



BUDAPESTI  
KÖZLEKEDÉSI  
KÖZPONT

1003/282 8 /2013/1024  
BKF / K-108/2013

## SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

**BKK BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

valamint

**EP-SZERVIZ SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

között

2013. ....





BUDAPESTI  
KÖZLEKEDÉSI  
KÖZPONT

## SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

(a továbbiakban: „**Szerződés**”), amely létrejött egyrészről

a **BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.

cégjegyzékszám: Cg. 01-10-046840

adószám: 23028966-2-44

csoportazonosító szám: 17781372-5-44

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

másrészről

az **EP-SZERVIZ Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

székhely: 1163. Budapest Órhalom u.9.

cégjegyzékszám: Cg. 01-09-669392

adószám: 12334621-2-42

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

(Megrendelő és Szolgáltató a továbbiakban együttesen: „**Felek**”, külön-külön: „**Fél**”) között az alulírott helyen és időpontban az alábbiak szerint:

### I. ELŐZMÉNYEK

I.1. Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „**Kbt.**”) Harmadik része, 18. § (3) bekezdése szerinti eljárást folytatott le a „**BKK jelenlegi nyomtatási igényeit kiszolgáló nyomtatási infrastruktúra üzemeltetése**” tárgyában, amely eljárás nyertese Szolgáltató lett.

I.2. A Szerződést a Felek, a közbeszerzési eljárást megindító felhívás és dokumentáció - különös tekintettel annak műszaki leírására (a továbbiakban: „**1. sz. melléklet**”), valamint a Szolgáltató 2013. október 16.. napján benyújtott ajánlatára - alapján kötötték.

I.3. A Szerződéshez való közvetlen csatolás nélkül is annak elválaszthatatlan részét képezi a közbeszerzési eljárást megindító felhívás, az ajánlattételi dokumentáció, valamint Szolgáltató ajánlata.

### II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

II.1. Megrendelő megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a Szerződés 1. számú mellékletében meghatározott specifikációjú, multifunkcionális nyomtató és másoló gépek (a továbbiakban: „**Eszközök**”) rendeltetésszerű működtetését, üzemeltetését, valamint javítását és karbantartását, az eljárást megindító felhívásban és a dokumentációban, továbbá a Szolgáltató által benyújtott ajánlatban, illetve jelen Szerződésben foglalt feltételek szerint.

II.2. Szolgáltató a Szerződés keretében biztosítja az Eszközök rendeltetésszerű működését, amely során az alábbi feladatok ellátására köteles:

- az Eszközök rendszeres ellenőrzése,
- a gyártó előírásainak megfelelő karbantartási munkák elvégzése
- a kopó alkatrészek cseréje
- az Eszközök rendeltetésszerű használata során keletkező meghibásodások javítási munkáinak elvégzése (hardverjavítás: A konfigurációra való tekintet nélkül az Eszközök garanciális és nem garanciális javítási munkáinak elvégzése, amelynek eredményeképpen az Eszközök működőképés állapotban kerülnek átadásra.)
- az Eszközök költöztetésének elvégzése (Eszközök áttelepítése a Szerződésben megjelölt helyszínről egy másik olyan helyszínre, ahol a korábbi feltételekkel azonos feltételek (hálózat) rendelkezésre állnak és a telepítés eseti megrendeléssel megoldható.)
- az Eszközök tipikus üzeméhez szükséges kellékanyagok biztosítása
- az Eszközök szakszerű takarítása

II.3. A Szerződés 2. számú mellékletét képező Szolgáltatói árajánlat (a továbbiakban: „**2. sz. melléklet**”), alapján számított ellenszolgáltatás az alábbi költségelemeket tartalmazza:

- gyártó által előírt nyomatszámoként karbantartási feladatok elvégzését
- helyszíni- és szerviz javítások munkadíját
- beépített eredeti, gyári alkatrészek árát a bérelt és a Megrendelő tulajdonában lévő Eszközökre egyaránt
- működéshez szükséges eredeti, gyári kellékanyagok árát (a papír kivételével)
- az Eszközökhöz szükséges eredeti gyári festékkazetták árát
- kiszállások költségét
- szállítási díjat
- garanciális ügyintézés díját
- a gyártó által biztosított garanciát
- Szerződés időtartama alatt megjelent tesztelt új fő verzió firmware frissítés díját

Nem tartalmazza ugyanakkor az Eszközök tekintetében a beépítésre kerülő cserealkatrészek költségét. A cserélendő alkatrészek szállítására – a garanciális alkatrészek kivételével – a Szolgáltató eseti árajánlatot ad, amely kizárólag Megrendelő írásbeli jóváhagyása esetén válik érvényessé. Amennyiben Szolgáltató által tett ajánlat a Megrendelő számára nem elfogadható, úgy az alkatrészt Megrendelő biztosítja, de a beépítést a Szolgáltató végzi el Szerződésben foglaltak szerint. Az írásbeli árajánlat elfogadására Megrendelő X.2. pontban meghatározott képviselője jogosult.

II.4. Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató Szerződésben vállalt kötelezettségei keletkezésének előfeltétele az Eszközök működőképességének megállapítása, a példányszám-számláló állásának rögzítése, valamint a megfelelő műszaki állapot ellenőrzése, amelynek elvégzésére Felek közösen jogosultak. A műszaki állapot ellenőrzésére a Felek legkésőbb a jelen Szerződés hatálybalépését követő három (3) munkanapon belül kötelesek.

II.5. Cserekészülék biztosítása

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az Eszközök javítása a hibabejelentéstől számított nyolc (8) munkaóra alatt előreláthatólag nem megoldható, vagy a javítás költségei elérik az Eszköz könyv szerinti értékét, úgy Szolgáltató a meghibásodott Eszközzel funkcionálisan megegyező, közel azonos teljesítményű, üzemszerűen használható, hibamentes cserekészüléket biztosít külön díj felszámítása nélkül. A Szerződésben meghatározott üzemeltetési kötelezettség a cserekészülék esetében is fennáll. A cserekészülék jelen Szerződés alapján a Szerződés II.1. pontjában írt Eszköznek minősül azzal, hogy ezen készülékek tekintetében a 2. sz. melléklet szerint díjak tartalmazzák a beépítésre kerülő cserealkatrészek költségét, ellenértékét.

