

SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről **Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal**
Székhely: 1082 Budapest, Baross u. 63-67.
Adószám: 15508009-2-42
Törzsszám: 508001
KSH számjel: 15508009-8411-325-01
Bankszámlaszám: 11784009-15735715
Számlavezető pénzüintézete: OTP Bank Nyrt.
Képviseli: dr. Töröcsik Edit Julianna jegyző
mint **Megrendelő,**

másrészről a
Székhely:
Cégjegyzékszám:
Adószám:
Bankszámlaszám:
Számlavezető pénzüintézete:
Képviseli:
mint **Szolgáltató**

(továbbiakban Megrendelő és Szolgáltató együttesen, mint Felek) között az alulírott napon és helyen az alábbi feltételek szerint.

I. Előzmények

1. Felek rögzítik, hogy a Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzési eljárást indított 2024., „*Szolgáltatási keretszerződés keretében emelt szintű mérnök informatikai szolgáltatás nyújtása*” tárgyban.
2. A Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi Polgármesteri Hivatal Jegyzőjének .../2024. (.../....) számú döntése alapján a beszerzési eljárás nyertese a Szolgáltató lett, melyre tekintettel a Felek szerződést kötnek jelen szerződés és az ehhez kapcsolódó mellékletek (a továbbiakban együttesen: jelen szerződés) feltételei szerint.
3. Jelen szerződés elválaszthatatlan, 1. sz. melléklete az I.1. pontban meghatározott ajánlattételi felhívás, 2. sz. melléklete Szolgáltató, mint nyertes ajánlattevő ajánlata.

II. A szerződés tárgya

1. A Megrendelő megrendeli, Szolgáltató elvállalja a jelen szerződésben meghatározott emelt szintű informatikai rendszermérnöki támogatás nyújtását összesen 480 óra időtartamban (le hívható időkeret) a jelen szerződésben és annak elválaszthatatlan részét képező ajánlattételi felhívás és ajánlattételi dokumentációban foglaltak szerint.
2. Megrendelő a jelen szerződés alapján eseti írásbeli megrendeléseket, valamint hibabejelentéseket bocsát ki Szolgáltató felé az aktuális emelt szintű informatikai rendszermérnöki támogatási szolgáltatások elvégzésére (a továbbiakban együttesen: szolgáltatás), amely szolgáltatások Megrendelő általi igénylésére és megrendelésére, illetve Szolgáltató általi visszaigazolására és teljesítésére a jelen szerződés III. pontjában foglaltak irányadók.

3. A jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkereten belül Szolgáltató havonta legfeljebb 32 óra szolgáltatást vállal, amely kizárólag a tárgyhónapban felmerülő üzemszerű működést akadályozó hiba fennállása esetén léphető túl, túllépés ideje értelemszerűen beleszámítódik az időkeretbe.

4. Szolgáltató az éves időkeretből felhasznált és még felhasználható órák számáról rendszeresen kimutatást küld a Megrendelőnek.

5. A szolgáltatás keretében felmerülő lehetséges feladatok részletezése:

- a) kiemelt rendelkezésre-állású mérnöki támogatási szolgáltatás,
- b) meglévő hardver elemek és hardver közeli szoftverek szakértői támogatása,
- c) meglévő operációs rendszerek és szoftver rendszerek szakértői támogatása, újrainstallálása és frissítése (szolgáltatás nem terjed ki azon rendszerszintű alkalmazás szoftverekre melyek forrása felett a Szolgáltató korlátlanul nem rendelkezhet),
- d) Speciális BIOS és firmware frissítések megtervezése, megszervezése, elvégzése, ellenőrzése
- e) biztonságtechnikai jellegű problémák folyamatos elemzése, gyártók által ajánlott biztonsági javítások és bővítések átvezetése,
- f) aktív hálózati elemek működése során felmerülő problémák/konfigurációk megoldására,
- g) rendszermérnöki támogatási HelpDesk (Call Center),
- h) helyszíni vagy távvezérelt munkavégzés összesen 480 óra időtartamban,
- i) központi szerver HW konfigurálás igények szerint,
- j) szerverek, központi gépterem átalakítása, átszervezése, a munkával járó kábelezési és konfigurációs munkálatok elvégzése igény szerint,
- k) mentési rendszerek igény szerinti konfigurálása,
- l) rendelkezésre állás 2 órás reakció idővel a Microsoft Windows 2003/2008/2019/2022 és LINUX/UNIX platformjaihoz és a szerveroldali alkalmazásokhoz

