

## ADÁSVÉTELI SZERZŐDÉS

### MTVA RÉSZÉRE KOCKÁZATELEMZÉSI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA AZ ÜZEMELTETÉSI- ÉS ADATBIZTONSÁG NÖVELESE CÉLJÁBÓL

amely létrejött egyrészről a **Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap** (székhely: 1037 Budapest, Kunigunda útja 64., adószám: 18091715-4-44, képviseli: Vaszily Miklós, megbízott vezérigazgató), mint vevő (a továbbiakban: **Vevő**),

másrészről a **WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (KEF azonosító: 100115, székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 97, céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.: 01-09-461038, adószám: 12048898-2-43, képviseli: Nemes Csaba, ügyvezető) mint Eladó\*\* (a továbbiakban: **Eladó**) között (a továbbiakban: **Felek**) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

#### 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbiztonsági és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2013/S 082-137837 szám alatt a központosított közbiztonság hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „**Szoftverlicenck bővítése, kiegészítése, meghosszabbítása, verziókövetése, cseréje, valamint új szoftverlicenck beszerzése és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése**” tárgyban lefolytatott központosított közbiztonsági keretmegállapodásos eljárás **2. része eredményeképpen (Novell vagy azzal egyenértékű szoftverlicenck és kapcsolódó szolgáltatások)** a Beszerző és a Szállító között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: **KM0201SLIC13/1-5**

KM aláírásának dátuma: **2013. szeptember 23.**

KM időbeli hatálya: **2017. szeptember 23.**

KM keretösszege: **6.000.000.000,- Ft + ÁFA**

A Felek kifejezetten megállapítják, hogy a jelen szerződés szerinti szállításra a Ptk. 6:231. §-ban foglaltak szerint a fajta és mennyiség szerint meghatározott dolog határidős adásvételére vonatkozó szerződés szabályait alkalmazzák, erre figyelemmel a szerződés értelmezése során Vevő alatt a vevőt, Eladó alatt az eladót kell érteni.

A Felek rögzítik, hogy jelen szerződés tekintetében a szerződésben meghatározott fajtaival (műszaki jellemzőkkel) és mennyiséggel összefüggésben minőségi és mennyiségi eltérés nem kerül meghatározásra, a Vevő csak a szerződésben meghatározott fajta (műszaki jellemzők szerinti áru(k), illetve szolgáltatások) és mennyiség szerinti szállítást fogadja el szerződésszerűnek.

#### 2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Vevő – a hivatkozott KM tárgyát képező termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Vevő megrendeli, az Eladó pedig elvállalja az 1. és 2. számú mellékletben nevesített termékek/szolgáltatások szállítását.

**Ajánlattevő feladata** az MTVA részére kockázatelemzési szolgáltatás nyújtása az üzemeltetési- és adatbiztonság növelése céljából.

A jelen szerződésben meghatározott szállítást/szolgáltatást és számlakiállítást a **WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** teljesíti.

**3. A szerződés teljesítési határideje:**

5 hónap (a szerződés aláírásának napját követő munkanaptól számítottan)

**4. A teljesítés helye:**

A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: **Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap, 1037 Budapest, Kunigunda u. 64.,**

**5. A fizetendő ellenérték:**

Az Eladó a jelen szerződés alapján szállítandó termékek/szolgáltatások szállítását az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár (termékek, szolgáltatások esetén) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1,5 % + Áfa.

**6. Fizetési feltételek:**

A termékek ellenértékének Intézmény által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 130. § (1) bekezdésében és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:130. § (1) bekezdése szerint.

A szerződéses ellenértékének megfizetése a Polgári Törvénykönyvről szóló 6:130. § (1) bekezdésében előírtaknak megfelelően, részletes teljesítésgazolás (elszámolás) alapján kiállított számla ellenében, a számla ajánlatkérő részéről történő kézhezvételétől számított 30 napos fizetési határidővel.

Az ajánlat és az elszámolás pénzneme: HUF.

A havi elszámolás az adott hónapban teljesített és a Vevő által jóváhagyott óraszámok alapján történik.