### **III. A Szerződés keretösszege, időtartama**

III.1. A Szerződés, annak aláírásától számított **180 napig tartó határozott időtartamra, de legfeljebb a Szerződés III.2. pontjában rögzített keretösszeg kimerüléséig** kerül megkötésre.

III.2. A Szerződés keretösszege (a továbbiakban: „Keretösszeg”) **nettó 14.000.000,- Ft + ÁFA, azaz nettó tizennégymillió forint + Áfa.**

III.3. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelőnek a Szerződés alapján előre vállalt megrendelési kötelezettsége nincs. Szolgáltató tudomásul veszi azt is, hogy amennyiben a Szerződés III.1. pontjában meghatározott időpont lejártakor a megrendelt szolgáltatások értéke nem éri el a Szerződés III.2. pontjában meghatározott keretösszeget, úgy a Szerződés nem maradéktalan teljesüléséből eredő bevételekiesés a Szolgáltató kockázatát képezi. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás során a jelen pontban meghatározott szolgáltatói kockázat ismeretében nyújtotta be ajánlatát, és határozta meg annak tartalmát. Szolgáltató kijelenti azt is, hogy – a szerződésszegés esetét kivéve – nem él a Megrendelővel szemben semmilyen kártérítési vagy egyéb igényvel a Szerződés nem maradéktalan teljesüléséből eredő bevételekiesése miatt, illetve az esetleges ilyen igényéről a Szerződés aláírásával egyidejűleg, visszavonhatatlanul lemond.

III.4. Felek a Szerződés II. pontja szerinti szolgáltatások egységárait a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott forint összegben jelölik meg.

III.5. A Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott összegek a közbeszerzési eljárás ajánlattételi felhívásában és a dokumentációban előírt szolgáltatásokra vonatkoznak, és forintban tartalmazzák a Szolgáltatónál esetlegesen felmerülő valamennyi költség fedezetét is. Szolgáltató a feladata ellátásához semmilyen további költségtérítést nem igényelhet.

III.6. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés 2. számú melléklete szerinti összegek a Szerződés határozott időtartama alatt érvényesek, azok megváltoztatására a Szerződés hatálya alatt semmilyen jogcímen nincs lehetőség.

### **IV. A teljesítés helye**

A teljesítés helye a Megrendelő székhelye, valamint a Megrendelő által - meghatározott egyéb helyszín.

### **V. A szolgáltatás nyújtása**

V.1. Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató havonta minimum egyszer ellenőrzi az Eszközöket, amely eljárás során – szükség szerint - elvégzi a Szerződés II.2. pontjában írt feladatokat, valamint megvizsgálja az Eszközök számlálóit.

V.2. A támogatás és a Szerződés V.1. pontján felüli szolgáltatás igénybe vétele az alábbiak szerint történik:

V.2.1. Hibabejelentés fogadása - Helpdesk

Szolgáltató köteles biztosítani a hibabejelentés fogadását a Megrendelő támogatására az alábbi időintervallumban és az alábbi elérhetőségeken:

Mód	Elérhetőség	Idősáv
Web	<a href="http://www.epszerviz.hu">www.epszerviz.hu</a>	7 X 24 órában elérhető, a bejelentések feldolgozása rendelkezésre állási időn belül
E-mail	epszerviz@epszerviz.hu	7 X 24 órában elérhető, a bejelentések feldolgozása rendelkezésre állási időn belül
Telefon (vezetékes és mobil)	+36 1 /467 0660 +36 20/369 4894 +36 30 +36 70	rendelkezésre állási időn belül

A hibabejelentés kötelező tartalmi elemeit a Szerződés 1. sz. melléklete tartalmazza.

A hibabejelentést – bármely módon kerüljön arra sor - Szolgáltató rendszere rögzíti, amelyről azonnali visszaigazolást küld a Felek kapcsolattartásra feljogosított képviselői számára. Szolgáltató egyeztetni a hibát a Megrendelővel, majd tájékoztatja a hibaelhárítás várható módjáról, idejéről illetve egyéb szükséges körülményekről. A telefonon történő hibabejelentést követően Megrendelő arra feljogosított képviselője írásban is haladéktalanul bejelenti a hibát Szolgáltató X.2. pontban megadott képviselője részére. Szolgáltató a hibabejelentés fogadását követően írásos visszaigazolást küld a Megrendelő részére. A hiba elhárításának megkezdését, a hiba elhárításának megtörténtét, a megelőző karbantartási munkák elvégzését a Szolgáltató munkalapon dokumentálja. Felek megállapodnak abban, hogy a téves hibabejelentésből adódó költségek minden esetben a Megrendelőt terhelik.

Ha helyszíni hibaelhárítás szükséges, a rendelkezésre állási időszakban – Megrendelővel egyeztetett időpontban – a Szolgáltató megkezdheti a hiba elhárítását. Az elvégzett munkáról, az anyagfelhasználásról, az esetleges külön költségekről Szolgáltató munkalapot állít ki, amelyet a Megrendelő arra feljogosított képviselőjével leigazoltat. A teljesítésigazolás kiállításának előfeltétele, a Megrendelő által leigazolt munkalapok megléte.

Az Eszközök meghibásodása esetén a kiszállás megrendelésétől számított garantált megjelenési és a megjelenéstől számított hibaelhárítási határidőt az alábbi táblázat tartalmazza.