6. Megrendelő vállalja, hogy a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeret legalább 50%-át lehívja.

III. Felek kötelezettségei

1. Hibabejelentés és helpdesk szolgáltatás:

1.1. Szolgáltató vállalja, hogy Megrendelő által közölt és írásban megerősített üzemszerű működést akadályozó hiba bejelentése esetén a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeret terhére a Megrendelő hibajegyét felveszi, és írásban visszaigazol Megrendelő részére arra vonatkozóan, hogy a hibajegy kezelését rögzítette és kijelölte a hiba elhárításával foglalkozó szakembert.

1.2. Szolgáltató vállalja, hogy a III.1.1. szerinti bejelentésre 30 percen belül reagál, és az igényelt beavatkozást haladéktalanul, de legkésőbb 120 percen belül (mely a jelen szerződés 5.2. pontja szerinti Szolgáltatási időszak keretei között számítandó) a helyszínen vagy – amennyiben azt a probléma jellege lehetővé teszi – távleléssel megkezdje és folytatja a jelzett probléma megoldásáig. A Szolgáltató köteles minden tőle telhetőt megtenni a probléma megoldása érdekében és a Megrendelő köteles ebben vele együttműködni.

1.3. Amennyiben a Szolgáltató a III.1.2. pont szerinti esetben 120 percen belül nem kezdi meg a szolgáltatás nyújtását, minden megkezdett óra után 10.000,-Ft + ÁFA késedelmi kötbér fizetésére köteles.

1.4. Szolgáltató vállalja, hogy hibabejelentésre alkalmas „HELPDESK” szolgálatot üzemeltet, melynek elérését a jelen szerződés IV.2. pontjában rögzített időtartamon

belül, – valamint halaszthatatlan beavatkozást igénylő esetekben az időtartamon kívül is – Megrendelő telefonon és e-mailen keresztül hibabejelentéseket tehet Megrendelő bejelentésre kijelölt munkatársai által.

Megrendelő részéről hibabejelentésre jogosult személyek és elérhetőségeik az alábbiak:

név: Kovács Ádám György irodavezető, Informatikai Iroda
telefon: + 36 1/459-2431
mobil: + 36 20/3841989
e-mail: kovacs@jozsefvaros.hu

név: Weisz Tamás irodavezető-helyettes, Informatika Iroda
telefon: + 36 1/459-2121
mobil: + 36 20/525-9099
e-mail: weiszt@jozsefvaros.hu

Szolgáltató Helpdesk elérhetősége:

név:

telefonszám:

e-mail:

2. Egyéb munkavégzési és tanácsadási szolgáltatások:

2.1. Szolgáltatást végző vállalja, a tervezésben és optimalizálásban jártas rendszermérnökei Megrendelő részére helyszíni munkavégzéssel és tanácsadással is rendelkezésre állnak. Szolgáltatást végző vállalja, hogy a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeret terhére a Megrendelő igényei szerint és a vonatkozó jogszabályok keretei között tanácsadóként közreműködik a Megrendelő által bonyolított informatikai eszköz beszerzésekkel kapcsolatosan. A beszerzett eszközöket telepíti, valamint a jelen szerződésben rögzítettek alapján működteti és fejleszti.

2.2. Megrendelő a munkavégzési és tanácsadási szolgáltatásra vonatkozó igényét előzetesen bejelenti.

2.3. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelőtől érkező, a jelen szerződés III.2.2. pontja szerinti igényre 2 munkanapon belül írásbeli eseti ajánlattal visszajelez, amely visszajelzés tartalmazza az adott szolgáltatás teljesítéshez várhatóan szükséges óraszámot, valamint az igényelt szolgáltatás teljesítése megkezdésének és befejezésének várható időpontját. Szolgáltató köteles eseti ajánlatában jelezni, ha a szolgáltatás a szolgáltatási időszakon kívüli, illetve havi időkereten felüli munkavégzést tesz szükségessé.

2.4. Megrendelő a Szolgáltató a jelen szerződés III.2.3. pontja szerinti eseti ajánlat elfogadására eseti megrendelést bocsát ki a Szolgáltató részére, amely tartalmazza az elvégzendő feladatokat, megrendelt szolgáltatásra meghatározott óraszámot, a teljesítési határidőt. Amennyiben a Szolgáltató eseti ajánlatában szolgáltatási időszakon kívüli, illetve havi időkereten felüli munkavégzés szerepel, az eseti megrendelésben Megrendelő köteles nyilatkozni arról, hogy elfogad-e a szolgáltatási időszakon kívüli munkaórát, illetve a havi időkereten kívüli munkavégzést.

