

Rendszertámogatási szerződés - Határozott idejű Üzemeltetési szolgáltatásra

Szerződés száma: 13599/2017/TSM

amely létrejött egyrészről a:

Zuglói Egészségügyi Szolgálat
1148 Budapest, Örs vezér tere 23

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

Cégjegyzékszám: _____
Adószám: 15514750-2-42
Bankszámla száma: _____
Képviselésében eljár: _____

másrészről a:

T-Systems Magyarország Zrt.
1117 Budapest, Budafoki út 56.

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

Cégjegyzékszám: 01-10-044852
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámla száma: 10918001-00000068-73830003
Képviselésében eljár: Farkas Renáta Klára, Tóth László
Értékesítési menedzser: Proksa Antal

között, az alábbi feltételekkel:

Bevezető rendelkezések

Szerződő felek rögzítik, hogy a Szolgáltató és a Megrendelő 2013.május 13-án T/R0713/20018110 számú „Rendszertámogatási szerződést (Határozott idejű)” kötöttek, majd 2015. március 25-én módosítottak, amit jelen szerződés hatálybalépésének napjával szüntetnek meg.

1. A szerződés tárgya

- 1.1 Jelen szerződés tárgya: az 1. sz. mellékletben meghatározottak szerint Megrendelő tulajdonában álló Siemens rendszer (a továbbiakban: rendszer) üzemeltetése, hibáinak elhárítása, karbantartása, az esetleges meghibásodások bejelentésének fogadása érdekében ügyeleti rendszer biztosítása.
- 1.2 A rendszer elemeit, a teljesítés helyét és az üzemeltetés vállalt feltételeit (szolgáltatásszint) a jelen szerződéshez fűzött 1. számú melléklet tartalmazza.

2. Megrendelő jogai és kötelezettségei

- 2.1 A Megrendelő a rendszer meghibásodása esetén az észlelt hibát a T-Systems Magyarország Zrt. Ügyfélszolgálatán jelentheti be. Az Ügyfélszolgálat az év 365 napján 24 órás elérési felületet biztosít szerződéses Ügyfelei számára. A bejelentéseket elsődlegesen telefonon lehet megtenni az ingyenesen hívható 06-80-408080 telefonszámon. A telefonos bejelentéseket servicedesk operátor fogadja, elektronikus servicedesk rendszerben rögzíti, és diszpécseli a megfelelő problémakezelőhöz, valamint gondoskodik az ügyfél visszaértesítéséről. A bejelentést írásban is meg kell erősíteni e-mail segítségével a servicedesk@t-systems.hu címen, illetve faxon, a 06-1-4328290 számon, azonban a bejelentés időpontjának a telefonos bejelentés ideje számít. Az operátor esetleges elérhetetlensége esetén a bejelentés üzenetrögzítőre mondható, ebben az esetben a bejelentés idejének az üzenet rögzítési ideje számít. A hibabejelentés késedelméből, vagy elmulasztásából eredő következményekért Megrendelő felel.
- 2.2 A Megrendelő a szerződésszerű hibaelhárítás érdekében vállalja, hogy a Szolgáltató szakemberei számára biztosítja a rendszerhez a várakozás nélküli hozzáférés lehetőségét.
- 2.3 A rendszer működésének, és a szolgáltatás nyújtásának a Megrendelő által térítésmentesen biztosítandó feltételeit az 1. sz. melléklet tartalmazza. Amennyiben a felsorolásban gyártói support is szerepel, de azt Megrendelő nem biztosítja, az annak hiányából adódó, Szolgáltatót terhelő esetleges többlétszolgáltatásokért a Megrendelő a 4.2. és 4.5. pontban leírt különdíj megfizetésére köteles.
- 2.4 A Megrendelő tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szolgáltatás tárgyát, és a Megrendelő tulajdonát képező Siemens eszközökön a Szolgáltató öntapadós vonalkódot helyezhet el, amely az eszközök beazonosítását szolgálja, illetve hitelesen tanúsítja, hogy az eszköz jelen szerződés 1. sz. mellékletében megjelölt rendszer része, amelyre a Szolgáltató karbantartási szolgáltatási kötelezettséget vállalt. Erre tekintettel a Megrendelő vállalja, hogy a felhelyezett vonalkódot a sérülésektől, illetve az eltávolítástól megóvjaa, illetve tudomásul veszi, hogy annak alkalmazása esetén a Szolgáltató kizárólag a sérülésmentes vonalkóddal ellátott és a szerződésben egyedileg azonosított eszköz vonatkozásában tartozik szolgáltatási kötelezettséggel.

