

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

mely létrejött egyrészről a

Cégnév:

Cím:

Adószám:

PIR szám:

képv.:

mint megbízó (a továbbiakban: Megbízó)

másrészről a

Cégnév: Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Cím: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.

Adószám: 10822612 2 13

Cégjegyzék szám: Cg. 13-10-040159

képv.: Mandula Gergely vezérigazgató és munkavállaló

mint megbízott (a továbbiakban Megbízott, Megbízó és Megbízott a továbbiakban együtt: Szerződő Felek) között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

között alulírott napon és helyen az alábbi feltételek mellett:

1. Preambulum

- 1.1. A Szerződő Felek rögzítik, Szentendre Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat .../2021 (XI. 17.) Kt. sz. határozatában úgy döntött, hogy Megbízott látja el az Önkormányzat és az általa fenntartott költségvetési szervek infokommunikációs feladatait. A határozat rögzíti, hogy az egységes működés érdekében az Önkormányzat tulajdonában álló gazdasági társaságok infokommunikációs feladatainak ellátása szintén központosítottan történjék, azzal, hogy a feladatot 2022. január 01-től Megbízott lássa el.
- 1.2. A Szerződő Felek rögzítik, hogy – figyelemmel Megbízó közfadatainak ellátására is – elkötelezettek Szentendre Város egységes működtetése iránt, A Szerződő Felek rögzítik, hogy az egységes üzemeltetés elveinek figyelembevételével Megbízó saját infokommunikációs rendszerének a városi infokommunikációs, informatikai rendszerrel történő harmonikus együttműködése érdekében elengedhetetlen a közös működtetés.
- 1.3. A Szerződő Felek rögzítik, hogy infokommunikációs feladatokon Megbízó informatikai rendszereiben és hálózataiban telepítési, üzemeltetési és karbantartási feladatokat értenek, melyet részletesen jelen szerződés 1. sz. melléklete rögzít.
- 1.4. A Szerződő Felek rögzítik továbbá azt is, hogy a Megbízó tulajdonában lévő infokommunikációs, informatikai rendszerek, eszközök továbbra is Megbízó tulajdonában maradnak, a Megbízó az infokommunikációs, informatikai beszerzéseit maga folytatja le. Tekintettel azonban a városi infokommunikációs, informatikai rendszer egységességére, a Megbízó köteles infokommunikációs, informatikai beszerzési igényét előzetesen a Megbízottal egyeztetni, ezen beszerzési eljárásokat a Megbízott által megadott szakmai minimumfeltételek figyelembevételével lefolytatni. Az ellátott intézmények infokommunikációs, informatikai beszerzéseiben a Közszolgáltató szaktanácsadóként vesz részt.
- 1.5. A Megbízott vállalja, hogy a hibák, üzemzavarok, egyéb problémák nyilvántartására bejelentéskezelési rendszert üzemeltet, mely alkalmas arra, hogy a bejelentés tényét,

időpontját, illetve az intézkedés időpontját, módját nyilvántartsa. A Közszolgáltató a hibák, problémák, üzemzavarok bejelentését a HelpDesk csatornákon fogadja.

- 1.6. A Megbízott vállalja, hogy a hibák, üzemzavarok, egyéb problémák elhárítását munkaidőben legfeljebb 3 órán belül megkezdji, és erről értesíti a bejelentőt. Amennyiben a bejelentett hiba elhárítása hosszabb időt vesz igénybe, akkor Megbízott erről tájékoztatja a bejelentőt, a hiba elhárítása várható időpontjának megjelölésével együtt. A hibák elhárítása nem a bejelentés sorrendjében történik, a feladatokat a Megbízott előzetesen rangsorolja, annak súlyossága, veszélyessége, jelentősége figyelembevételével kezdi meg az elhárítást.
- 1.7. Megbízott köteles a hibabejelentést követően az 1. sz. mellékletben meghatározott határidőn belül a hiba orvosolását megkezdni, kivéve, ha azt a szerződött szolgáltatóknál fellépő meghibásodás okozza.
- 1.8. A Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott jogosult Megbízó azon utasításait megtagadni, melyek a városi infokommunikációs rendszer sérelmét eredményezhetik.
- 1.9. A Szerződő Felek rögzítik, hogy Megbízó infokommunikációs rendszereinek részletes felhasználási szabályait, a hozzáférés módját és terjedelmét, az adatbiztonsági, adatvédelmi előírásokat, továbbá Megbízó adatkezelési és Megbízott adatfeldolgozói jogait és kötelezettségeit, továbbá egyéb, kapcsolattartási és értesítési részletszabályokat külön megállapodásban rögzítik.