3. Szolgáltató vállalja, hogy a rendszermérnöki támogatási tevékenysége kapcsán a Megrendelő tevékenységének segítése céljából – jogszabály vagy a jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában – kapcsolatot tart fenn az informatikai eszközszállítókkal, különös tekintettel az 1. számú alapidokumentumban rögzített operációs rendszerek és alapszoftverek szállítóira. Ezen kapcsolattartás nem lehet hátrányos a Megrendelő számára.

4. Szolgáltató vállalja, hogy az üzemeltetett IT rendszerben a Megrendelő tevékenysége során megjelent adatok biztonságát megőrzi.
5. Szolgáltató kizárja felelősségét azokban az esetekben, melyekben Megrendelő hibájából vagy rendeltetésellenes, illetve szakszerűtlen használatából és kezeléséből adódóan hibásodnak meg IT eszközök, illetve nem működnek rendeltetészerűen.
7. Megrendelő köteles a Szolgáltató részére a tevékenysége ellátásához szükséges munkaterületet biztosítani. Megrendelő köteles Szolgáltató részére a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges bejárást és hozzáférés biztosítás. (Szerverszobába bejutás, admin jelszavak és kódok megadása)
8. Megrendelő köteles – a Szolgáltató szerződés szerű teljesítése esetén – VI.2. pont szerint számított díjakat a Szolgáltató részére havi rendszerességgel megfizetni.

IV. Teljesítés helye, ideje

1. Szolgáltató jelen szerződés II. pontjában meghatározott tevékenységet a Megrendelő által meghatározott helyen köteles végezni. Egyebekben a Szolgáltató ott köteles teljesíteni, ahol az a szolgáltatás hiánytalan teljesítéséhez szükséges. Szolgáltató vállalja a Megrendelő által meghatározott helyre történő kiszállást, amennyiben a teljesítendő feladat ezt megkívánja.

2. Szolgáltatási időszak a Megrendelő munkarendje szerinti munkaidő:

Hétfő: 8.00-18.00 óra

Kedd: 8.00-16.00 óra

Szerda: 8.00-16.30 óra

Csütörtök: 8.00-16.00 óra

Péntek: 8.00-13.30 óra

3. A szolgáltatási időszakon túli munkavégzéssel járó feladatot Szolgáltató kizárólag a teljesítendő feladat ismeretében, a Megrendelő kapcsolattartójának telefonon vagy írásban történő kifejezett kérésére vállalja.

V. Teljesítés

1. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés II. pontjában meghatározott vagy jelen szerződésben szereplő egyéb szolgáltatásokról – azok szerződés szerű, hiánytalan elvégzése esetén – havonta közösen aláírt teljesítésigazolást állítanak ki.

2. Amennyiben a jelen szerződés teljesítése során a Szolgáltató oldalán olyan körülmény áll elő, amely a szerződés szerű teljesítést akadályozza, köteles erről a Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni, megjelölve a teljesítés várható időpontját és a késedelem okát.

VI. A szerződés időtartama, díjazás és az időkeret felhasználása, fizetési feltételek

1. Szerződő Felek jelen szerződést határozott időtartamra, 2024. szeptember 1. napjától 2026. augusztus 31. napjáig, vagy a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeret kimerüléséig kötik.

2. Szolgáltató

a) a szolgáltatási időszakban,- Ft/óra + ÁFA, azaz óránként forint + ÁFA díjra jogosult, a szolgáltatási időszakon belüli munkaóra 1-szeres szorzóval kerül levonásra a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeretből;

b) a szolgáltatási időszakon kívül,- Ft/óra + ÁFA, azaz óránként forint + ÁFA díjra jogosult, a szolgáltatási időszakon kívüli munkaóra a díjjal a

arányos mértékben, azaz [VI.2. b) pont szerinti díj /VI.2. a) pont szerinti díj]-szeres szorzóval kerül levonásra a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeretből;

c) Megrendelő székhelyére történő kiszállás díja:- Ft/alkalom + ÁFA, azaz alkalmanként forint + ÁFA, a kiszállási alkalom után a kiszállási díjjal arányos mértékű, azaz [VI.2. c) pont szerinti díj/ VI.2. a) pont szerinti díj] munkaórát kell levonni a jelen szerződés II.1. pontja szerinti időkeretből.