- 2.5 A Megrendelő vállalja, hogy gondoskodik a rendszer rendeltetésszerű használatáról, megőrzéséről, működésének folyamatos figyelemmel kíséréséről, továbbá illetéktelen beavatkozás elleni védelméről és erre tekintettel elfogadja, hogy a rendszerrel kapcsolatos munkát (pl. karbantartást, hibaelhárítást, változtatást, bővítést stb.) csak a Szolgáltató, vagy alvállalkozója jogosult végezni. Megrendelő vállalja, hogy jelen szerződés hatályba lépésének napjától kezdődően viseli a rendszer elemeiben a Szolgáltatónak fel nem róható bármely okból (pl.: vis maior, Megrendelő, vagy harmadik személy beavatkozása) bekövetkező károkat. A Szolgáltató nem felel az esetleges adatvesztésből eredő károkért.
- 2.6 A Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a kommunikációs szolgáltatáshoz kapcsolódó rendszer részét képező kommunikációs szerver (a továbbiakban: központ) illetéktelen személyek általi ún. áthívása a központot egyébként rendeltetésszerűen használó személyeknek – így a Megrendelőnek – többletköltséget (kárt) okozhat. Jelen pont alkalmazásában illetéktelen személyek általi áthívásnak minősül minden olyan cselekmény, amelynek során valamely, a Vállalkozón kívüli személy a központba kívülről, a központ valamely kommunikációs kapcsolatán keresztül behív, majd onnan illetéktelenül külső (a nyilvános távközlési hálózatba irányuló) hívást kezdeményez. A Szolgáltató felhívja a Megrendelő figyelmét arra, hogy a központ illetéktelen személyek általi áthívása kifejezetten rosszhiszemű, ám a Szolgáltató érdekkörén kívül eső és neki fel nem róható cselekmény. A fentiekre tekintettel a Megrendelő a Szolgáltató tájékoztatását és figyelemfelhívását megértette és tudomásul vette, továbbá vállalja, hogy jelen szerződés hatálybalépésének napjától kezdődően viseli a központ illetéktelen személyek általi áthívásából eredő minden kárt.
- 2.7 A Megrendelő az 1.1. pontban körülírt szolgáltatásért a 4. pontban részletezett díjfizetésre köteles.
- 2.8 A megrendelő teljes anyagi felelősséggel tartozik a Szolgáltató tulajdonát képező és megrendelő birtokában vagy használatában lévő eszközök meglétéért és azok rendeltetésszerű használatáért.

3. Szolgáltató kötelezettségei és jogai

- 3.1 A Szolgáltató köteles a Megrendelőnek a rendszer működésére vonatkozó bejelentéseit kivizsgálni és a hibák elhárítását az 1. számú mellékletben vállalt feltételek szerint elvégezni. A havi átalánydíj terhére elvégzendő szolgáltatásokat az 1. sz. melléklet tartalmazza.
- 3.2 A Szolgáltató a helyszíni hibaelhárításról munkalapot készít, amelyet Megrendelő is aláír. Megrendelő tudomásul veszi, hogy a munkalapot aláíró természetes személyek e jognyilatkozat vonatkozásában szerződő felek képviselőjeként járnak el.
- 3.3 Amennyiben az 1.sz. mellékletben, a Megrendelő által térítésmentesen biztosítandó feltételek között gyártói support is szerepel, de azt a Megrendelő nem biztosítja, az annak hiányából adódó többletszolgáltatások biztosítására Szolgáltató nem köteles, de lehetőségeinek keretein belül, a 4.2. és 4.5. pontban leírt különdíj ellenében, a Megrendelő igénye esetén elvégzi.
- 3.4 A Szolgáltató az 1.1. pontban körülírt szolgáltatás ellátásáért a 4. pontban részletezett díjazásra jogosult.
- 3.5 A Szolgáltató nem felel az illetéktelen beavatkozásból (pl. „vonallopás”), adatvesztésből, illetve a távközlési (vonali) szolgáltató szolgáltatásában felmerült üzemzavarból eredő károkért.

- 3.6 A Szolgáltató jelen szerződés teljesítéséből eredő felelőssége kizárólag a Megrendelő által igazolt tényleges és közvetlen károkra, a 4.1 pontban meghatározott vállalkozási díj mértékéig terjed. Szándékosan okozott, továbbá emberi életet vagy testi épséget megkárosító szerződésszegésért való felelősségre, összhangban a Ptk. 6:152. §-ával, a fenti felelősségkorlátozás nem vonatkozik.

4. Díjazás, fizetési feltételek

- 4.1 A Megrendelő vállalja, hogy az 1.1. pontban meghatározott szolgáltatás ellátásért a Szolgáltató részére
- havi átalánydíjat (a továbbiakban: átalánydíj), továbbá
 - a 4.2. pontban meghatározott esetekben – az átalánydíjon felül – esetleg külön díjat (a továbbiakban: külön díj) fizet.

Az átalánydíj tartalmazza a készenléti díjat, valamint – a Megrendelő által választott, 1. számú mellékletben rögzített szolgáltatásszinttől függően – tartalmazhatja az esetleges további, ott részletezett szolgáltatások kiszállási díját, munkadíját és anyagköltségét. Az átalánydíj összegét és a külön díj számításának alapjául szolgáló díjtételeket az 1. számú melléklet rögzíti.

- 4.2 A Megrendelő köteles – jogszabály ettől eltérő, kötelezően alkalmazandó rendelkezése hiányában – a Szolgáltató által végzett munkáért az átalánydíjon felül külön díjat (kiszállási díj, az igazolt munkaidőre eső munkadíj, anyagköltség) fizetni az alábbi esetekben:
- a Megrendelő által választott szolgáltatásszinthez az 1. számú melléklet szerint külön díjfizetési kötelezettség tartozik;
 - a hiba a Megrendelő, vagy harmadik személy felróható magatartásának (pl. helytelen eszközhasználat, illetéktelen beavatkozás stb.) eredménye;
 - a hiba a Szolgáltatótól független külső környezeti feltételek, technikai paraméterek, vagy jogszabályi, hatósági előírások megváltozásából ered, vagy elháríthatatlan külső okra (vis maior: pl. villámcsapás, tűzvész, csőtörés stb.) vezethető vissza;
 - a 3.3. pontban leírt esetben, ha a többlétszolgáltatás kiszállást és munkavégzést is tartalmaz;
 - a jelen szerződés keretében vállalt szolgáltatások körébe nem tartozó munkák.

