	8 órán belül
Magas	16 órán belül
Normál	24 órán belül
Alacsony	3 munkanapon belül

A hibák elhárításakor a Vállalkozónak minden esetben figyelembe kell vennie az adott Rendszerelem átlagos és normál működés közben lehetséges maximális teljesítmény paramétereit. Az elhárítás során és azt követően azok paraméterei nem csökkenhetnek.

Vállalkozó köteles a hiba elhárítására irányuló tevékenységet a hiba elhárításáig folyamatosan teljesíteni.

Jelen ajánlatkérés a támogatott rendszerek, és eszközök integrátori támogatását foglalja magában a megadott feltételekkel. A támogatott rendszerek, és eszközök gyártói támogatása nem része ezen ajánlatkérésnek, arról a megrendelő gondoskodik.

Amennyiben az incidens olyan komponens meghibásodásából fakad, aminek helyreállításához gyártói támogatás szükséges, akkor a megrendelő által biztosított gyártói támogatás keretében a vállalkozó eljár a gyártó felé a megrendelő nevében (TAC Case nyitás, RMA).

Amennyiben az incidens olyan komponens meghibásodásából fakad, amely már elérte gyártói támogathatóságának végét (EOL státusú eszköz), abban az esetben a Vállalkozó a garantált hibaelhárítási időt nem tud vállalni, ugyanakkor mindent megtesz annak érdekében, hogy kerülőmegoldással vagy a beállítások módosításával a normális működés helyreállítására, illetve a funkció- vagy teljesítményvesztésből adódó üzleti veszteséget minimalizálja.

Az ajánlatkérés által lefedett, ugyanakkor gyártói élettartamukat elért eszközökkel kapcsolatos kitételekért, valamint a szoftverrendszerek hibaelhárításáért lásd a 2.6 és a 2.5 pontokat.

#### 2.4 Hibakezelés dokumentálása

A Vállalkozó feladata a hibák kezelésének dokumentálása, a hibabejelentések archiválása, és az abba a Megrendelő által történő szűrőpróbaszerű betekintés biztosítása.

Vállalkozó feladata továbbá, hogy a hibakezelés folyamán, vagy a hibaelhárítás eredményeként az eszközlístát megfelelően frissítse.

#### 2.5 Kerülő megoldás biztosítása

Eszköz hardver-meghibásodás esetén Vállalkozó köteles a javítás és/vagy a csere idejére a javítás és/vagy csere alatt álló Eszközökkel használatban lévő funkciók és elvárt teljesítmény

## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG

### SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

szempontjából azonos műszaki paraméterekkel rendelkező, rendeltetésszerű használatra alkalmas megoldást biztosítani a Megrendelő részére (ez alól kivételt képeznek a gyártói élettartamukat elért eszközök, melyekkel kapcsolatos eljárásokról lásd a következő pontot).

Szoftver-meghibásodások (olyan meghibásodások, melyek nem konfigurációból erednek, hanem a szoftver hibás működéséből, diszfunkciójából) esetén a Vállalkozó minden tőle telhetőleg megtesz, hogy orvosolja a problémát javító patchek és szoftveres konfiguráció segítségével, illetve a végleges megoldásig – ha ez lehetséges – kerülőmegoldást biztosít. Amennyiben a hiba elhárításához a gyártó bevonása válik szükségessé, úgy képviseli a Megrendelő érdekeit a gyártó felé.

Telefonokból és Voice Gateway komponensekből a Megrendelő csereeszközkészletet tart fenn saját telephelyein. Amennyiben ezek az eszközök meghibásodnak, fizikai cseréjüket a Megrendelő végzi. Amennyiben ezen eszközök illesztését a Megrendelő nem tudja elvégezni, úgy ezt a Vállalkozó átalánydíjas szolgáltatása szerint végzi el a kapcsolódó SLA szerint.

2.6 Gyártói élettartamukat elért, vagy gyártói támogatással nem lefedett eszközök támogatása  
A Vállalkozó a gyártói élettartamukat elért (EOL státusú eszközök), vagy gyártói támogatással nem lefedett eszközök szoftver-hibaelhárításának SLA-ját nem tudja garantálni, csak a hibaelhárítást megkezdését, ugyanakkor mindent megtesz annak érdekében, hogy amennyiben ez technikailag lehetséges, kerülőmegoldást biztosítson.

Az EOL, vagy gyártói támogatással nem lefedett státuszú eszközök javítását a Vállalkozó előzetes árajánlat alapján, eseti elszámolás alapján történő díjszabáson vállalja az eszköz meghibásodás bejelentését követő 20 napon belül. Amennyiben bármely incidensről bebizonyosodik, hogy azt egy gyártói élettartamán túlhaladt, vagy gyártói támogatással nem lefedett eszköz meghibásodása okozza, úgy a Vállalkozó minden tőle telhetőleg megtesz annak érdekében, hogy kerülőmegoldást biztosítson vagy csereeszközzel, vagy egyéb rendszerkonfigurációs módozatokon. Mivel ilyen kerülő megoldás nem minden esetben érhető el vagy alkalmazása az adott technológia támogatottságának híján nem lehetséges, így a Vállalkozó az incidens elhárításával kapcsolatos SLA betartásáért felelősséget nem vállal.