Prioritás	Leírás	Hiba elhárításának megkezdése	Megoldás megkezdése
Magas	A hiba a Megrendelő, minden vagy kiemelt fontosságú felhasználóját érinti, és azonnali megoldást igényel. A támogatott szolgáltatás, a rendszer alapvető funkciói nem működnek, a rendszer nem használható vagy több érintő és/vagy a támogatott szolgáltatásra hatást gyakorló a hiba.	4 óra	6 óra
Közepes	A hiba a Megrendelőnél felhasználót érintő, a támogatott szolgáltatás, rendszer működésére érzékelhető, de nem végzetes hatást gyakorló hiba, normál prioritású IT rendszer meghibásodása.	6 óra	8 munkaóra
Alacsony	A hiba egy felhasználót érintő, a támogatott szolgáltatás, rendszer működésére kis hatást gyakorló hiányosság.	8 munkaóra	16 munkaóra

Prioritás	Leírás	Hiba elhárításának megkezdése	Megoldás
Ütemezett	Az üzletmenet-folytonosságot nem veszélyeztető szolgáltatás kiesés vagy rendszerműködési hiba.	egyeztetett időpontban	egyeztetett időpontban

Amennyiben a hiba diagnosztizálásának eredményeképpen helyszíni javításra nincs lehetőség vagy a javítás várható befejezésének időpontja a hibaelhárítás megkezdését követő fenti táblázatban megadott határidőt meghaladja, a Szolgáltató díjmentesen, a Szerződés II.5. pontjában meghatározottak szerint cserekészüléket biztosít. A cserekészülék helyszínre szállítása, valamint üzembe helyezése Szolgáltató költségét képezi. Ezen rendelkezésre állás kizárólag munkanapokon és munkaidőben (8.00 órától 16.00 óráig) érvényes. A munkaszüneti és ünnepnapok nem számítanak bele a rendelkezésre állás időtartamába.

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a helyszíni javításra nincs lehetőség, úgy az eszköz szállításának költsége a Szolgáltatót terheli. Amennyiben szervizben történő javítás válik szükségessé, úgy annak maximális időtartama nem haladhatja meg a nyolc (8) órát.

#### V.2.2. Szolgáltatási időszak

Szolgáltató az Eszközök üzemeltetését munkanapokon 8.00 órától 16.00 óráig terjedő időintervallumban nyújtja. Ezen időszak alatt Szolgáltató elvégzi a Szerződésben, valamint a Szerződés 2. sz. mellékletében megjelölt feladatokat. A Szerződés V.2.1. pontjaiban megjelölt garantált megjelenési idő és a hibaelhárítási határidő számítása ebben az időszakban történik.

#### V.2.3. Hibaelhárítási határidő

Szolgáltató befejezi a hibajavítást a munkálatok megkezdésétől számított, Szerződés V.2.1. pontja szerinti hibaelhárítási határidőn belül.

V.3. Felek megállapodnak abban, hogy a gazdaságtalanul, vagy nem javítható hiba esetében, Szolgáltató javaslata alapján a Megrendelő döntésre jogosult képviselője dönt, az Eszközöket érintő további eljárásról.

V.4. Szolgáltató minden – a Szerződés tárgyával kapcsolatos – munkavégzést, alkatrész beépítést és időráfordítást köteles a Szolgáltatónál rendszeresített munkalapon rögzíteni. A munka befejezését, a Megrendelő arra feljogosított képviselője jogosult igazolni, a munkalap aláírásával. A munkalap kiállítása és annak Megrendelő általi leigazolása, a teljesítésigazolás kiállításának előfeltétele.

V.5. Szolgáltató havonta összesítést végez az adott hónap teljesítéseire vonatkozóan, amelyről kimutatást (a továbbiakban: „**Kimutatás**”) a hónap utolsó napjától számított öt (5) munkanapon belül megküld Megrendelő részére. Megrendelő a Kimutatást veti össze a Szerződés V.6. pontjában írt munkalapokkal és dokumentumokkal, amely alapján a teljesítésigazolás kiállításra kerül. Szolgáltató köteles a Kimutatást a számla mellé csatolni.

V.6. Megrendelő az adott hónapban felmerült eseti jellegű javításokról és az átalánydíjról a vonatkozó munkalapok és a szükséges dokumentációk meglétét követően teljesítésigazolást állít ki, amelynek alapján – a Szerződés 2. számú melléklete szerinti díjtétel alapján – a számlát a Szolgáltató kiállítja. A teljesítés elfogadása nem jelenti a szavatossági, jótállási igényről történő lemondást.

V.7. Amennyiben a Megrendelő a teljesítést nem fogadja el, úgy jogosult Szolgáltatót a hiba kijavítására felhívni. Szolgáltató ebben az esetben köteles öt (5) munkanapon belül a kért javítást elvégezni. A póthatáridő eredménytelen elteltét követően Megrendelő a Szerződés VIII.2. pontja szerinti hibás teljesítési kötbérre jogosult.

## VI. Fizetési feltételek

VI.1. A szolgáltatás ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése a Szerződésben vállalt szolgáltatások szerződésszerű, igazolt teljesítését követően, a teljesítésigazolás kiállítása pedig a Kbt. 130. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint történik. Szolgáltató a tárgyhóban történt teljesítésekről a tárgyhót követő hó 10. napjáig számlát állít ki. A számlán fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, valamint a teljesítés időszakát. A számlán a teljesítés ideje megegyezik a fizetési határidővel. A Szolgáltató köteles a teljesítésigazolás alapján kiállított számlát – kettő (2) példányban – a teljesítés elismerésétől számított nyolc (8) napon belül a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Megrendelő által aláírt teljesítésigazolást mellékelni kell.

VI.2. Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: „Áfa tv.”) 58. §-a szerinti havi utólagos elszámolásban állapodnak meg, oly módon, hogy Szolgáltató havonta leellenőrzi az Eszközöket, amelynek során leolvassa az Eszközök számlálóit, amelyek a havi nyomtatás és fénymásolás példányszámát mérik. Szolgáltató a példányszámokat az 2. sz. mellékletben feltüntetett díjtételekkel felszorozva képi a havi átalánydíjat, amelyől munkalapot állít ki.

VI.3. A Megrendelő a Szerződés VI.1. pontja, valamint a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kiállított, cégszerűen aláírt számla ellenében a szolgáltatási díjat (a továbbiakban: „**Szolgáltatási díj**”) a Szolgáltató K&H Bank Zrt -nél vezetett 10402142-22707341-00000000 számú bankszámlájára banki átutalással teljesíti a Megrendelő általi igazolt kézhezvételtől számított harminc (30) napon belül.

VI.4. Szolgáltató a teljesítés során előleget nem kérhet, a Megrendelő pedig, előleget nem adhat. A Szolgáltatási díj kifizetése akkor tekintendő teljesítettnek, amikor az a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra került.