A Megrendelő köteles továbbá a kiszállási díjat megfizetni abban az esetben, ha hibabejelentése alaptalan volt.

- 4.3 Az átalánydíj jelen szerződés hatályba lépésének napjától havonta fizetendő. Az esetleges töredékhónapokra (a szerződés hatályba lépésének, és megszűnésének hónapja) az átalánydíj időarányos része fizetendő.
- 4.4 Az átalánydíj és a külön díj számításának alapjául szolgáló díjtételek évente az előző évre vonatkozó – a KSH által hivatalosan kiadott – fogyasztói árindex-változásnak megfelelően módosulnak. A díjváltozásra minden évben január 1. napjára visszamenőleges hatállyal kerül sor.
- 4.5 Amennyiben egy érvényes gyártói supporttal a Megrendelő kötelezettségének ellenére (2.3. pont) nem rendelkező eszköz hibásodik meg, a kivitt csereeszközért, a gyártói support hiánya miatti többlet időszakra a Szolgáltató bérleti díjat számol fel, ami az eszköz listaárának minden megkezdett hétre vonatkozóan a heti 8%-a. Amennyiben a javítást, vagy az új eszközt Megrendelő Szolgáltatótól megrendeli, Szolgáltató a bérleti díjat a megrendeléstől számítva elengedi.

- 4.6 A Szolgáltató az esedékes átalánydíjról havonta, a külön díjról pedig a munka elvégzését követően számlát állít ki. A Megrendelő a számlán feltüntetett összeget – a számla keltétől számított 8 naptári napon belül – a Szolgáltató 10918001-00000068-73830003 számú számlájára utalja át.
- 4.7 A Megrendelő a kiszámlázott összeget a tárgyidőszakot követő hónap tizenötödik napjáig írásban vitathatja (díjreklamáció). Ha a Szolgáltató a díjreklamációnak helyt ad, akkor a következő havi elszámolás alkalmával a díjkülönbözetet és annak a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény – a továbbiakban: Ptk. - szerinti késedelmi kamatát Megrendelő részére jóváírja. A díjreklamáció elmulasztása, mint ráutaló magatartás a kiszámlázott összeg elfogadásának minősül. Szerződő felek rögzítik, hogy jelen rendelkezést – mint a szokásos szerződéses gyakorlattól eltérő feltételt – egyedileg megtárgyalták, és nyilatkozatukat ennek eredményeképpen tették meg.
- 4.8 A Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő - késedelmes fizetése esetén – a Ptk. 6:155. § (1) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltató részére. Késedelmes fizetés esetén a Szolgáltató jogosult továbbá jelen szerződésben rögzített karbantartási, hibaelhárítási feladatainak ellátását felfüggeszteni mindaddig, amíg a Megrendelő esedékes fizetési kötelezettségét maradéktalanul nem teljesíti.

5. A szerződés időtartama, megszűnése

- 5.1 A Szerződő felek jelen szerződést az 1. számú mellékletben meghatározott időtartamra kötik.
- 5.2 Amennyiben a Megrendelő legkésőbb a határozott időtartam lejártát megelőző 15. (tizenötödik) naptári napig írásban közli a Szolgáltatóval, hogy a továbbiakban nem kívánja fenntartani a jogviszonyt, úgy a szerződés a határozott időtartam lejártával megszűnik. Ha a Megrendelő az előbb írt határidőben írásbeli nyilatkozatot nem tesz, akkor a szerződés – a határozott időtartam lejártát követő naptól kezdődő hatállyal – határozatlan időtartamúvá alakul át. A határozatlan idejű szerződést szerződő felek indokolás nélkül, 30 napos felmondási idő mellett, rendes felmondás útján egyoldalúan megszüntethetik. A felmondási idő alatt felek a szerződésben foglaltakat változatlan tartalommal teljesíteni kötelesek. A szerződés a felmondási idő utolsó napjának elteltével szűnik meg. A szerződés megszűnésekor felek egymással elszámolni tartoznak.
- 5.3 Azonnali hatályú felmondással egyoldalúan megszüntetheti a szerződést:
- az 5.4. pontban meghatározott súlyos szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél (feltéve, hogy a szerződésszegő fél a sérelmet szenvedett fél írásbeli felszólításában megjelölt póthatáridőben sem orvosolta a szerződésszegést);
 - bármelyik fél, ha a bíróság csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás (a továbbiakban együtt: felszámolási eljárás) lefolytatását elrendelő végzése a másik féllel szemben jogerőre emelkedett, vagy a másik fél jogutód nélkül megszűnt;
 - az előbbi feltételek (súlyos szerződésszegés, vagy felszámolási eljárás) hiányában – az 5.5. pont szerinti bánatpénz fejében – bármelyik fél.
- 5.4 Súlyos szerződésszegésnek kizárólag az alábbiak minősülnek:
- Szolgáltató oldaláról: ha hibásan teljesít, feltéve, hogy ennek alapján Megrendelőt a Ptk. kötelezetti késedelemre, illetve szavatosságra vonatkozó rendelkezései szerint elállási jog illetné meg;