2. A szerződés tárgya, időtartama, általános rendelkezések:

- 2.1. Megbízó megbízza Megbízottat, hogy részére a jelen szerződés elválaszthatatlan I. sz. mellékletét képező szolgáltatáslistában részletezett informatikai szolgáltatásokat nyújtsa. Megbízott a megbízást a jelen szerződésben rögzített tartalmi elemekkel és feltételek mellett elfogadja.
- 2.2. Megbízott a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokat az alábbi helyszíneken nyújtja:
Telephely:
Telephely:
Telephely:
- 2.3. A Szerződő Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződésben rögzített feladatok ellátásáért Megbízó átalánydíjat fizet, melymunkaóra szolgáltatást fed le, a jelen szerződésben meghatározott rendelkezésre állási időben.
- 2.4. Az átalánydíj bruttó 10.000 Ft összeghatárig tartalmazza a karbantartáshoz szükséges kisértékű kellékanyagok költségét. Ennél magasabb anyagköltség esetén a Megbízott javaslatot tesz az eszköz beszerzésére.
- 2.5. A rendelkezésre állási időn kívüli és a szolgáltatáslistában nem szereplő, illetve az átalánydíjon felüli feladatellátás szükségessége esetén Megbízó jelzi a felmerülő igényt, melyre Megbízott 3 munkanapon belül – a munkaórák számát, az esetleges anyagköltséget, valamint a teljesítési határidőt is tartalmazó – árajánlatot ad. Megbízó az árajánlatról 3 munkanapon belül dönt.
- 2.6. A megrendelt és elvégzett feladatokról a Megbízott munkalapot készít, amelyet az adott helyszínen kijelölt kapcsolattartó az aláírásával igazol. Az adott helyszínen kijelölt kapcsolattartókat jelen szerződés Függeléke tartalmazza.

3. Megbízott kötelezettségei:

- 3.1. Megbízott biztosítja a városi infokommunikációs rendszer részét képező, Megbízó által használt, rendszerek, programok üzemképességét, ellenőrzi azokat és a szükséges javításokat elvégzi.
- 3.2. Megbízott biztosítja a városi infokommunikációs rendszer és Megbízó infokommunikációs rendszere közötti összhangot, ezzel kapcsolatos fejlesztéseket, javításokat elvégzi.

- 3.3. Megbízó informatikai rendszereit üzemképes állapotban tartja, ellenőrzi és elvégzi a szükséges javításokat.
- 3.4. Szükség szerint segítséget nyújt Megbízó munkavállalóinak a rendszer alkalmazásával, felhasználásával kapcsolatosan.
- 3.5. Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott a beérkezett hiba-bejelentéseket azok fontossága szerint rangsorolja, különös tekintettel arra, hogy jelen megbízással párhuzamosan Megbízott a városi informatikai rendszert is működteti, valamint más szervezetek számára is nyújt hasonló informatikai szolgáltatást.
- 3.6. Megbízott a rendszerkarbantartás, és a proaktív rendszerfelügyelet körében, amennyiben Megbízó végfelhasználóinál a zavartalan informatikai háttér a beavatkozás során nem biztosított, köteles Megbízót a lehető leghamarabb, de legkésőbb a várható akadály bekövetkezte előtt 24 órával értesíteni a várható akadály pontos köréről, mértékéről és a várható időtartamáról.
- 3.7. A Megbízott jelen szerződés alapján nem jogosult sem a Megbízó nevében, sem saját nevében harmadik személlyel szerződések megkötésére, vagy egyéb kötelezettségvállalásra.
- 3.8. A Megbízott javaslatot tesz informatikai eszköz beszerzésére, részt vesz a Megbízó informatikai eszközei beszerzésének szakmai előkészítésében.
- 3.9. Megbízott a szerződés teljesítése során köteles a Megbízó utasításai szerint, és érdekeinek megfelelően, a tevékenységével szemben támasztott szakmai követelmények és előírások megtartásával, a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint eljárni. Megbízott a Megbízó utasításától csak akkor térhet el, ha ezt Megbízó érdeke feltétlenül megköveteli és Megbízó előzetes értesítésére már nincs mód. Ebben az esetben Megbízót utólag a foganatosított intézkedésekről haladéktalanul értesíteni kell.
- 3.10. A kapcsolattartásra jogosultak személyéről a Felek egymást a szerződés megkötésekor tájékoztatják, illetve, egymás kapcsolattartásra jogosult alkalmazottainak tekintetében a Felek adatkezelők. A kapcsolattartókat a Függelék tartalmazza.
- 3.11. Megbízott köteles haladéktalanul értesíteni Megbízót abban az esetben, ha a megbízotti tevékenységnek a jelen szerződésben rögzítettek szerinti ellátása bármilyen akadályba ütközik.