VI.5. Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy a Szolgáltatási díj összegéből – a Kbt. vonatkozó rendelkezéseinek betartása mellett - levonásra kerüljön az esetlegesen felmerülő, és Szolgáltató által nem vitatott kötbér.

VI.6. Amennyiben Megrendelő részéről kifogás merül fel a benyújtott számlával kapcsolatosan, úgy Megrendelő köteles a kifogásolt számlát a hiba megjelölésével visszajuttatni a Szolgáltatóhoz. Ebben az esetben az átutalási határidőt a korrigált számla Megrendelő általi igazolt kézhezvételétől kell számítani.

VI.7. Megrendelő a kifizetéseket az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: „**Art.**”) 36./A. § rendelkezéseinek figyelembe vételével teljesíti.

VI.8. A szolgáltatási díj késedelmes megfizetése esetén Szolgáltató a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) 301/B. §-ban meghatározott mértékű késedelmi kamatra jogosult.

VI.9. Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltatót külön díjazás illeti meg az alábbi esetekben:

- A Megrendelő kívánságára a Szolgáltató üzleti idején kívüli (munkaszüneti napok, ünnepek, pihenő napok, illetve a 16:00-8:00 óra közötti időszak) javítási munkálatok elvégzése.
- Szakszerűtlen kezelés vagy a kezelési utasítás be nem tartása miatt keletkezett károk javítása.
- Nem a Szolgáltatótól származó anyagok által okozott károk javítása.
- Külső hatások (erőszak, tűz, víz, hálózati feszültségingadozás, stb.) által okozott károk javítása.



Felek megállapodnak abban, hogy szakszerűtlen gépkezelésen, rendeltetésellenes használaton, gondatlan üzemeltetésen az Eszközökhöz biztosított használati utasításban, vagy a Szerződésben rögzítettek ismeretének hiányát, és az Eszközök azoktól eltérő módon történő üzemeltetését értik.

VI.10. Annak bizonyítása, hogy az Eszközökben keletkezett hiba a Szerződés VI.9. pontjában írt magatartásokra vezethető vissza, Szolgáltatót terheli.

VI.11. A Szerződés VI.9. pontjában körülírt valamely okból keletkezett meghibásodás esetén a Felek a meghibásodás tényét külön munkalapon, együttesen rögzítik. Ilyen esetekben a javítást a Szolgáltató előzetes árajánlat alapján, külön térítés ellenében, a Megrendelő arra feljogosított képviselője írásbeli jóváhagyását követően végzi.

VI.12. A Szerződés 2. sz. mellékletében foglalt külön díjazás ellenében végzi a Szolgáltató az olyan megrongálódások javítását, alkatrészek cseréjét vagy megnövekedett terjedelmű karbantartási munkát, amelynek oka:

- a) a gyártó által előírt megfelelő működési környezeti feltételek folyamatos biztosításának hiánya;
- b) az Eszközök nem rendeltetészerű használata, szándékos vagy súlyosan gondatlan kezelése, illetéktelen beavatkozásból eredő hiba,
- c) az Eszközök nem a Szolgáltató szakembere által végzett megváltoztatása, átépítése, valamely részegység be- vagy kiszerelese, vagy bármilyen, a gyártó előírásaitól való eltérés,
- d) nem a Szolgáltató szakembere által végzett rá- és összecsatlakozások.
- e) balesetből, elemi csapásból, lopásból, vagy meghibásodásból ered.

## VII. Felek jogai és kötelezettségei

VII.1. Szolgáltató köteles a Szerződést a tőle elvárható legmagasabb szakmai színvonalon teljesíteni, továbbá elősegíteni, a teljesítés a Megrendelő által támasztott igényeknek való megfelelésségét.

VII.2. Szolgáltató köteles a Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó jogszabályokat betartani és alkalmazottaival, alvállalkozóival betartatni. A Szolgáltató vállalja, hogy tevékenysége során a hatályos magyar és nemzetközi jogszabályokat, valamint szabványokat betartja.

VII.3. Szolgáltató a működését vagy biztonságát, illetve a jelen Szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését veszélyeztető vagy akadályozó eseményekről, valamint ezeknek a Megrendelőt is érintő kockázatairól, annak tudomására jutásakor köteles Megrendelőt haladéktalanul írásban tájékoztatni.

VII.4. Szolgáltató biztosítja a Szerződés II. pontjában rögzített feladatok ellátása során a megjelenési idők betartásához szükséges rendelkezésre állást.

VII.5. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés alapján Szolgáltató nem felel az Eszközök megszakításmentes működéséért.

VII.6. Szolgáltató munkavégzése során köteles a Megrendelő hatályos titoktartási, információbiztonsági, biztonságtechnikai, tűzvédelmi, környezetvédelmi, valamint munkavédelmi és vagyonvédelmi előírásait betartani. Ennek érdekében Szolgáltató vállalja, hogy azon munkatársai, akik személyesen működnek közre Szerződés teljesítésében, aláírásukkal erősítik meg a fenti szabályzatok tartalmának tudomásul vételét.

VII.7. Szolgáltató - szükség esetén – jogosult a Megrendelő előzetes, írásos beleegyezését követően az Eszközöket vagy azok egyes alkatrészeit karbantartási, javítási vagy egyéb beavatkozás céljából

saját telephelyére szállítani szállítólevéllel. Ilyen esetben cserekészüléket köteles biztosítani a karbantartás idejére.

VII.8. Szolgáltató jogosult a tevékenységéhez szükséges berendezéseit és/vagy alkatrészeket a Megrendelővel egyeztetett módon a Megrendelő telephelyén tárolni.

VII.9. Megrendelő köteles biztosítani az Eszközök számára a gyártó által előírt működési környezeti feltételeket továbbá a Szolgáltató Szerződés szerinti karbantartási kötelezettsége teljesítéséhez a berendezésekhez való akadálymentes és biztonságos hozzáférést, előre egyeztetett időpontban.

VII.10. Megrendelő – az adott munkavégzés idejére – köteles a Szolgáltató tulajdonát képező berendezések és alkatrészek tárolásához megfelelő helyet biztosítani illetve a Szolgáltató szakemberei számára a területén tárolt anyagokhoz a szabad hozzáférést biztosítani.