- Megrendelő oldaláról: ha felróható magatartásával akadályozza a szerződés szerű teljesítést (pl. nem gondoskodik a teljesítési hely munkavégzésre alkalmas állapotáról, indokolatlanul megtagadja az átvételt stb.) titoktartási kötelezettségét megsérti, vagy nem tesz eleget fizetési kötelezettségének az esedékességétől számított 15 (tizenöt) naptári nap elteltével sem.
- 5.5 A Szerződő felek súlyos szerződésszegés, illetve felszámolási eljárás hiányában is megszüntethetik egyoldalúan a szerződést. Amennyiben a szerződés egyoldalú megszüntetésére az 5.4. pont szerinti súlyos szerződésszegés és felszámolási eljárás hiányában került sor, úgy a szerződést megszüntető fél – nyilatkozatának közlésétől számított 8 (nyolc) naptári napon belül – bánatpénz fizetésére köteles. A bánatpénz nettó összege a szerződés megszüntetésekor hatályos nettó havi átalánydíjnak a határozott időtartam lejártáig – de legfeljebb 12 hónapra – számított együttes összege.
- 5.6 Amennyiben a Szolgáltató jelen szerződést Megrendelő súlyos szerződésszegése miatt, vagy a Megrendelő felszámolását elrendelő jogerős bírósági végzés alapján szünteti meg egyoldalúan, továbbá ha a szerződés teljesítése a Megrendelő érdekkörében felmerült okból válik lehetetlenné (pl. a rendszer leszerelése), úgy a Megrendelő a Szolgáltató részére meghíusulási kötbért köteles fizetni. A meghíusulási kötbér összege a szerződés megszüntetésekor hatályos nettó havi átalánydíjnak a határozott időtartam lejártáig – de legfeljebb 12 hónapra – számított együttes összege.
- 5.7 Amennyiben az 5.5., illetve 5.6. pontban írt bánatpénz- vagy kötbérikötés alkalmazására okot adó körülmény (pl. felmondás, leszerelés) csak a rendszer egyes elemeit érinti, úgy a havi átalánydíj ezen elemekre eső összege képezi a bánatpénz-, illetve kötbérszámítás alapját. Jelen pontban írt esetben a szerződés a rendszer nem érintett elemeinek vonatkozásában változatlan feltételekkel hatályban marad.

6. Panaszkezelés

A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszok feldolgozásával, kivizsgálásával kapcsolatosan az alábbi eljárást alkalmazzuk.

Panasznak tekintjük a Megrendelő, Szolgáltatótól elvárható teljesítéssel, vagy viselkedéssel kapcsolatosan konkrétan megfogalmazott kritikáját, elégedetlenségét.

6.1 Panasz benyújtása

A panasz bejelentést a T-Systems Servicedesk-jén lehet megtenni telefonon vagy írásban ugyan azon a szabványos elérési felületen amely a hiba és igény bejelentések leadására is szolgál (2.1 pont). A panasz benyújtójának egyértelműen azonosíthatónak kell lenni mivel a panasz kivizsgálása személyre szabottan történik, és a tájékoztatást panaszosnak írásban, e-mailben juttatjuk el.

6.2 A panaszbejelentés minimális tartalmi követelményei

- Egyértelműen rögzítse annak tárgyát.
- Röviden, tömören le kell írni annak jellegét.
- A panasz indokainak, lényeges körülményeinek az ismertetése.
- A konkrét kérés, igény megjelölése.

6.3 A befogadott panaszok ügyintézése

- A bejelentés „panaszjegy”-ként rögzítésre kerül, amiről a támogató rendszer a bejelentőt automatikus levélben értesíti. A levélben feltüntetésre kerül a bejelentés „panasz” jellege.
- A panaszjegy kezelését dedikált ügyfélszolgálati menedzser felügyeli
- A beadott panasz kivizsgálási határideje 22 munkanap.
- A benyújtott panaszt haladéktalanul orvosolni kell.
- A panasz kivizsgálásáról, a kapcsolatos intézkedésekről a jelzett határidőn belül érdemi tájékoztatást kell adni a panaszosnak.

6.4 Továbbviteli lehetőség

A tájékoztatással egy időben – amennyiben lehetséges – jelezni kell a panaszosnak a rendelkezésére álló továbbviteli lehetőségeit is.

7. Korrupcióellenes klauzula

- 7.1 A Szerződő felek tudatában vannak a Magyar Telekom Csoport etikus üzleti magatartási szabályoknak és a korrupcióellenes jogszabályokkal való megfelelőségi kötelezettségüknek, és a felek fontosnak tartják annak figyelembe vételét a szerződés megkötése során.
- 7.2 A Szerződő felek kijelentik, hogy az etikus üzleti magatartásnak megfelelően a szerződésben foglalt üzleti döntés, valamint a szerződés tartalmára vonatkozó feltételek kialakítása objektív szempontok alapján történt. Mindkét fél fontosnak tartja, hogy szerződéskötés tisztán üzleti alapon szülessen.
- 7.3 A Szerződő felek elfogadják, hogy jelen szerződés vonatkozásában a korrupcióellenes jogszabályokkal való meg nem felelés a szerződés azonnali hatályú felmondását, valamint a megfelelő korrekciós lépések megtételét vonhatja maga után.

8. Záró rendelkezések

- 8.1 A Szerződő felek megállapodnak abban, hogy mindaddig, amíg egymással más kézbesítési címet nem közölnek, nyilatkozataikat a korábban közölt kézbesítési címre hatályosan megtehetik.