4. Adatvédelem

- 4.1. A Szerződő Felek rögzítik, hogy a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelet (a továbbiakban: Adatvédelmi rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezései alapján Megbízott adatfeldolgozónak minősül.
- 4.2. A Felek rögzítik, hogy Megbízott adatfeldolgozói tevékenysége során a személyes adatokkal kapcsolatban Megbízó írásbeli utasításai és rendelkezései alapján köteles eljárni, függetlenül attól, hogy a személyes adatok feldolgozására Megbízott által üzemeltetett városi infokommunikációs rendszerekkel, vagy Megbízó saját rendszereivel kapcsolatosan vagy egyéb, jelen szerződésben rögzített feladatát végezve kerül sor.
- 4.3. A Felek rögzítik, hogy Megbízott az általa üzemeltetett városi infokommunikációs rendszer részét képező rendszerek üzemeltetése, Megbízó saját rendszerének üzemeltetése és egyéb szerződésbe foglalt kötelezettségei teljesítése során Megbízó által rögzített, vagy Megbízó adatkezelésében lévő személyes adatokat – ideértve Megbízó munkavállalóinak és ügyfeleinek személyes adatait is - kizárólag jelen szerződés keretei között, az ott meghatározott közben adatfeldolgozóként kezelheti.
- 4.4. A Megbízottat, valamint jelen szerződésben részt vevő alkalmazottait feladataik ellátása során titoktartási kötelezettség terheli.

- 4.5. A Felek kölcsönösen kötelesek egymást tájékoztatni, ha a jelen szerződésben foglalt szolgáltatás nyújtása során adatvédelmi incidenst vagy annak gyanúját észlelik. Adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.
- 4.6. A Felek rögzítik, hogy az adatfeldolgozás részletes szabályairól az 1.9. pont szerinti külön szerződésben rendelkeznek.
- 4.7. A Felek adatvédelmi tisztviselői az adatvédelemmel kapcsolatos feladatok kapcsán együttműködnek.

5. Megbízó kötelezettségei:

- 5.1. Megbízó a Megbízott szerződésszerű teljesítése esetén a szerződéses megbízási díj pontos megfizetésére köteles.
- 5.2. Megbízó a szerződés teljesítése során köteles a Megbízottal egyeztetve eljárni, a Megbízott tevékenységét elősegíteni, Megbízottat a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információval ellátni, vele a megbízotti tevékenység elősegítése érdekében a megbízás tárgyát érintő valamennyi lényeges körülményről, annak felmerülését követően haladéktalanul egyeztetni; a szerződés teljesítésével összefüggő kérdésekben a Megbízott megkeresése alapján, lehetőségeknek megfelelően minél rövidebb időn belül állást foglalni, valamint érdemi választ vagy utasítást adni.
- 5.3. Megbízó maga is köteles munkavállalóit, alvállalkozóit, egyéb megbízottjait az informatikai rendszerek biztonsági szabályai kapcsán oktatni, melyhez a Megbízott – igény szerint – segítséget nyújt. Megbízott nem felel olyan hibákért és károkért, mely a Megbízó munkavállalói, alvállalkozói, egyéb megbízottjai szándékos vagy gondatlan magatartása miatt következett be.