Felek rögzítik, hogy az időkeretből levont munkaórát úgy tartják nyilván, hogy minden megkezdett negyed óra egynegyed munkaórának számít.

3. A Megrendelő a szolgáltatási díjat havonta utólag, a teljesítés igazolással igazolt teljesítést követően szabályszerűen kiállított számla alapján 15 napon belül, banki átutalással Szolgáltató-nál vezetett számú bankszámlájára fizeti meg.

4. A Szolgáltató havonta jogosult számla kiállítására. Minden esetben a számla mellékletét képezi a Felek által közösen kiállított teljesítési igazolás. Megrendelő részéről teljesítésigazolásra az Informatika Iroda vezetője, akadályoztatása esetén a helyettese jogosult.

VII. Kötbér

1. Késedelmi kötbér: A Megrendelő Szolgáltatóval szemben a teljesítés késedelme esetére késedelmi kötbért köt ki, melynek mértéke

a) a jelen szerződés III.1. pontja szerinti esetben jelen szerződés III.1.3. pontjában meghatározott összeg.

b) a jelen szerződés III.2. pontja szerinti szolgáltatás esetén minden késedelmes nap után a késedelemmel érintett szolgáltatás jelen szerződés VI.2. a) pontja szerinti ellenértékének 10%-a.

A késedelmi kötbér maximuma: a 480 szolgáltatási időszakon belüli órára számított nettó órabér 10 %-a.

2. Meghiúsulási kötbér: Amennyiben a teljesítés – olyan okból, amelyért Szolgáltató felelős meghiúsul, meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, és Megrendelő jogosult döntése szerint a jelen szerződést – mindennemű kártalanítási kötelezettség nélkül – azonnali hatállyal felmondani. Ebben az esetben késedelmi kötbér felszámítására nincs lehetőség. A meghiúsulási kötbér mértéke a 480 szolgáltatási időszakon belüli órára számított nettó órabér 20 %-a.

3. Felek rögzítik, hogy a kötbérvisszatérítés behajtásán túlmenően a Megrendelő a szerződésszegésből eredő kárának megtérítését is követelheti a Szolgáltatótól, a kár összegébe azonban a már behajtott kötbér összege beleszámít. A kötbér akkor is jár, ha a Megrendelőnek kára nem merült fel.

4. Megrendelő jogosult a jelen szerződés VI.2. pontja szerinti díjból a késedelmi vagy meghiúsulási kötbér összegét visszatartani.

VIII. Átláthatóság, titoktartás

1. Szolgáltató titoktartási kötelezettség terheli a jelen szerződés teljesítése során a Megrendelővel, annak tevékenységével kapcsolatban tudomására jutó mindennemű adat, információ, ismeret vonatkozásában. E titoktartási kötelezettség kiterjed alkalmazottaira, munkatársaira, beszállítóira, akiket tevékenységük megkezdése előtt köteles a titoktartásra hitelt érdemlően figyelmeztetni.

2. A Szolgáltató a Megrendelő engedélye nélkül harmadik félnek nem hozhatja tudomására a jelen szerződés, illetve azzal kapcsolatban bármely más dokumentáció vagy információ adatait. A Szolgáltató a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása

nélkül a jelen szerződéssel kapcsolatos okmányokat és információkat kizárólag a jelen szerződés teljesítésére használhatja fel.

3. Szolgáltató jelen pontban foglalt kötelezettségeinek megszegéséért is teljes körű felelősséggel tartozik.

4. Jelen szerződés ezen pontjában rögzített korlátozás nem terjed ki azon információkra, melyek nyilvános adatok, illetve bárki számára megismerhetőek.

5. Szolgáltató kijelenti az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésére figyelemmel, hogy átlátható szervezet, és az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 1.§ 4. pontjában és 41. § (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdése 1. pontjában foglaltaknak megfelel.

IX. Szerződés megszüntetése

1. Jelen szerződést legalább 3 hónapos felmondási idővel bármelyik fél felmondhatja.

2. Rendkívüli felmondásra a sérelmet szenvedett fél érdekmúlása esetén van lehetőség. Felek megállapodnak, hogy a IX.3. pontban súlyos szerződésszegésnek minősített esetek további bizonyítás vagy mérlegelés nélkül megalapozzák a sérelmet szenvedett fél érdekmúlását.