A Szerződő felek abban is megállapodnak, hogy bármely írásbeli közlést azon a napon kell átvettnek tekinteni, amikor

- azt a másik fél átadta a címzettnek személyesen, vagy
- azt az általa, a szerződésben, szerződésmódosításban vagy egyéb írásbeli értesítésben megadott székhelyére, telephelyére, vagy postai címére kézbesítették.

A küldeményt az elküldéstől számított 5. munkanapon akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha az írásbeli közlést ajánlott levélben, vagy bármilyen, a kézbesítés megkísérlését bizonyító módon a címzett által a szerződésben, annak módosításában, vagy egyéb írásbeli értesítésben megadott székhelyére, telephelyére vagy postai címére a másik fél elküldte.

- 8.2 A Szerződő felek jelen szerződést érvényesen csak írásban módosíthatják. Írásbeli módosítás hiányában a módosítás érvénytelen, az joghatás kiváltására alkalmatlan. Szerződő felek rögzítik, hogy jelen szerződéssel összefüggésben keletkezett bármely jognyilatkozat kizárólag akkor hatályos, ha azt ajánlott, tértivevényes postai küldeményben, vagy telefax útján teszik meg.

- 8.3 A Szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy egymás gazdasági tevékenységéhez kapcsolódó minden olyan tényt, információt, megoldást vagy adatot, adatból levonható következtetést amely a Ptk. 2:47. § (1) bekezdése alapján üzleti titoknak minősül, és amelynek a birtokába jelen szerződés alapján jutottak/jutnak harmadik személyekkel nem közölnek, azokat nem adják ki, és nem teszik hozzáférhetővé.
- 8.4 A Szerződő felek vállalják, hogy ha csőd-, felszámolási, vagy végelszámolási eljárás hatálya alá kerülnek, vagy ha cégadataikban olyan változás következik be, amely jelen szerződés teljesítését érinti (pl.: székhely, telephely, fióktelep, bankszámlaszám stb. változik), akkor erről egymást írásban, a változás bekövetkeztétől számított 15 (tizenöt) naptári napon belül értesítik.
- 8.5 A Szerződő felek a jelen szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok megtételére jogosult kapcsolattartókként az alábbi személyeket jelölik meg:
- A Megrendelő oldaláról: Kissné Springer Mercedes Tel.:+36/1/46946
Fax.:+36/1/3836574
- A Szolgáltató oldaláról (szerviz): Servicedesk Tel.: +36/80/408080
Mail: servicedesk@t-systems.hu
Fax.: +36/1/432-8290
- A Szolgáltató oldaláról (értékesítés): Proksa Antal Tel.:+36/30/383-0282
Fax.:+36/1/452-1401
- A kapcsolattartó személyek szerződéskötésre, illetve szerződésmódosításra nem jogosultak. A Szerződő felek vállalják, hogy a kapcsolattartók személyében bekövetkező esetleges változást írásban közlik egymással. Az írásbeli közlés kézhezvételéig a korábban megjelölt kapcsolattartó tehet hatályos jognyilatkozatokat.
- 8.6 Az aláíró természetes személyek polgári jogi felelősségük ismeretében és tudatában kijelentik, hogy rendelkeznek a jelen szerződés aláírásához szükséges felhatalmazásokkal.
- 8.7 A jelen szerződés valamely rendelkezésének hatálytalansága, vagy végrehajthatatlansága a szerződés egészének hatályát nem érinti, mert a Megrendelő és Szolgáltató kötelesek lesznek egymással kölcsönös érdekeiket tekintetbe vevő, a hatálytalanná vagy végrehajthatatlanná vált rendelkezéshez legközelebb álló, új kikötésben megállapodni.
- 8.8 A felmerülhető jogvitákat a felek békésen kívánják rendezni. Amennyiben e törekvésük eredménytelen maradna, szerződő felek a jogviták eldöntésére a polgári perrendtartás szerinti bíróságok illetékességét kötik ki.
- 8.9 Megrendelő tudomásul veszi, hogy az alábbiakban felsorolt mellékletek jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik:
1. számú melléklet: A rendszer elemei, a teljesítés helye, átalánydíj, a külön díj számításának alapját képező díjtételek, szolgáltatások köre (hibaelhárítás vállalt feltételei), a szerződés időtartama
 2. számú melléklet: Referencia nyilatkozat
Megrendelő vállalja, hogy azt a szerződésben foglaltak teljesítésekor értelemszerűen kitölti és cégszerűen aláírja.
- 8.10 A szerződésben nem szabályozott feltételekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezések az irányadóak.

Jelen szerződés szerződő felek kétoldalú tárgyalásainak eredményeként jött létre; a Megrendelő a jelen szerződésben foglaltaktól eltérő ajánlatot nem kívánt tenni.

A jelen 8 pontból álló szerződés 2 (kettő) eredeti példányban készült, melynek 1 (egy) példánya a Megrendelőt, 1 (egy) példánya a Szolgáltatót illeti meg.

Fenti szerződést, mint ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt A Szerződő felek a mai napon jóváhagyólag aláírták.

Budapest, 2017. 06. 24.

Megrendelő képviselőjében

Ellenjegyző:
Stella Péter
Gazdasági igazgató

2017. JUN 14

Budapest, 2017. május 22.