VII.11. Felek megállapodnak abban, hogy a bizonyíthatóan a Megrendelő hibájára, (így különösen elkongfigurálásra, szakszerűtlen használatra) visszavezethető hiba - amennyiben a hibajelenséget nem a Szolgáltató szakemberei által végzett átalakítás, konfigurálás előzte meg – a hiba elhárításának minden költsége – a garanciális esetek kivételével – a Megrendelőt terheli.

VII.12. Szolgáltató saját raktárról biztosítja az Eszközök üzemeltetéséhez szükséges kellékanyagokat, karbantartáshoz és javításhoz szükséges folyamatos alkatrészellátást, amelynek biztosítását a teljes karbantartást igénylő Eszközök esetében kizárólagosan a Szolgáltató láthatja el.

VII.13. A Szolgáltató a Szerződés 1. sz. mellékletében feltüntetett Eszközök közül az üzemben kívül helyezett Eszközökre – azok üzembe helyezésének időpontjáig – Szolgáltatási díjat nem számít fel.

## VIII. Szerződésszegés

VIII.1. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben meghatározott bármely határidőhöz képest késedelmesen teljesít, úgy **késedelmi kötbér** fizetésére köteles, azzal, hogy Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti. Késedelmes teljesítés esetén naponta, minden késedelmes nap után, a késedelemmel érintett hónapra vonatkozó nettó Szolgáltatási díj 1 %-ának megfelelő mértékű késedelmi kötbért megfizetni. A késedelmi kötbér mértéke nem haladhatja meg a késedelemmel érintett hónapra vonatkozó nettó Szolgáltatási díj 20%-át. 20 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a Szerződéstől egyoldalú írásbeli nyilatkozatával elállni, vagy a Szerződés azonnali hatállyal felmondani és a Szerződés VIII.3. pontja szerinti meghiúsulási kötbért követelni. A felmondás a Szolgáltató kötbér- és kártérítési fizetési kötelezettségét nem érinti.

VIII.2. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató a Szerződésben foglaltakhoz képest nem szerződésszerűen (azaz hibásan) teljesít, úgy **hibás teljesítési kötbér** fizetésére köteles, azzal, hogy Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti. Hibás teljesítés esetén Szolgáltató köteles, a hiba kijavításáig terjedő időszakra, a hibás teljesítéssel érintett hónapra vonatkozó nettó Szolgáltatási díj 1 %-ának megfelelő mértékű hibás teljesítési kötbért megfizetni. A hibás teljesítési kötbér mértéke nem haladhatja meg a hibás teljesítéssel érintett hónapra vonatkozó nettó Szolgáltatási díj 20%-át. Amennyiben a hibás teljesítési kötbér a maximalizált összeget eléri, és/vagy ha a Szállító a Megrendelő által megjelölt hibát, hiányosságot az előírt póthatáridőn belül nem javítja ki, úgy Megrendelő jogosult a Szerződéstől egyoldalú írásbeli nyilatkozatával elállni, vagy a Szerződést azonnali hatállyal felmondani és a Szerződés VIII.3. pontja szerinti meghiúsulási kötbért követelni. A felmondás a Szolgáltató kötbér- és kártérítési fizetési kötelezettségét nem érinti.

VIII.3. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szerződés a Szolgáltatónak felróható okból véglegesen meghiúsul és a Szerződésben foglalt feladatokat Szolgáltató nem végzi el, úgy Megrendelő a

Szerződéstől egyoldalú írásbeli nyilatkozatával elállhat, vagy azonnali hatállyal felmondhatja és ez esetben Szolgáltató köteles a teljes nettó keretösszeg 30 %-ának megfelelő mértékű **meghiúsulási kötbért** megfizetni. Ebben az esetben késedelmi és hibás teljesítési kötbér nem számolható fel.

VIII.4. Ha a Szolgáltató fizetőképességében, pénzügyi helyzetében olyan lényeges változás következik be, amely a Szerződés teljesítését veszélyezteti, Megrendelő jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Felek ilyen lényeges fizetőképességben bekövetkező változásnak tekintik különösen, ha a Szolgáltatóval szemben a Szerződés teljesítésének időtartama alatt jogerőre emelkedett fizetési meghagyás, vagy bírósági határozat útján követelés érvényesítése van folyamatban, illetve csőd-, felszámolási-, vagy végrehajtási eljárást elrendelő jogerős határozat hatálya, vagy végelszámolás alatt áll. Amennyiben Szolgáltató fizetőképességében a jelen bekezdésben foglaltak szerinti lényeges változás következik be, úgy köteles Megrendelőt a körülmény bekövetkezésétől számított nyolc (8) napon belül írásban értesíteni. A Megrendelő elállási jogát a Szolgáltatóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal gyakorolhatja. Az azonnali hatályú felmondás a Szolgáltató kötbér- és kártérítési fizetési kötelezettségét nem érinti.

VIII.5. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

VIII.6. A Szolgáltató teljes kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan kárért, amelyet a Szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Szolgáltató maga, akár alkalmazottja, illetve a teljesítésbe bevont alvállalkozó magatartása, mulasztása, illetve egyéb szerződésszegő tevékenysége következményeként a Megrendelőnek okozott.

VIII.7. Szolgáltató az általa beépített alkatrészekre minimum hat (6) hónapra, de legalább a gyártó által vállalt garanciális időre vállal a garanciát, míg a szolgáltatásokra a munkavégzéstől számított hat (6) hónap jótállást vállal.

## IX. Titoktartás, Alvállalkozók

IX.1. A Szerződést, a Megrendeléseket a Kbt. 128. § (1) bekezdése alapján a nyertes ajánlattevőként szerződő félnek, illetve a közösen ajánlatot tevőknek kell teljesítenie. A Szerződés teljesítésében csak az ajánlatban megjelölt alvállalkozó működhet közre, illetve köteles közreműködni az alvállalkozó amennyiben alkalmasság igazolásában közreműködött, ezen alvállalkozók közreműködéséhez a Szerződés teljesítésébe a Megrendelő a Szerződés aláírásával hozzájárul.