3. Súlyos szerződésszegés:

3.1. Súlyos szerződésszegésnek minősül a Szolgáltató részéről, ha:

- a) a Szolgáltató ellen jogerősen felszámolási, vagy csődeljárást indítottak ellene, törölték a cégjegyzékből, illetve egyéni vállalkozói névjegyzékből továbbá, ha végelszámolási kérelmet nyújt be,
- b) Szolgáltató nem minősül a nemzeti vagyronról szóló törvény alapján átlátható szervezetnek,
- c) Szolgáltató megszegi a titoktartási kötelezettséget,
- d) a késedelmi kötbér eléri a VII.1. pont szerinti kötbérmaximumot,
- e) jelen szerződésben foglalt egyéb kötelezettségét megszegi, és Megrendelő legalább 8 napos határidőt tartalmazó felhívására sem szünteti meg a szerződésszegést.

3.2. Súlyos szerződésszegésnek minősül Megrendelő részéről, ha fizetési kötelezettségének a Szolgáltató írásbeli, legalább 5 napos fizetési haladékot tartalmazó felszólítása ellenére sem tesz eleget.

X. Egyéb rendelkezések

1. Szolgáltató teljesítési segéd, közreműködő, alvállalkozó igénybevételére jogosult, annak munkájáért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna.

2. Szolgáltató kijelenti, és jelen szerződés aláírásával kifejezetten megerősíti, hogy a feladatai elvégzéséhez szükséges, a Megrendelő adatvédelmi és adatbiztonsági, információbiztonsági, munkavédelmi, tűzvédelmi és vagyonvédelmi előírásokra vonatkozó szabályzatait a Megrendelő rendelkezésére bocsátotta, azokat megismerte, és jelen szerződés szerinti feladatai ellátása során magára nézve kötelezőnek tekinti, azokat betartja és a X. 1. pontban meghatározott teljesítési segédeivel, alvállalkozóval, közreműködőivel betartatja.

3. Szolgáltató teljes kártérítési kötelezettség terheli azért a kárért, amelyet szándékos mulasztása, vagy jogellenes magatartása következtében Megrendelőnek okoz.

4. A jelen szerződés teljesítése érdekében Szerződő Felek együttműködésre kötelesek, és kapcsolattartó személyeket jelölnek ki.

név: Kovács Ádám György irodavezető, Informatikai Iroda

telefon: + 36 1/459-2431
mobil: + 36 20/3841989
e-mail: kovacs@jozsefvaros.hu

név: Weisz Tamás irodavezető-helyettes, Informatikai Iroda
telefon: + 36 1/459-2121
mobil: + 36 20/525-9099
e-mail: weiszt@jozsefvaros.hu

Szolgáltató képviselőtében:
Kereskedelmi kérdésben:
név:
telefon:
mobil:
e-mail:

Projektmenedzser kérdésben:
név:
telefon:
mobil:
e-mail:

Műszaki kérdésben:
név:
telefon:
mobil:
e-mail:

akik a jelen szerződés teljesítése során intézkedésre és nyilatkozattételre jogosultak.

5. Jelen szerződés kizárólag írásban módosítható.

6. A Szerződő Felek rögzítik, hogy az esetleg felmerülő jogvitákat elsősorban békés módon, egyezség útján rendezik.

7. A jelen szerződésben használt fogalmak tekintetében Szerződő Felek a szakmában szokásos, általános jelentést kötik ki.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései irányadóak.

Jelen szerződést felek elolvasás és megértés után 4 (db) egymással tartalom és forma szerint azonos eredeti példányban írták alá.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Ajánlattételi felhívás
2. számú melléklet: Szolgáltató ajánlata

Budapest, 2024.

Megrendelő

Budapest Főváros VIII. kerület Józsefvárosi
Polgármesteri Hivatal
képviselésében
dr. Törőcsik Edit Julianna
jegyző

Szolgáltató

képviselésében

Jogi szempontból ellenőrizte:
dr. Törőcsik Edit Julianna jegyző
nevében és megbízásából

.....
dr. Székelyhidi Lívია
Jogi Iroda
irodavezető

Fedezete: 5-30205-212/1
Pénzügyileg ellenjegyzem:

.....
Hórich Szilvia
gazdasági vezető