Részszámlázási lehetőséget az ajánlatkérő a havi számlázáson kívül nem biztosít.

Előleget az ajánlatkérő nem biztosít.

Fizetési feltételekre vonatkozó jogszabályi rendelkezések: Kbt. 130. §, Ptk. 6:130. § és az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §.

Az Eladó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd az Intézmény részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 130. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek/szolgáltatások szerepelhetnek.

Az Eladó szabályszerűen köteles kiállítani a számlát, és egy példányban, cégszerűen aláírva benyújtani a Vevőnek.

6.1. Az Eladó a keretmegállapodás 3. számú melléklete szerint lebonyolított eljárás alapján megvalósuló beszerzés során az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

6.2. Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:155. § (1) és (2) bekezdései szerinti meghatározott mértékű késedelmi kamatot és behajtási költségátalányt fizet a Szállítónak.

6.3. Az Intézmény és az Eladó a keretmegállapodásos eljárás 2. részében az V.2.1 pontban meghatározottaktól – az intézmény részére kedvezőbb – eltérő, a szállítás jellegének megfelelő fizetést írt elő az alábbiaknak megfelelően. [Kbt. 130. § (4) bekezdés].

Vevő kijelenti, hogy rendelkezik a jelen szerződésben megrendelt eszközök/szolgáltatások ellenértékének kifizetéséhez szükséges pénzügyi forrásokkal.

**7. A szerződést biztosító mellékkötelezettségek, szerződést megerősítő biztosítékok:**

Az Eladó – nem szerződésszerű teljesítés esetén - köteles késedelmi kötbér, hibás teljesítési kötbér, valamint meghiúsulási kötbér fizetését vállalni.

A kötbér alapja a késedelmes és hibás teljesítés esetén a késedelmesen vagy hibásan teljesített termék nettó vételára, meghiúsulás esetén a teljes nettó szolgáltatási díj összege.

Késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20%.

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a 11. napjától napi 1%. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20%.

A meghíúsulási kötbér mértéke: 25%

Vevő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. szabályainak betartásával.

A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

#### **8. Adatszolgáltatás:**

Vevő jelen szerződéssel, továbbá a szerződés teljesítésével kapcsolatos KEF felé fennálló, portálon végzendő adatszolgáltatási kötelezettséget átruházza Szállítóra.

Eladó tudomásul veszi, hogy a megrendeléssel, teljesüléssel kapcsolatos mindennemű KEF Portál adatszolgáltatási kötelezettség Szállítót terheli.

#### **9. Szerződésszegés\*:**

KM szerinti.

#### **10. A szerződés tartalmának értelmezése:**

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és az Eladó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléklet\*:

1. számú melléklet: Megrendelt termék/szolgáltatások árlista
2. számú melléklet: Feladatok részletezése
3. számú melléklet: Ajánlattételi dokumentáció, műszaki leírás (ha fizikailag nem is kerül csatolásra a szerződés elválaszthatatlan részét képezi)

A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 2 (kettő) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.


a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő  
Alap részéről

  
Vaszily Miklós  
MTVA mb. vezérigazgató  
2016. APR. 27.  
Dátum:.....  



a WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató  
Korlátolt Felelősségű Társaság részéről

  
Nemes Csaba  
Ügyvezető  
Dátum: 2016. OK. 19. ....

Pénzügyileg ellenjegyzem:



Fulmer Lászlóné  
MTVA mb. gazdasági igazgató

 **WSH SZÁMÍTÁSTECHNIKAI,**  
OKTATÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT  
Budapest, 1117 Budafoki út 97. 7  
Adószám: 12048898-2-43

Készült: 2 eredeti példányban

Kapják: 1 példányt a Vállalkozó

1 példányt a Megrendelő

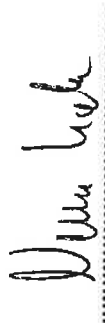
Hiánypótlás és árandoklás – Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap – "MTVA részére kockázatelemzési szolgáltatás nyújtása az üzemeltetési- és adatbiztonság növelése céljából"

## ÁRTÁBLÁZAT

Ajánlattevő neve: WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Kft.  
székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 97.