IX.2. Az olyan alvállalkozó helyett, aki a Szerződésre vonatkozó közbeszerzési eljárásban részt vett a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában, más alvállalkozót foglalkoztatni csak a Kbt. 128. §. (3) bekezdése szerinti esetben és módon lehet, a Megrendelő előzetes hozzájárulásával, ellenkező esetben a Megrendelő indoklás nélkül megtilthatja a Szolgáltató elfogadott ajánlatától eltérő alvállalkozóinak foglalkoztatását és súlyos szerződésszegésre hivatkozással azonnal felmondhatja a Szerződést. Az alvállalkozó személye nem módosítható olyan esetben, amennyiben egy meghatározott alvállalkozó igénybevétele az érintett szolgáltatás sajátos tulajdonságait figyelembe véve a közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor [63. § (4) bekezdése] meghatározó körülménynek minősült.

IX.3. A Szolgáltató az általa igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna. A Szolgáltató az alvállalkozói felróható magatartása által Megrendelőnek okozott bármely kárért teljes felelősséggel tartozik. Az alvállalkozó nem adhat ajánlatot, nem fogadhat el és nem igazolhat vissza Megrendelést.

IX.4. A Szolgáltatót, illetve minden alkalmazottját, illetve az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozókat, egyéb közreműködőket titoktartási kötelezettség terheli mind a Szerződés, mind az annak alapján

létrejött Megrendelők teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott (vagy birtokukba került), illetve más módon megismert minden olyan, nem nyilvánosan hozzáférhető, illetve nem közérdekű adat, terv, információ, okmány, dokumentum tartalma vonatkozásában, amelynek nyilvánosságra hozatala a Megrendelő üzleti vagy egyéb titkait sértené. A titoktartási kötelezettség aló jogszabály felmentést adhat.

IX.5. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződést, valamint az annak teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott, a másik Felet érintő minden olyan információt, amelynek közlése a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezhetné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné, üzleti titokként (a továbbiakban: „**Titok**”) kötelesek kezelni és azokat kizárólag a Szerződés teljesítése céljából használhatják fel, és illetéktelen személyek tudomására nem hozhatják.

IX.6. Felek megállapodnak abban, hogy ennek megfelelően minden Titkot szigorúan megtartanak, és a másik Fél előzetes, írásbeli engedélye nélkül nem hoznak nyilvánosságra, illetéktelen személynek nem szolgáltatnak ki, és ilyen személy számára nem tesznek hozzáférhetővé sem a Szerződés hatályának fennállása alatt, sem azt követően.

IX.7. Felek megállapodnak abban, hogy kötelesek gondoskodni arról, hogy a Titkot a velük jogviszonyban álló más személyek is üzleti titokként kezeljék, mind a Szerződés hatálya alatt, mind azt követően.

IX.8. Felek megállapodnak abban, hogy a Feleket a Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a jogviszony utolsó napjától számított meghatározatlan ideig terheli a titoktartási kötelezettség.

IX.9. Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató a Szerződés referenciaként a Megrendelő előzetes írásbeli engedélye (jóváhagyása) nélkül nem használhatja fel.

## **X. Vegyes rendelkezések**

X.1. A Szerződés teljesítése során a Felek kötelesek együttműködni, ennek keretében egymást haladéktalanul értesíteni az érdekkörükben felmerülő, Szerződésre kiható minden lényeges adatról, tényről és körülményről.

X.2. Felek által kapcsolattartásra kijelölt személyek:

Megrendelő részéről:

név: Horváth Sándor  
Tel: +36/30/774 1158  
Fax: +36/30/774 1001e-mail: sandor.horvath@bkk.hu

a Szállító részéről:

név: Rubner Zoltán  
telefon: +1/4670662  
mobil: +36/20/9525290  
e-mail: rubner.zoltan@epszerviz.hu;  
epszerviz@epszerviz.hu

Felek megállapodnak abban, hogy a kapcsolattartó nevét egymáshoz intézett valamennyi írásos nyilatkozaton feltüntetik.

X.3. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés mindkét fél által történő aláírása napján lép

hatályba, és azt kizárólag közös megegyezéssel, együttesen, írásban, egységes okiratba foglaltan módosíthatják a Kbt. 132. §-ban előírt feltételeknek megfelelő esetben. Bármely Fél módosításra irányuló egyoldalú nyilatkozata, vagy egyoldalú nyilatkozatra tett észrevétele, válasza nem minősül a Szerződés módosításának.

X.4. Megrendelő jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.
- b) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

Fenti bekezdés szerinti felmondás esetén a Szolgáltató a Szerződés megszűnése előtt már szerződés szerűen leszállított termékek pénzbeli ellenértékére jogosult.

X.5. Felek az elállás és a rendkívüli felmondás jogát kizárólagosan írásban gyakorolhatják, és tartalmaznia kell a megszüntetés indokát, illetve az azt alátámasztó tények megjelölését, a vonatkozó bizonyítékok csatolásával egyetemben. Felek megállapodnak abban, hogy jelen jogviszony bármilyen okból történő megszűnése esetén felek kötelesek egymással a Ptk.-ban meghatározott keretek között egymással elszámolni.

X.6. Felek kijelentik, hogy a Szerződés megkötésére minden korlátozás nélkül jogosultak. Kijelentik továbbá, hogy rendelkeznek minden jogszabályi felhatalmazással, legfőbb vagy egyéb szervük vagy más harmadik személy részéről szükséges hozzájárulással a jelen Szerződés aláírására és az abból eredő kötelezettségek teljesítésére, és a jelen Szerződést képviselőjükben aláíró személyek nyilatkozata érvényes és hatályos, kikényszeríthető kötelezettségvállalást jelent számukra.

X.7. Amennyiben a Szerződés bármelyik rendelkezése érvénytelenné válna, a Szerződés többi része továbbra is hatályos és érvényes marad. Ebben az esetben a feleknek olyan megállapodásra kell jutniuk, amely leginkább megfelel az érvénytelenné vált rendelkezés eredeti céljának.

X.8. Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés teljesítése során közöttük felmerült vitás kérdéseket először megkísérik közvetlen tárgyalások útján rendezni. Az egyeztetés eredménytelensége esetén fordulnak a bírósághoz a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: „Pp.”) szabályai szerint.