Szolgáltató képviselőjében

T · · Systems ·

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

Adószám: 12928099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003 | 73

1. számú melléklet a 13599/2017/TSM számú átalánydíjas üzemeltetési / üzemeltetés támogatási szerződéshez

1. Szerződő felek

Zuglói Egészségügyi Szolgálat
1148 Budapest, Őrs vezér tere 23

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

Cégjegyzékszám: _____
Adószám: 15514750-2-42
Bankszámla száma: _____
Képviselő: _____

másrészről a:

T-Systems Magyarország Zrt.
1117 Budapest, Budafoki út 56.

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

Cégjegyzékszám: 01-10-044852
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámla száma: 10918001-00000068-73830003
Képviselő: Farkas Renáta Klára, Tóth László
Értékesítési menedzser: Proksa Antal

2. A rendszer elemei

A Szolgáltató nyilvántartása szerinti eszközlista

Tétel	Db	Megnevezés	Felelős ügyfél cím.Cím	Tulajdc
1	1	alközponti hálózat	Torontál u. 49.	Ügyfél
2	3	Siemens Optiset E Entry Gray	Torontál u. 49.	Ügyfél
3	1	SIEMENS OPTISET E BASIC GRAY	Torontál u. 49.	Ügyfél
4	NA	telefonkészülék	Torontál u. 49.	Ügyfél
5	1	Krone analóg rendező	Torontál u. 49.	Ügyfél
6	1	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Torontál u. 49.	Ügyfél
7	1	Siemens szünetmentes tápegység	Torontál u. 49.	Ügyfél
8	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Torontál u. 49.	Ügyfél
9	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Torontál u. 49.	Ügyfél
10	1	STLS 2 S0 ISDN bővítőkártya (2 S0) 2006	Torontál u. 49.	Ügyfél
11	1	OfficeCom 2.2 alközpont (alapban 8 digi+4 analóg port)	Torontál u. 49.	Ügyfél
12	NA	telefonkészülék	Tábornok u. 8.	Ügyfél
13	10	TD 96 Analóg telefon	Tábornok u. 8.	Ügyfél
14	1	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Tábornok u. 8.	Ügyfél
15	3	Siemens Optiset E Entry Gray	Tábornok u. 8.	Ügyfél
16	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Tábornok u. 8.	Ügyfél
17	1	alközponti hálózat	Tábornok u. 8.	Ügyfél
18	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Tábornok u. 8.	Ügyfél
19	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Tábornok u. 8.	Ügyfél
20	1	STLS 2 S0 ISDN bővítőkártya (2 S0) 2006	Tábornok u. 8.	Ügyfél
21	1	PSU for Hicom 150E	Tábornok u. 8.	Ügyfél
22	1	OfficeCom 2.2 alközpont (alapban 8 digi+4 analóg port)	Tábornok u. 8.	Ügyfél

Tétel	Db	Megnevezés	Felelős ügyfél cím.Cím	Tulajdc
23	4	Siemens Optiset E Entry Gray	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
24	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
25	1	Krone analóg rendező	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
26	1	alközponti hálózat	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
27	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
28	3	TD 96 Analóg telefon	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
29	1	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
30	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
31	1	STLS 2 S0 ISDN bővítőkártya (2 S0) 2006	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
32	1	OfficeCom 2.2 alközpont (alapban 8 digi+4 analóg port)	Ráskai Lea u. 69-73.	Ügyfél
33	NA	optiSet E Advance Plus Szürke	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
34	1	1 csatorn. analóg fővonal GSM adapter.	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
35	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
36	1	Krone analóg rendező	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
37	1	IBM PC	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
38	1	szünetmentes táp	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
39	1	Compargo for Windows Credit kezeléssel 5	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
40	1	Compargo adatgyűjtő kiolvasó szoftver 1	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
41	1	alközponti hálózat	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
42	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
43	1	Siemens H150 alapszekrény	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
44	1	Mini-DP bővítő akkumulátor BDP10E	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
45	5	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
46	1	Siemens H150E bővítőszekrény	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
47	4	SIEMENS OPTISET E ADVANCE PLUS GRAY	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
48	26	Gigaset DA310 white	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
49	1	optiPoint 500 basic jégkék	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
50	2	optiPoint 500 basic jégkék	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
51	NA	Siemens H150E rendezőpanel	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
52	1	Siemens H150 Digitális kártya	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
53	1	Siemens H150 Digitális kártya	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
54	1	H150E Off.2.2 TML8 bővítőkártya	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
55	1	Siemens H150 ISDN kártya	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
56	2	SIEMENS OPTISET ISDN ADAPTER	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
57	4	SLA24N analóg mellékvonali bővítőkártya	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
58	1	EPR0M upgrade HiPath 3750-hez	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
59	NA	telefonkészülék	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
60	85	SIEMENS EUROSET 802 KESZULEK	Örs Vezér tér 23.	Ügyfél
61	6	TD 96 Analóg telefon	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
62	NA	telefonkészülék	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
63	1	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
64	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
65	1	alközponti hálózat	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
66	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
67	1	Siemens H150 4SLA analóg kártya	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
68	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
69	1	Siemens H150E interface	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
70	1	STLS 2 S0 ISDN bővítőkártya (2 S0) 2006	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
71	1	OfficeCom 2.2 alközpont (alapban 8 digi+4 analóg port)	Kerepesi út 78 /C	Ügyfél
72	1	alközponti hálózat	Hermína út 7.	Ügyfél
73	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Hermína út 7.	Ügyfél
74	13	Gigaset DA310 black	Hermína út 7.	Ügyfél
75	1	H150E Off.2.2 TML8 bővítőkártya	Hermína út 7.	Ügyfél
76	1	Krone analóg rendező	Hermína út 7.	Ügyfél
77	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Hermína út 7.	Ügyfél
78	1	Siemens H150 alapszekrény	Hermína út 7.	Ügyfél
79	1	Siemens H150 Digitális kártya	Hermína út 7.	Ügyfél
80	1	Siemens H150 ISDN kártya	Hermína út 7.	Ügyfél
81	1	SIEMENS OPTISET E ADVANCE PLUS FEHÉR	Hermína út 7.	TSM
82	2	SIEMENS OPTISET E ADVANCE PLUS GRAY	Hermína út 7.	Ügyfél
83	1	SIEMENS OPTISET ISDN ADAPTER	Hermína út 7.	Ügyfél