KM első részében benyújtott ajánlatban			KM 2. részében a verseny újraindítása során benyújtott ajánlatban							
Termék azonosító	Termék megnevezése	Nettó ajánlati ár (közbeszerzési díj nélkül)	Nettó ajánlati egység ár (közbeszerzési díj nélkül)	Közbeszerzési díj	Nettó ajánlati egység ár (közbeszerzési díjjal növelt)	ÁFA	mennyiség	Nettó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díj nélkül)	Nettó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díjjal növelt)	Bruttó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díjjal növelt)
NLICSZOLG01	Projekt vezetés adminisztrátor	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	120	1 320 000 Ft	1 339 800 Ft	1 701 546 Ft
NLICSZOLG03	Projekt vezetés vezető	29 440 Ft	22 000 Ft	330 Ft	22 330 Ft	6 029 Ft	56	1 232 000 Ft	1 250 480 Ft	1 588 110 Ft
NLICSZOLG05	Tanácsadás tanácsadó	25 760 Ft	14 700 Ft	221 Ft	14 921 Ft	4 029 Ft	600	8 820 000 Ft	8 952 300 Ft	11 369 421 Ft
NLICSZOLG73	Szállító által tartott oktatás üzemeltetői tanfolyam	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	480	5 280 000 Ft	5 359 200 Ft	6 806 184 Ft
NLICSZOLG74	Szállító által tartott oktatás felhasználói tanfolyam	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	120	1 320 000 Ft	1 339 800 Ft	1 701 546 Ft
Mindösszesen:								17 972 000 Ft	18 241 580 Ft	23 166 807 Ft

Kelt: 2016. április 4.



Nemes Csaba  
ügyvezető

WSH SZÁMÍTÁSTECHNIKAI,  
OKTATÓ ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT.  
Budapest, 1117 Budafoki út 97.  
Adószám: 1204898-2-43 7



Ajánlat – Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap – "MTVA részére  
kockázatelemzési szolgáltatás nyújtása az adatbiztonság növelése céljából"

## ÁRTÁBLÁZAT

Ajánlattevő neve: WSH Számítástechnikai, Oktató és Szolgáltató Kft.  
székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 97.

KM első részében benyújtott ajánlatban			KM 2. részében a verseny újraindítása során benyújtott ajánlatban							
Termék azonosító	Termék megnevezése	Nettó ajánlati ár (közbeszerzési díj nélkül)	Nettó ajánlati egység ár (közbeszerzési díj nélkül)	Közbeszerzési díj	Nettó ajánlati egység ár (közbeszerzési díjjal növelt)	ÁFA	Mennyiség	Nettó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díj nélkül)	Nettó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díjjal növelt)	Bruttó ajánlati ár Ft/összesen (közbeszerzési díj nélkül)
NLJCSZOLG01	Projekt vezetés adminisztráció	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	120	1 320 000 Ft	1 339 800 Ft	1 701 546 Ft
NLJCSZOLG03	Projekt vezetés vezető	29 440 Ft	22 000 Ft	330 Ft	22 330 Ft	6 029 Ft	56	1 232 000 Ft	1 250 480 Ft	1 588 110 Ft
NLJCSZOLG05	Tanácsadás tanácsadó	25 760 Ft	14 700 Ft	221 Ft	14 921 Ft	4 029 Ft	600	8 820 000 Ft	8 952 300 Ft	11 369 421 Ft
NLJCSZOLG73	Szállító által tartott oktatás	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	480	5 280 000 Ft	5 359 200 Ft	6 806 184 Ft
NLJCSZOLG74	Szállító által tartott oktatás	16 560 Ft	11 000 Ft	165 Ft	11 165 Ft	3 015 Ft	120	1 320 000 Ft	1 339 800 Ft	1 701 546 Ft
Mindösszesen:								A felolvasó lapon szerepeltetett ajánlati ár	18 241 580 Ft	23 166 807 Ft

Kelt: 2016. március 24.