X.9. Megrendelő a Kbt. 125. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelően az alábbiakat írja elő:

- a) a Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a nyertes ajánlattevő adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Szolgáltató a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és az Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

## XI. A Szerződés megszűnése

### XI.1. A Szerződés megszűnik:

- A Szerződés határozott idejének lejártával;
- A Szerződésben rögzített Keretösszeg kimerülésével
- Rendes felmondással bármikor, harminc (30) napos felmondási idővel;
- Megrendelő a Szerződés szerinti elállásával;
- Rendkívüli felmondással valamelyik fél súlyos szerződésszegése esetén.

XI.2. Felek kijelentik, hogy a Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a hatályos jogszabályok, így különösen a Kbt., valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően járnak el, és tekintik magukra nézve irányadónak.

A Szerződés öt (5) - tizenhárom (13) számozott oldalból és kettő (2) darab mellékletből álló - példányban készült, amelyet a Felek elolvasás és megértés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írtak alá, és amelyből négy (4) példány a Megrendelőt és egy (1) példány a Szállítót illet.

A Szerződés elválaszthatatlan részét képezik mellékletei:

1. számú melléklet: Műszaki leírás,
2. számú melléklet: Szolgáltató árajánlata

Budapest, 2013. „10.” „31.”


Budapest, 2013. „10.” „22.”

#### Megrendelő részéről:



Dékány Béla  
  
Dékány Béla  
vezető  
BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő  
Részvénytársaság



Horváth Sándor  
  
Horváth Sándor  
szakterületi vezető

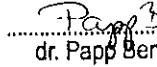

#### Szolgáltató részéről:



  
Rubner Zoltán  
ügyvezető igazgató  
EP Szerviz Szolgáltató Korlátolt Felelősségű  
Társaság



EP-SZERVIZ KFT.  
1163 Bp., Órhalom u. 9.  
Adószám: 12334621-2-42  
Banksz.: 10402142-22707341-00000000  
Tel.: 467-0660, 467-0662  
B03


Mészáros László  
  
Mészáros László  


Kovács Gábor  
  
Kovács Gábor  
10.25.  


dr. Papp Bernadett  
  
dr. Papp Bernadett  
10.22.  


  
Dr. Szutréry Gergely  


  
dr. Csontos Balázs  
10.22.  


  
dr. Kopuvári Krisztina 10.22.

## NYOMTATÓK ÉS MULTIFUNKCIÓS ESZKÖZÖKHÖZ KAPCSOLÓDÓ ÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁSOK NYÚJTÁSÁRA VONATKOZÓ INFORMÁCIÓK

1. A szervizszolgálati tevékenység keretén belül a Vállalkozó köteles elvégezni a gyári elvárásoknak megfelelően a készülékek karbantartását a helyszínen, vagy ha az nem lehetséges szervizben történő javítását. A helyszíni munkavégzést munkanapon munkaidőben 8:00 óra és 16 óra között köteles elvégezni.
2. Szervizben történő javítás esetén a szállítás költsége a Vállalkozót terheli. A szervizben történő javítások maximális időtartama 8 munkaóra, az ettől eltérő időtartamú javítások esetén a Vállalkozó legalább azonos funkcionalitású cseregépet biztosít. A cseregép szállítási és üzembe állítási költsége a Vállalkozót terheli. A cseregép üzemeltetési költsége a Megrendelőt terheli.
3. A Vállalkozó köteles a Megrendelő hibabejelentésére a következő szolgáltatási szinteket biztosítani rendelkezésre állási időn belül:

Az üzemeltetés keretében Vállalkozó rendelkezésre állási ideje 5\*8 óra, hétfőtől péntekig 8:00-16:00-ig.

Prioritás	Leírás	Hiba elhárításának megkezdése	Megoldás
Magas	A hiba a teljes társaságot, minden vagy kiemelt fontosságú felhasználót érint, és azonnali megoldást igényel. A támogatott szolgáltatás, a rendszer alapvető funkciói nem működnek, a rendszer nem használható vagy több érintő és/vagy a támogatott szolgáltatásra hatást gyakorló a hiba.	4 óra	6 óra
Közepes	Kevés felhasználót érintő, a támogatott szolgáltatás, rendszer működésére érzékelhető, de nem végzetes hatást gyakorló hiba, normál prioritású IT rendszer meghibásodása.	6 óra	8 munkaóra
Alacsony	Egy felhasználót érintő, a támogatott szolgáltatás, rendszer működésére kis hatást gyakorló hiányosság.	8 munkaóra	16 munkaóra





1. számú melléklet

Prioritás	Leírás	Hiba elhárításának megkezdése	Megoldás
Ütemezett	Az üzletmenet-folytonosságot nem veszélyeztető szolgáltatás kiesés vagy rendszerműködési hiba.	egyeztetett időpontban	egyeztetett időpontban

Az egyes szintek definiálása:

Hiba elhárításának megkezdése: a hibaelhárítás helyszínen vagy távoli eléréssel történő megkezdése.

Megoldás: a hiba megoldása.

Az egyes időintervallumok nem adódnak össze!

4. A teljes körű karbantartás Vállalkozói díja tartalmazza:

- gyártó által előírt nyomatszámoként karbantartási feladatok elvégzését;
- helyszíni- és szerviz javítások munkadíját;
- beépített eredeti, gyári alkatrészek árát a bérelt és a BKK tulajdonában lévő eszközökre egyaránt;
- működéshez szükséges eredeti, gyári kellékanyagok árát (a papír kivételével);
- többfunkciós eszközökhöz szükséges eredeti gyári festékkazetták árát;
- kiszállások költségét;
- szállítási díjat.
- garanciális ügyintézés,
- a gyártó által biztosított garanciát.
- szerződés időtartama alatt megjelent tesztelt új fő verzió firmware frissítés

5. Vállalkozó a támogatott eszközön végzett bármilyen helyszíni beavatkozás alkalmával köteles elvégezni annak szakszerű takarítását.

6. A tonerek 10%-os töltöttségi szintjének elérésekor a Vállalkozó külön megrendelés nélkül köteles gondoskodni arról, hogy a tartalék toner Megrendelő rendelkezésére álljon. A Vállalkozó köteles továbbá minden, a Rumbach Centerben használt nyomtató típushoz állandó jelleggel a helyszínen rendelkezésre álló tartalék tonerről gondoskodni. Az üres vagy már nem használt tonereket elszállítás és szakszerű megsemmisítése a Vállalkozó feladata.