6. A megbízási díj

- 6.1. A megbízási díj:
 - 6.1.1. Átalánydíj rendelkezésre állási időben: **Ft + Áfa/hó** (azaz+ általános forgalmi adó/hó)
 - 6.1.2. A rendelkezésre álláson kívüli időben, vagy az átalány óraszámán felül történő, illetve a szolgáltatáslistában nem szereplő feladatellátás esetén külön megrendelés szükséges, melyre Megbízott egyedi árat ad. A Felek az egyedi áras megbízási díjat, a megrendelés technikai tartalmát és a teljesítés határidejét az egyedi megrendelésben rögzítik.
- 6.2. A 6.1.1. pontban megjelölt díjat Megbízott havonta utólag számlázza Megbízó részére. A 6.1.2. pontban megjelölt díjat Megbízott az eseti, írásbeli megrendelések alapján a teljesítést követően számlázza Megbízó részére.
- 6.3. Megbízó a számla kézhezvételét követő 15 napon belül köteles a megbízási díj átutalással történő megfizetésére Megbízottnak az OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11784009-22234364-00000000 számú számlájára.

7. Kapcsolattartás, az értesítések közlése:

- 7.1. Szerződő felek kötelesek haladéktalanul értesíteni egymást minden olyan körülményről, szervezeti vagy jogszabályi változásról, amely a kötelezettségeik teljesítésének eredményességét vagy kellő időre történő elvégzését veszélyezteti, illetőleg gátolja.
- 7.2. Felek egymáshoz címzett értesítéseiket írásban közlik. Írásbeli közlésnek kell tekinteni az elektronikus levelet is. Szükség esetén az értesítés rövid úton, telefonon is közölhető, a lehető legrövidebb időn belüli írásba foglalás mellett. Az értesítést közöltnek kell tekinteni elektronikus

levél esetében, ha a Megbízott részére hozzáférhetővé válik, postai úton történő értesítés esetén pedig a postai kézbesítés szabályai szerint. A közlés megtörténtnek tekintendő, ha az a másik fél által megadott adatokban bekövetkezett változások bejelentésének elmulasztása miatt hiúsul meg.

- 7.3. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos jognyilatkozatok közlésére és kézbesítésére tekintettel gondoskodnak arról, hogy a jelen szerződésben meghatározott kézbesítési cím megváltozását a másik féllel haladéktalanul írásban közlik. Ezen kötelezettsége elmulasztása esetén a jognyilatkozatok közlésének elmaradására előnyök szerzése végett a kötelezettségszegő fél nem hivatkozhat.