*Ullas Csaba*

Nemes Csaba  
ügyvezető

WSH Számítástechnikai,  
Oktató és Szolgáltató Kft.  
Budapest, 1117 Budafoki út 97  
Adószám: 12048998-2-43

## 2. TERMÉKSPECIFIKÁCIÓ

Az ajánlattételi felhívás 4.) pontjában meghatározott beszerzéssel összefüggő részletes elvárásokat az ajánlattétel dokumentáció jelen fejezete tartalmazza.

A beszerzés tárgya:

Ajánlattevő feladata az MTVA részére kockázatelemzési szolgáltatás nyújtása az üzemeltetési- és adatbiztonság növelése céljából, különösen az alábbi területeken: office IT, broadcast IT.

A Kockázatelemzés alapja: az office IT és Broadcast IT területek együttes szolgáltatáskatalógusának elkészítése, kritikus office IT és Broadcast IT folyamatok feltérképezése, aktualizálása, VDI rendszerekkel kapcsolatos konzultációk, meglévő SLA-k/OLA-k frissítése a dokumentációban meghatározottak szerint, az alábbi mennyiségekben:

Termékazonosító	Termék / szolgáltatás megnevezése	Menny.
NLICSZOLG01	projekt vezetés - adminisztrátor	120 óra
NLICSZOLG03	projekt vezetés - vezető	56 óra
NLICSZOLG05	tanácsadás - tanácsadó	600 óra
NLICSZOLG73	oktatás – üzemeltetői tanfolyam	480 óra/fő
NLICSZOLG74	oktatás – felhasználói tanfolyam	120 óra/fő

Feladatok részletezése:

<b>NLICSZOLG01 Projekt vezetés – adminisztrátor (120 óra)</b>
Megbeszélések előkészítése vonatkozásában Folyamatos kapcsolattartás biztosítása a projekttagok között Folyamatos kapcsolattartás a Megrendelő projektvezetőjével Folyamatos kapcsolattartás a projektben résztvevő Megrendelő szállítók képviselőjével Megbeszélések szervezésének lebonyolítása A projekt mérföldkövekhez kapcsolódó tevékenységek koordinálása Megbeszélések előkészítésében való részvétel Megbeszélések vonatkozásában A megbeszélések helyszínének biztosítása Megbeszélések dokumentálása, emlékeztetők írása Megbeszélések utókövetése Az összeállított emlékeztetők köröztetése A projekt dokumentálásának naprakészen tartása A projekt során elkészülő dokumentumok menedzsmentje Az oktatásokkal kapcsolatos tevékenységek vonatkozásában Az oktatásszervezési feladatok ellátása Oktatás helyszínének biztosításának szervezése Az oktatások lebonyolításával kapcsolatos kapcsolattartás a Megrendelő oktatási területének vezetőjével Az oktatások dokumentálásának biztosítása Vizsga lebonyolítás szervezése Vizsgaeredmények nyomon követése

#### **NLICSZOLG03 Projekt vezetés – vezető (56 óra)**

A projekt partneri vezetőivel való kapcsolattartás  
Megrendelő projektvezető, projektagok  
Megrendelő szállítók projektvezetővel, projektagjaival való kapcsolattartás  
A projekt lebonyolításával kapcsolatosan  
Projektterv összeállításában való részvétel  
Projekt mérföldkövek meghatározása  
Projektütemterv figyelése, eltérések jelzése  
Projektmegbeszélések kezdeményezése  
Projektmegbeszélések témakörének egyeztetése a Megrendelő projektvezetővel  
A projekt során elkészülő dokumentumok véleményeztetése  
A projektdokumentumok menedzsmentjének irányítása  
A projekt kockázatainak menedzselése, kezelése, csökkentésében való részvétel a legjobb gyakorlatok figyelembe vételével  
A projektben végbemenő esetleges változtatások menedzselése  
Oktatásokkal kapcsolatos tevékenységek  
Az oktatások, képzések lebonyolításának menedzselése  
Képzések lebonyolításának felügyelete  
Képzések kiértékelésének menedzselése