Tétel	Db	Megnevezés	Felelős ügyfél cím.Cím	Tulajdc
84	NA	SIEMENS OPTISET STANDARD REND.KESZ SZÜRK	Hermína út 7.	Ügyfél
85	3	SLA24N analóg mellékvonali bővítőkártya	Hermína út 7.	Ügyfél
86	1	szünetmentes táp	Hermína út 7.	Ügyfél
87	103	TD 92 Analóg telefon	Hermína út 7.	Ügyfél
88	NA	telefonkészülék	Hermína út 7.	Ügyfél
89	1	Siemens PSU F Power Supply Hicom 3550	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
90	10	TD 96 Analóg telefon	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
91	1	SIEMENS OPTISET E STANDARD GRAY	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
92	1	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
93	1	alközponti hálózat	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
94	1	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
95	NA	telefonkészülék	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
96	1	STLS 2 S0 ISDN bővítőkártya (2 S0) 2006	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
97	1	Siemens H150 8SLA analóg kártya	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
98	1	SIEMENS TLA 2 fővonalbővítő (analóg)	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
99	1	OfficeCom 2.2 alközpont (alapban 8 digi+4 analóg port)	Erzsébet királyné útja 47.	Ügyfél
100	1	Panasonic telefonkészülék	Csertő park 3/C	Ügyfél
101	NA	Compargo adatgyűjtő doboz 1MB kapacitással		Ügyfél
102	NA	RP01 adatgyűjtőbe beépíthető modem		Ügyfél
103	NA	Siemens H150E OfficeCom 2.2 (PSU)		Ügyfél
104	NA	Optiset E analóg telefon (szürke)		Ügyfél

3. A teljesítés helye

- 1143 Budapest, Torontál utca 49.
- 1142 Budapest, Táborkok utca 8.
- 1142 Budapest, Ráskai Lea utca 69-73.
- 1148 Budapest, Örs Vezér tere 23.
- 1146 Budapest, Kerepesi út 78/C
- 1146 Budapest, Hermína út 7.
- 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 47.
- 1144 Budapest, Csertő Park 3/C

4. A havi átalánydíj

Tétel	Db	Megnevezés	Díj	Tulajdon
01	8	Siemens rendszer (7)+Csertő parki rendszer(1)	196.426	Ügyfél*
Összesen			196.426 Ft/hó+ÁFA	
Azaz százkilencvenhatezer-négyszázhuszonhat Ft/hó+ÁFA				

*Jelen mellélet 2. pontjában jelölt 81. tétel esetében a tulajdonjog a Szolgáltatót illeti.

5. A külön díj számításának alapját képező díjtételek és szolgáltatások köre

A kiszállási díjak és a megrendelésre végzett munkák költségének számlázása a Szolgáltató mindenkor érvényes díjazása szerint történik. A díjváltozásról a Szolgáltató értesíti a Megrendelőt.

Aktuális évben érvényes díjak:

Tételek	Elszámolás	Megjegyzés
Szakember felhasználás:		
Projekt menedzser	17.000 Ft/óra	
Technikus	9.000 Ft/óra	
Junior rendszermérnök	17.000 Ft/óra	
Rendszermérnök	21.000 Ft/óra	
Főmérnök	27.000 Ft/óra	
Kiszállási díjak:		
Budapesten	5000 Ft/alkalom	az utazásra óradíj nem számítható fel
Regionális központban	3500 Ft/alkalom	az utazásra óradíj nem számítható fel
Egyéb helyre	80 Ft/Km	az utazás idejére óradíj is számítható
utazási óradíj (80 km-enként 1 óra)	(normál óradíj)/2	
Felárak		az igénybe vett felárak "összeadódnak"
Sürgősségi felár	+ 100%	
Munkaszüneti és ünnepnap	+ 100%	
Munkaidőn túl	+ 50%	
Elszámolási egység:		
A szakemberek munkájának elszámolása a tényleges munkavégzés alapján történik, függetlenül attól, hogy távoli, vagy helyszíni munkavégzés történik. A minimálisan elszámolandó egység a 1/2 óra. Minden megkezdett időszak elszámolandó!		

6. A szolgáltatások köre és azok vállalt feltételei

6.1 Vállalt szolgáltatások, szolgáltatási szintek

Szolgáltatások	Szolgáltatási szint / mennyiség
Hibaelhárítás	Igen
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	7x24 óra
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	4 óra
Hibaelhárítás megkezdése	1 nap
Garantált hibaelhárítás ideje kritikus hibákra	1 munkanap
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	Igen (szerelési anyagokra vonatkozik, fődarabokra nem)
Megelőző távkarbantartás	évente*
Megelőző helyszíni karbantartás	évente*

Kiegészítő szolgáltatások

Kisebbs konfiguráció-módosítás távfelügyelettel	12 db/év
---	----------

* Megelőző táv- és helyszíni karbantartást évente, két telephelyen (1146 Budapest, Hermina út 7. és 1148 Budapest, Örs Vezér tere 23.) végzünk.