Amennyiben a Vállalkozó az adott eszközre kerülőmegoldást tud biztosítani áthidaló eszköz segítségével, ezt az eszközt maximum 30 naptári napig bocsátja a Megrendelő rendelkezésére, illetve – amennyiben a kiváltó eszközt a Megrendelő a Vállalkozótól rendeli – ameddig az eszközt a Vállalkozó le nem telepíti. Abban az esetben, ha a kiváltó eszköz rendszerbe integrálása a régi eszköztől jelentősen különbözik, a helyettesítő eszköz rendszerbe integrálása a Vállalkozó kötelessége.

A Vállalkozó a támogatott eszközök listáját legalább negyedévente frissíti, a frissített listát pedig megküldi a Megrendelő részére.

### 3 Konzultációs órakeret

A Vállalkozó átalánydíjas szolgáltatásainak részeként az ajánlatkérésben foglalt rendszerekkel kapcsolatos mérnöki szaktudást és támogatást konzultációs órakeret formájában bocsátja a Megrendelő részére.

A konzultációs órakeret havi három napnyi, azaz 24 órányi munkaidőben (8:00-17:00) értendő mérnöki támogatást jelent, mely negyedéves szinten vonható össze. Tehát, a Megrendelőnek negyedévente összesen 72 konzultációs óra áll rendelkezésére, a havi megmaradt óraszámot

## BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS

átviheti a következő hónapba, azonban a szerződéskötés évfordulójához viszonyított negyedév fordulópont előtt fel kell, hogy használja.

A támogatás igénybevételének módja lehet személyes (a felek valamelyikének telephelyén) telefonos vagy egyéb (pl. internetes konferencia, videokonferencia, szellemi termék elkészítése, fejlesztés, távoli bejelentkezés és programozás stb.). A telefonos igénybevétel kivételével a legkisebb egyszerre igényelhető mennyiség budapesti telephely esetén az 1 óra, míg Budapesten kívül a minimum 3 órás időtartam. A Vállalkozó a vidéki telephelyekre történő kiszállás díját a konzultációs órakeret terhére nem számolhatja el.

A Megrendelő igényét a Vállalkozó help desk elérhetőségein jelezheti, melyre a Vállalkozó legfeljebb 3 munkanapon belül reagál: órabecklést küld az adott tevékenység elvégzésére vonatkozólag a Megrendelő részére.

A Megrendelő minden, a konzultációs keret terhére megvalósuló tevékenységre irányuló szándékát – kivéve a telefonos konzultáció – az igénybevétel előtt 5 munkanappal köteles jelezni, illetve amennyiben ez a tevékenység vidéki telephelyeken lenne esedékes, illetve várhatóan több mint 8 órát venne igénybe, úgy ez 10 munkanapra változik.

A Vállalkozó a telefonos segítségnyújtást minimum ½ órás időintervallumokban számolja. A Vállalkozó az elhasznált órákról havonta összesítést küld a Megrendelő részére. A Vállalkozó fenntartja a jogot, hogy amennyiben a Megrendelő a fel nem használt, felgyülemlett óráit a szerződéskötéstől számított negyedév fordulópontig nem használja fel, úgy ezeket az órákat lenullázza.

A konzultációs keret terhére a Megrendelő az alábbi szolgáltatásokat veheti igénybe:

- Mérnöki konzultáció
- Rendszertervezés
- Rendszerintegráció
- Installálás, konfigurálás (IMAC)
- Fejlesztés
- Tanulmányok elkészítése
- Oktatás (az infrastruktúrát és a helyszínt a Megrendelő biztosítja vagy a Vállalkozó, ez esetben külön ajánlat alapján)

Valamint minden egyéb mérnöki szaktudást igénylő feladat, amelyhez az eszközöket a Megrendelő biztosítja vagy szerzi be.

A konzultációs keretet munkanapokon 8:00-17:00 között veheti igénybe a Megrendelő előre egyeztetett formában. Amennyiben ettől eltérő igénye volna, úgy a Vállalkozó fenntartja a jogot, hogy – amennyiben a kérést teljesíti – úgy a konzultációs keret óráit hétfélig munkavégzés és munkaidőn túli munkavégzés esetén kétszeres (2x) szorzóval számolja el a Megrendelő felé.

Amennyiben a konzultációs órakeret órái adott negyedévre elfogytak és a Vállalkozó nem járul hozzá, hogy a Megrendelő éves, összesített keretében a jövőben rendelkezésre álló órákat átcsoportosítsa, úgy a Vállalkozónak biztosítani kell a Megrendelő részére jelen ajánlatkérésben szabályozott feltételekkel konzultációs órák vásárlását.

Az ilyen módon vásárolt órák felhasználhatóságára az átalánydíjas szolgáltatásban a Megrendelő rendelkezésére álló órákkal megegyező, fent részletezett feltételek vonatkoznak.

**BESZERZÉSI, KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS SZÁLLÍTÁSI ÜZLETÁG**  
**SZOLGÁLTATÁS, ESZKÖZ ÉS IT BESZERZÉS****4. Támogatott eszközök és rendszerek listája**

A Vállalkozó az ajánlatkérésben foglalt átalánydíjas szolgáltatásokat a 2. sz. mellékletben felsorolt eszközökre és rendszerekre vállalja. A listát a Vállalkozó tartja karban és egyértelműen megjelöli benne a gyártói élettartamukat elért (EOL státusú) eszközöket.

A Vállalkozó az esetleges beavatkozások, cserék, eszköz bővülések és eszköz kikerülések következményeképp keletkezett változásokat a listába átvezeti és az aktualizált listát a Megrendelőnek elküldi legkésőbb a szerződéskötéstől számított legközelebbi negyedévfordulóval.

A támogatott eszközök és rendszerek listáját a 2. számú melléklet tartalmazza.