#### **NLICSZOLG05 Tanácsadás – tanácsadó (600 óra)**

Előkészítés során  
A projekt során követendő nyílt szabványokon alapuló módszertan meghatározása  
A szolgáltatások azonosításához szükséges keretek, információk körének meghatározása  
A projekttervezésben való közreműködés  
A projekt mérföldköveinek meghatározásában való közreműködés  
Folyamatos együttműködés a Megrendelő és a Megrendelő szállítói képviselők vonatkozásában  
Szolgáltatás menedzsment feladatok vonatkozásában  
Szolgáltatások azonosításában való közreműködés  
Szolgáltatáskatalógus - minta összeállítása felhasználva az iparági legjobb gyakorlatokat  
Közös minták létrehozása a legjobb gyakorlatok és a nyílt módszertanok felhasználásával  
Szabályzandó folyamatok meghatározása  
Folyamat szabályozások kialakítása  
Szolgáltatások meghatározása vonatkozásában  
Szolgáltatáskatalógus összeállításában való részvétel, dokumentálás  
Szolgáltatások kritikusságának meghatározása szolgáltatás katalógus adatainak felhasználásával  
A kritikus szolgáltatások meghatározásának támogatása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (SLA-k) kialakítása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (OLA-k) kialakítása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (UC-k) kialakítása  
Szolgáltatásszint megállapodás mintákra konkrét (SLA, OLA, UC) dokumentumok kialakítása  
Szolgáltatás katalógusok aktualizálása  
Új szolgáltatások dokumentálása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (SLA-k) aktualizálása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (OLA-k) aktualizálása  
A szolgáltatásokkal kapcsolatos szolgáltatásszint megállapodások (UC-k) aktualizálása  
Közös minták átnézése, bővítése a Broadcast igényeinek megfelelően



A közös szolgáltatáskatalógus összeállítása, felhasználva a meglévő Office katalógust  
Kritikus szolgáltatások (SLA és a hozzá tartozó OLA-k) meghatározása a közös területen  
Kritikus folyamatok, szolgáltatások kijelölése a kockázatelemzéshez  
AZ SLA-k és az OLA-k mérési rendszereinek átnézése

#### NLICSZOLG73 Oktatás – Üzemeltetői tanfolyam (480 óra/fő)

Az ITIL működési környezete: vállalati stratégia, informatikai stratégia, az üzlet és az IT ideális kapcsolata  
Az ITIL és annak ISO-s változata: az ISO/IEC 20000 bemutatása  
Szolgáltatásstratégia: az általános IT stratégia és a szolgáltatásstratégia; kapcsolódó pénzügyi vonatkozások, portfólió menedzsment, igénykezelés; kockázatmenedzsment alapok, üzleti kapcsolatok menedzselése (BRM)  
Szolgáltatások tervezése: rendelkezésre állás, biztonság, szolgáltatásfolytonosság; szükséges informatikai kapacitások meghatározása; szolgáltatási szintek meghatározása, felügyelete; IT beszállítók kezelése, elvárások meghatározása  
Szolgáltatás-bevezetés: kiadáskezelés; konfigurációmenedzsment; változáskezelés. eredményességi kritériumok vizsgálata, monitorozása  
Szolgáltatás-üzemeltetés: incidens- és problémakezelés; hozzáférések kezelése, IDM; események kezelése  
Ügyfélszolgálati tevékenységek  
Folyamatos szolgáltatás-fejlesztés: szolgáltatások mérése, elemzése  
Az ITIL alkalmazása a gyakorlatban, best practice tanácsok  
Képzéshez tartozó vizsga  
Professzionális szinten elsajátítja az ITILv3 alapú szolgáltatás stratégia, tervezés, bevezetés, üzemeltetés és folyamatos szolgáltatás fejlesztési területek irányítását és menedzselését, melyek segítségével jelentős mértékben elősegítheti az ITIL alapú folyamatok implementálását és hatékony működését a szervezeténél. A képzés az ITIL Foundation ismeretekre építve ad alapos és mély betekintést a haladó életciklus szakirány témáiba.  
Bevezetés a szolgáltatás stratégiába  
Szolgáltatás stratégia alapelvek  
IT szolgáltatás stratégia menedzsment / szolgáltatás portfólió menedzsment / pénzügyi menedzsment / igény menedzsment / üzleti kapcsolat menedzsment folyamatok áttekintése  
Számon kérhető irányítás  
Szolgáltatás stratégia szervezése  
Támogató technológiák és megfontolások áttekintése  
Szolgáltatás stratégia implementálása a szolgáltatás életcikluson keresztül, a szolgáltatás stratégia hatása a többi szolgáltatás életciklus szakaszaira  
Szolgáltatás tervezés alapok: alapfogalmak, tervezés célja, hatóköre, üzleti értéke  
Szolgáltatás tervezés folyamatok, bemenetek és kimenetek  
Szolgáltatás tervezés alapelvek  
Tervezés koordinációs folyamatok, folyamat triggererek, bemenetek, tevékenységek és kimenetek; folyamat interfészek; kritikus sikerességi tényezők (CSF) és kulcs teljesítmény indikátorok (KPI), felelőségek és hatáskörök  
Szolgáltatás tervezési területek  
Szolgáltatás tervezés szervezése, funkcionális szerepek, RACI mátrix, hatáselemzések  
Szolgáltatás tervezést támogató technológiák és megvalósítási megfontolások  
Szolgáltatás tervezési kihívások és kockázatok, kritikus sikerességi tényezők  
A szolgáltatás bevezetés áttekintése  
Szolgáltatás bevezetés alapelvek és irányelvek