A Megrendelővel egyeztetve annak 1148 Budapest, Örs Vezér tere 23. szám alatti telephelyén tartalék analóg készülékeket biztosítunk.

6.2 Szolgáltatások leírása

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma
Hibaelhárítás	Szolgáltató a továbbiakban részletezett szintidőkön belül vállalja a rendszer meghibásodásainak elhárítását. A szolgáltatás a rendelkezésre álláson túlmenően a díjazásban tartalmazza a kiszállás és a ráfordított mérnökóra költségeit is.
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a hibaelhárítást az adott időszakra értelmezett szolgáltatásként biztosítja.
Kritikus hibák elhárításának megkezdése	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a szerződésben szabályozott módon bejelentett, kritikusnak minősített hibák, és a teljes rendszer leállása esetén a hiba elhárítását legkésőbb az adott időn belül elkezd, a hibaelhárítás rendelkezésre állási időtartamához igazodva.
Hibaelhárítás megkezdése	Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a szerződésben szabályozott módon bejelentett, nem kritikusnak minősített hibák esetén a hiba elhárítását legkésőbb az adott időn belül elkezd, a hibaelhárítás rendelkezésre állási időtartamához igazodva.
Garantált hibaelhárítás ideje kritikus hibákra	Szolgáltató a szolgáltatás nem megfelelő működése esetén a szerződésben szabályozott módon bejelentett, kritikusnak minősített hibákat legkésőbb az adott időn belül elhárítja, a hibaelhárítás rendelkezésre állási időtartamához igazodva.
Hibaelhárításhoz felhasznált anyagok ingyenes biztosítása	Szolgáltató a szolgáltatás helyszíni hibaelhárítása esetén, a hibaelhárításhoz felhasznált alkatrészeket és anyagokat díjmentesen biztosítja, amennyiben a hiba rendeltetésszerű használat során keletkezett. Nem vonatkozik a készülékek természetes úton elhasználódó elemeire, akkumulátoraira.
Megelőző távkarbantartás	Szolgáltató vállalja, hogy a megelőző távkarbantartás keretében adott időközönként felméri a rendszer állapotát, a rendszerekhez tartozó biztonsági mentéseket elvégzi, ellenőrzi a hibapuffereket. Az esetlegesen feltárt hibákat kijavítja és dokumentálja.
Megelőző helyszíni karbantartás	Szolgáltató vállalja, hogy a megelőző helyszíni karbantartás keretében adott időközönként felméri a rendszer állapotát, a rendszerekhez tartozó biztonsági mentéseket elvégzi, ellenőrzi a hibapuffereket. Az esetlegesen feltárt hibákat kijavítja és dokumentálja.

Kiegészítő szolgáltatások leírása

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás tartalma
--------------------------	-----------------------

Kisebb konfiguráció-módosítás távfelügyelettel	Szolgáltató a szolgáltatási díj keretében vállalja havonta az adott mennyiségű, távfelügyeletről elvégezhető kisebb (1-1 felhasználó beállításait érintő) konfiguráció módosítások elvégzését.
--	--

7. A megrendelő által biztosítandó feltételek

- Korlátlan hozzáférés a szerződés hatálya alá tartozó eszközökhöz Szolgáltató számára, a rendelkezésre állásával egyező időintervallumokban (7x24 órában).

Fenti feltételt Megrendelő díjmentesen biztosítja a szolgáltatás nyújtásához.

8. A szerződés időtartama

2017. április 1. – 2019. március 31.

Budapest, 2017. június 14.

Megrendelő képviselőjében

Aláíró:
Stoda Péter
Gazdasági igazgató

2017 JÜN 14.

Budapest, 2017. május 22.

Szolgáltató képviselőjében

T-Systems

T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

Adószám: 12028099-2-44

Bankszámlaszám: 10918001-00000068-73830003 | 73

2. számú melléklet a 13599/2017/TSM számú átalánydíjas üzemeltetési / üzemeltetés támogatási szerződéshez

1. Szerződő felek

Zuglói Egészségügyi Szolgálat
1148 Budapest, Őrs vezér tere 23

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

Cégjegyzékszám: .
Adószám: 15514750-2-42
Bankszámla száma:
Képviselő: .

másrészről a:

T-Systems Magyarország Zrt.
1117 Budapest, Budafoki út 56.

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

Cégjegyzékszám: 01-10-044852
Adószám: 12928099-2-44
Bankszámla száma: 10918001-00000068-73830003
Képviselő: Farkas Renáta Klára, Tóth László
Értékesítési menedzser: Proksa Antal

2. Referencia nyilatkozat

A jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulunk ahhoz, hogy a T-Systems Magyarország Zrt. referenciapartnerként nevezze meg társaságunkat, társaságunk vezetőinek nevét, beosztását és tőlük származó idézeteket gyűjthessen, ezeket marketing és kommunikációs eszközök útján közzétegye, ideértve társaságunk logójának, védjegyeinek feltüntetését is, előzetes írásbeli egyeztetést követően.

Budapest, 2017. . . .

.....
NÉV
BEOSZTÁS
CÉG

100