8. Egyéb rendelkezések:

- 8.1. Felek jelen szerződést 10 évre, 2022. január 01-i hatályba lépéssel 2031. december 31. napjáig kötik.
- 8.2. A Felek rögzítik, hogy a Megbízó súlyos szerződésszegése esetén a Megbízott jelen megbízási szerződést azonnali hatállyal felmondhatja. A Megbízó súlyos szerződésszegésének minősül, ha Megbízó a megbízási díjat a Megbízott írásbeli felszólításában megjelölt határidőben sem fizeti meg Megbízottnak. Megbízott súlyos szerződésszegésének minősül különösen, ha a Megbízó utasításával ellentétesen cselekszik, vagy a jelen szerződésben felsorolt értesítési kötelezettségeit rendszeresen visszatérően megszegi. Nem minősül súlyos kötelezettségszegésnek Megbízott magatartása, ha Megbízó utasítását azért szegte meg, mert az súlyos veszélyt jelentett a városi infokommunikációs rendszerre, vagy más ellátott intézmény vagy a gazdasági társaság rendszerére.
- 8.3. Jelen szerződést a felek írásbeli megállapodással módosíthatják, valamint közös megegyezéssel írásban bármikor megszüntethetik.
- 8.4. A Felek rögzítik, hogy a szerződés bármely módon történő megszüntetéséhez a Tulajdonos Önkormányzat előzetes hozzájárulása szükséges.
- 8.5. Felek rögzítik, hogy a megbízási bármely okból történő megszűnése esetén a felek kötelesek egymással elszámolni. A Megbízott köteles a Megbízónak kiadni mindazt, amihez a megbízási teljesítése céljából vagy eljárása eredményeképpen jutott, kivéve, amit abból a megbízási folytán jogosan felhasznált. A szerződés megszűnésekor a Megbízó köteles a Megbízottat a megbízási alapján harmadik személyekkel szemben vállalt kötelezettségei alól mentesíteni.
- 8.6. A szerződés megszűnésével a Megbízó választása szerint Megbízott az általa végzett adatkezelési műveletek befejezését követően - ha törvény másként nem rendelkezik - vagy haladéktalanul törli a tevékenysége során megismert személyes adatokat, vagy továbbítja azokat a Megbízónak és azt követően törli a meglévő másolatokat.
- 8.7. Felek kötelesek a jelen szerződés teljesítéséből eredő vitás kérdéseket elsősorban egyeztetési eljárás lefolytatásával rendezni, az eljárásról jegyzőkönyvet felvenni. Az egyeztetés sikertelensége esetére Felek a Megbízott székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki, amelynek jelen szerződés aláírásával kifejezetten alávetik magukat.
- 8.8. Felek rögzítik, hogy amennyiben jelen szerződés egyes részeinek kikötései érvénytelenek, ezen érvénytelenség nem érinti a szerződés egészét. Az érvénytelenséggel nem érintett kikötések érvényben maradnak és kikényszeríthetők, kivéve, ha a felek a szerződést az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.
- 8.9. Felek megállapodnak, hogy egymás közötti jogviszonyukra a Ptk. 6:63. § (5) bekezdését nem alkalmazzák.
- 8.10. A jelen Szerződés teljes körűen tartalmazza a Felek között a Szerződés tárgya tekintetében létrejött megállapodást és hatálytalanít minden, a Szerződés tárgyával kapcsolatos előzetes szóbeli vagy írásbeli megállapodást, illetve egyoldalú nyilatkozatot.
- 8.11. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a mindenkor hatályos Ptk., az Adatvédelmi rendelet, az Infotv. és a magyar jog egyéb vonatkozó szabályai az irányadók.

Jelen szerződés egymással mindenben megegyező 4 (négy) eredeti példányban készült, melyből 2 (kettő) példány Megbízót, és 2 (kettő) példány a Megbízottat illeti meg, melyet azt elolvasás és értelmezés után szerződő felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, aláírásukkal hitelesítik.

Szentendre, 2021. december

ügyvezető

Megbízó

Mandula Gergely

vezérigazgató

munkavállaló

Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Megbízott

1. melléklet

Szolgáltatáslista (szerződésenként eltérően)

Aquapalace Kft.	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-10

Nyomtató saját (db)	0-10
Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	IGEN
Szerver	0-5
Kamerarendszer	IGEN

Szentendrei Kulturális Központ Nonprofit Kft.	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviseletében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN

Feltételek	
Telephelyek száma (db)	2
Munkaállomás (db)	0-20
Nyomtató saját (db)	0-10
Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	2
Szerverszoba	IGEN
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

Szentendre és Térsége TDM Nonprofit Kft.	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN

Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10
Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	0
Szerverszoba	NEM
Szerver	
Kamerarendszer	NEM
Informatikai biztonsági szabályzat (van/nincs)	NEM

Rendelkezésre állás

Rendelkezésre állási időszak	H-CS: 8:00-17:30, Pénteken 08:00-14:00
Reagálási idő	3 órán belül

Függelék

Kapcsolattartók

Megbízó részéről

Szolgáltatási hely	Megbízó képviselője	Elérhetőségek

Megbízott részéről

A Felek adatvédelmi tisztviselői

Megbízó részéről

Megbízott részéről