Kapcsolatok létrehozása és karbantartása az érdekeltekkel; hatékony felügyelet és diszciplinák kialakítása; rendszerek biztosítása ismerettranszferhez és döntéstámogatáshoz; kiadási csomagok tervezése Pályamódosítások befolyásolása és menedzselése; erőforrások proaktív menedzselése a szolgáltatás bevezetés során

Új vagy megváltozott szolgáltatás minőségbiztosítása; minőség proaktív fejlesztése a szolgáltatás bevezetés során

Teljesítmény optimalizálás, az életciklus szakasz bemenetei és kimenetei

Szolgáltatás bevezetés tervezés és támogatás / szolgáltatási eszközök és konfiguráció menedzsment / változás menedzsment és értékelés / kiadás és üzembeállítás menedzsment / szolgáltatás bevizsgálás és tesztelés / ismeret menedzsment

Munkaerő és szervezet menedzselése a szolgáltatás bevezetés során

Támogató technológiák és implementálási megfontolások

Szolgáltatás bevezetés kihívások, kockázatok, kritikus sikerességi tényezők, külső tényezők figyelembe vétele

A szolgáltatás üzemeltetés áttekintés, célok fogalmak, elvárások

Szolgáltatás üzemeltetési alapelvek, üzemeltetői csapat felépítése, kommunikáció, bemenetek és kimenetek

Esemény menedzsment / incidens menedzsment / probléma menedzsment / kérelmeljesítés / hozzáférés menedzsment folyamatok

Általános szolgáltatás ütemezés tevékenységek, üzemeltetési tevékenységek fejlesztése

Ügyfélszolgálat funkció és tevékenységek kezelése

Infrastruktúra menedzsment / IT üzemeltetés menedzsment / alkalmazás menedzsment funkciók és folyamatok kezelése

Szolgáltatás üzemeltetés szervezeti struktúrák

Szolgáltatás üzemeltetést támogató technológiák és implementálási megfontolások

Szolgáltatás üzemeltetés kihívások, kockázatok, kritikus sikerességi tényezők

A rendszeres szolgáltatás fejlesztés (CSI) áttekintése

CSI alapelvek

A hétlépcsős fejlesztési folyamat

CSI eljárások és technikák

CSI támogató szervezet

CSI támogató technológiák és megfontolások

CSI implementálása

CSI implementálási kihívások, kockázatok, kritikus sikerességi tényezők

Az IT szolgáltatásmenedzsment üzleti és vezetési szempontjai

Az IT szolgáltatásmenedzsment tervezése és megvalósítása

A stratégiai változás kezelése

Kockázatkezelés

Menedzseri funkciók

A szervezeti kihívások megértése

A projekt életciklusa

A kiegészítő kiadványok

Bevezetés, (desktop virtualizáció infrastruktúra) VDI architektúra

VDI komponensek, jellemzők, funkciók

Szerver telepítése és konfigurálása

Desktopok kezelése

Kliensek kezelése

Automatizált pool-ok készítése és menedzselése, storage kezelés

Összekapcsolt klónok fogalma, használata és menedzselése

RDS Desktop és alkalmazás pool-ok készítése és menedzselése

Menedzsment konol bemutatása és használata

Összekapcsolt klón desktopok telepítése és kezelése; perzisztens diszkek kezelése