7. A Vállalkozói díj nem foglalja magában az alábbi okokból keletkezett hibák javítását:

- szakszerűtlen gépkezelés,
- rendeltetésellenes használat,



## 1. számú melléklet

- gondatlan üzemeltetés,
- hálózati feszültségingadozás,
- elemi károk.

A Szerződő Felek szakszerűtlen gépkezelésen, rendeltetésellenes használaton, gondatlan üzemeltetésen a készülékekhez biztosított használati utasításban, vagy a jelen szerződésben rögzítettek ismeretének hiányát, és a berendezések azoktól eltérő módon történő üzemeltetését értik. A fentiek bizonyítása a Vállalkozó kötelessége. A fent körülírt valamely okból keletkezett meghibásodás esetén a Szerződő Felek a meghibásodás tényét külön munkalapon, együttesen rögzítik. Ilyen esetekben a javítást a Vállalkozó előzetes árajánlat alapján, külön térítés ellenében, a Megrendelő írásbeli jóváhagyását követően végzi.

8. A Megrendelő a jelen szerződésben vállalt feladatok teljesítéséért az 1.sz. mellékletben felsorolt nyomtatók és multifunkciós eszközöknél, külön-külön meghatározott, egységár szerinti havi díjat fizet a Vállalkozó részére a nyomatszám arányában.
9. A Vállalkozó saját raktárról biztosítja a gépek üzemeltetéséhez szükséges kellékanyagokat, karbantartáshoz és javításhoz szükséges folyamatos alkatrészellátást, melynek biztosítását a teljes karbantartást igénylő gépek esetében kizárólagosan a Vállalkozó láthatja el.
10. A Vállalkozó a mellékletben feltüntetett készülékek közül az üzemem kívül helyezett berendezésekre – azok üzembe helyezésének időpontjáig – karbantartási díjat nem számít fel.
11. Az eszközöket Megrendelő telephelyein belül, illetve azok között szabadon mozgathatja, azonban a hiba bejelentésekor az eszköz pontos lokalizációját köteles megadnia. Ezek alapján a lokalizációs nyilvántartást Vállalkozó köteles vezetni. (adott esetben)
12. A Szerződő Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó jelen szerződést referenciaként a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyása nélkül nem tüntetheti fel.
13. A Vállalkozó helpdesk rendszerének elérhetőségei:

Mód	Elérhetőség	Idősáv
Web		7*24 órában elérhető, a bejelentések feldolgozása rendelkezésre állási időn belül



## 1. számú melléklet

<b>E-mail</b>		7*24 órában elérhető, a bejelentések feldolgozása rendelkezésre állási időn belül
<b>Telefon (vezetékes és mobil)</b>	+36 1 +36 20 +36 30 +36 70	rendelkezésre állási időn belül

A hibaelhárítás elkezdéséhez a hibabejelentésnek – bármilyen formában is jusson az el a helpdesk rendszerhez – feltétlenül tartalmaznia kell:

- a hibajelenség pontos leírását és az üzletmenetre való hatását
- a hibás eszköz pontos típusát, és gyári számát (sorozatszámát)
- az eszköz pontos lokalizációját
- a hiba Megrendelő által meghatározott prioritását
- és a meghibásodás helyszínének pontos címét, és az ottani kapcsolat elérhetőségét.

Minden hibabejelentés, illetve hibaelhárítási lépés – a bejelentési módtól függetlenül – a helpdesk rendszerben rögzítődik. A helpdesk az adott esemény új bejegyzéséről azonnali tájékoztatást küld a kapcsolattartónak e-mail formájában.

A hibaelhárítás során az egyes fázisokról (bejelentés státuszának változásáról) a helpdesk rendszer azonnali tájékoztatást küld a kapcsolattartónak e-mail formájában. A helpdesk rendszerbe Megrendelőként bejelentkezve pedig a hibaelhárítási folyamat egésze követhető, böngészhető.

Sikeres hibaelhárítási folyamat végén a Vállalkozó "lezárásra javasolt" állapotba helyezi az adott bejelentést. Megrendelő kapcsolattartója elfogadja és egyetért a Vállalkozó szakemberei által végzett hibajavítással, a bejegyzést "lezárt" állapotba állítja, ellenkező vélemény esetében "folyamatban levő"-re kell billentenie.

Vállalkozó minden bejelentésről munkalapot állít ki, amelyet Vállalkozó oldali bejelentő aláírásával is igazol. A munkalap egy példánya a Vállalkozót illeti.

Minden hónap végén Vállalkozó köteles az adott havi munkavégzést összesíteni, arról kimutatást készíteni, amelyet köteles a naptári hónap végét követő 5 munkanapon belül megküldeni és a havi teljesítésigazolás mögé csatol.

Megrendelő a munkalapra nem ír elő kötelező formátumot, de annak a szerződés ideje alatt egységesnek kell lennie és minimum a következő információkat tartalmaznia kell:

- a bejelentő adatait,
- a bejelentés pontos időpontját,
- a hibajelenség pontos leírását és az üzletmenetre való hatását,
- a hibás eszköz pontos típusát, és gyári számát (sorozatszámát),



## 1. számú melléklet

- a hiba Megrendelő által meghatározott prioritását,
- az elvégzett munka pontos leírását,
- a cserélt eszköz pontos típusát, és gyári számát (sorozatszámát),
- a megoldás rövid ismertetését,
- az elvégzett munka időráfordítását (SLA szintet, valamint annak teljesülését),
- mindkét fél aláírását.

### SLA kimutatás minimum elvárt tartalmi elemei:

- Azonosító
- Hibabejelentő neve
- Státusz
- Hibabejelentés időpontja
- Megoldás időpontja
- Prioritás
- Prioritáshoz kapcsolódó reagálási idő óra
- SLA cél időpont
- Bejelentés megoldás között eltelt óra
- Bejelentés reagálás között eltelt idő órában
- Hiba leírás
- Megoldó
- Megoldás leírása
- SLA teljesült?
- SLA %