Hálózat konfigurálás és autentikáció beállítása

Parancssori eszközök használata, kliens rendszerek kioszk módban

VDI adatbázis mentési és helyreállítási megoldások

Teljesítmény és skálázhatóság menedzsment; replikációs beállítások; teljesítmény-optimalizálási lehetőségek, load balancing támogatás

Bevezetés a katasztrófa-elhárításba és katasztrófatűrő rendszerekbe

Védelmi rendszerek áttekintése, bevezetés tervezése, telepítés

Storage replikáció implementálása

Replikációs keretrendszer implementálása

Védelmi csoportok implementálása

Riasztási és állapotjelzési funkciók konfigurálása és használata

Rendszervisszaállítási tervek készítése és végrehajtása; failover tesztelés: migráció, reprotect és failback folyamatok áttekintése és megvalósítása

Hibafelderítés, naplóállományok használata, egyszerűbb hibafelderítő szkriptek használata

#### NLICSZOLG74 Oktatás – Felhasználói tanfolyam (120 óra/fő)

Az informatikai csapatokban vezetői feladatokkal rendelkezőkre óriási nyomás helyeződik, folyamatosan egyensúlyozniuk kell a szakmai és a szervezeti szempontok között. A racionális, strukturált folyamatok felügyelete és menedzselése mellett a vezetőkkel, munkatársakkal és csoportokkal való kapcsolattartás speciális felkészültséget igényel.

A program kiemelt fókusz, hogy a résztvevő informatikai vezetők fejlesztésén keresztül javuljon az informatika belső szervezeti megítélése. Ez a hazai és nemzetközi tapasztalatok alapján sokszor az apró részleteken múlik, gyakori, hogy a felhasználók kizárólag a kritikus leállások, problémák esetén kerülnek kapcsolatba az informatika munkatársaival, nem látják, nem érzékelik azt az óriási munkát, ami a problémamentes napok mögött áll.

Az informatika sajátos belső és külső körülményeihez alkalmazkodó, napjaink tapasztalataira épülő, könyvekből nem elsajátítható tudást és eszközöket biztosít a résztvevők számára hazai és nemzetközi esettanulmányok feldolgozásával, sok gyakorlati feladattal.

Bevezető műhelymunka

IT vezetői ismeretek és kommunikáció

Döntéstechnika

Proaktív változáskezelés és irányítás az informatikában (2 nap)

Érveléstechnika

IT csoportmenedzsment

IQ és EQ az informatikában

Belső ügyfélkezelés az informatikában

Folyamatfejlesztés a gyakorlatban

Vállalati pénzügyek informatikusoknak

Programzáró, -értékelő műhelymunka

A 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 26. § (6) bekezdésében foglaltakra tekintettel felhívjuk a figyelmet, hogy valamennyi, az ajánlattételi felhívásban és ajánlattételi dokumentációban meghatározott gyártmányú, eredetű, típusú dologra, eljárásra, tevékenységre, személyre, szabadalomra vagy védjegy-re való hivatkozást az adott közbeszerzés tárgyának egyértelmű és közérthető meghatározása tette szükségessé, de a megnevezés csak a tárgy jellegének egyértelmű meghatározása érdekében történt és az ajánlatkérő valamennyi egyedileg megjelölt dologgal vagy védjeggyel összefüggésben elfogad azzal egyenértékű dolgot, a megjelölt terméket helyettesítő megoldást is azzal, hogy az egyenértékűséget – kétség esetén – az ajánlattevőnek igazolnia kell.

107