

Távfelügyeleti és kiemelt szerviz szolgáltatási szerződés

amely létrejött egyrészről a **FixConnect Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.** 1116 Budapest, Fehérvári út 132-144. (továbbiakban: Szolgáltató), másrészről a **Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft.** 1134 Budapest, Angyalföldi út 5. B. ép. (továbbiakban: Megrendelő) között az alábbiak szerint:

I. A szerződés tárgya

Szolgáltató vállalja, a Megrendelő telephelyein telepített, 1. sz. mellékletben felsorolt infokommunikációs eszközeinek és a szolgáltató által installált szoftverek üzemképességének biztosítását, a végberendezések karbantartását, illetve a 3. sz. mellékletben felsorolt eszközök másnapi hardvercseréjét, meghibásodás esetén történő javításukat, jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint teljesíti.

II. A szolgáltatás díjazása

A szolgáltatások díjtételeit a 2. számú melléklet tartalmazza.

III. Szolgáltatás tartalma

Állandó készenléti és karbantartási szolgáltatás

- 1) Bejelentést követően, Szolgáltató azonnal megkezdi a hibaelhárítást, amennyiben a hibát táv-szervizeléssel nem lehet megszüntetni, a rendelkezésre állási időn belül - külön megállapodás nélkül - , munkanapokon 8-12 óráig bejelentett hibákat aznap délután, a 12-17 óráig bejelentett hibákat a következő munkanapon, 8-12 óráig tartó időszakban a telepítési helyszínen kezdi meg a hibaelhárítást.*
- 2) Pest megyében és Budapesten kiszállási költség és óradíj nélkül, Pest megyén és Budapesten kívül kedvezményes díjazás szerint.*
- 3) Szolgáltató garanciaja az üzemzavar megszüntetését a helyszíni javítás megkezdését követő legkésőbb 4 órán belül, amennyiben nem katasztrofális a meghibásodás.*
- 4) Katasztrófális meghibásodás esetén – 4 órán belül megkezdi a hibaelhárítást - a hibaelhárítás nem tarthat tovább a helyszíni javítás megkezdését követő 24 óránál. (Katasztrófális meghibásodás: az adott berendezés olyannyira sérült, hogy annak javítása még a megfelelő egységek cseréjével sem lehetséges. Ha a meghibásodott azonos típusú egységek száma, több mint 2 db.)*
- 5) A garanciális berendezések hibája esetén a garanciális igényeket a Szolgáltató érvényesíti Megrendelő megbízásából (csere alkatrész beszerzése stb.), és a helyszíni javítást a fenti ütemezés szerint végzi el.*
- 6) Amennyiben a hibaelhárítás során alkatrészt kell cserélni, akkor Szolgáltató intézkedik az alkatrész beszerzéséről és beépítéséről, szükség esetén pótalkatrész beszerzéséről a garanciális javítás idejében. Garanciális időn túl, ezeket az alkatrészeket az szolgáltatási díjon felül számlázza a Megrendelő felé.*

- 7) Szolgáltató vállalja az infokommunikációs rendszert díjmentes, igény szerinti programmódosítását, illetve negyedévente maximum 3 alkalommal a megrendelő telephelyén elvégzendő egyszerűbb munkálatokat (átkötések, programozások).
- 8) Szolgáltató vállalja, hogy 3 havonta átellenőrzi a rendszert, az addig meghibásodott eszközöket megjavítja, elvégzi a szükséges megelőző karbantartást, az időközben megjelent szoftver frissítéseket díjmentesen rendelkezésre bocsátja és installálja.
- 9) Szolgáltató vállalja, az infokommunikációs rendszer átalakításához, ill. fejlesztéséhez, karbantartásához, működéséhez, külső eléréséhez kapcsolódó szükséges szaktanácsadást, konzultációt belső munkatársakkal, vagy erre felhatalmazott más személyekkel, döntés előkészítést, hatáselemzések elkészítését, költségszámítást valamint a rendszer üzemeltetése során felmerülő operációs rendszer vagy egyéb olyan szoftver szintű hibák elhárítását melyekre jelen szerződés egyéb pontjai nem vonatkoznak.
- 10) Szolgáltató vállalja, az infokommunikációs rendszer adminisztrátori feladatainak elvégzését. Ez tartalmazza az 1. számú mellékletben felsorolt infokommunikációs rendszer beállításainak folyamatos elvégzését, ellenőrzését, a mentések ellenőrzését, felhasználói jogosultságok beállítását, a hálózati forgalom figyelését – általában a rendszer működésének nyomon követését, naplózását valamint a szükséges beállítások és frissítések elvégzését.
- 11) A szerződő fél vállalja, hogy az esedékes karbantartási napot megelőzően pontos tájékoztatást ad a meghibásodott eszközök típusáról és számáról.
- 12) Szolgáltató vállalja az infokommunikációs rendszer ügyfél konfigurációjának napi szintű mentését, automatizáltan ütemezve, a saját szervizében erre a célra üzemeltetett szerverre.
 - Hibabejelentésre használt telefonszám: +36/1/445-0800
 - Email: info@fixconnect.hu

IV. Kivételek

Megrendelőnek külön **meg kell téríteni** a javítás anyag, munkadíj és kiszállási költségeit, amennyiben:

- a. A hiba szakszerűtlen kezelésből keletkezett, azaz az üzemeltető a gyártó által előírt kezelési utasításokat nem tartotta be.
- b. A hiba nem megfelelő minőségű segédanyagok, kellékek alkalmazása következtében keletkezett.
- c. A hiba keletkezésének oka biztosítási jellegű esemény: lopás, fizikai beavatkozás, rongálás, továbbá elemi csapás (tűz, víz, baleset, villámcsapás).
- d. A hiba az energiaellátó villamos hálózatban bekövetkezett rendellenesség miatt lépett fel (túlfeszültség, rövidzárlat, áramkiesés, stb.)
- e. Az egyes berendezéseket a megrendelőnél szolgáltató hozzájárulása nélkül, illetéktelenül bontották meg és végeztek rajta hiba-megállapítási, vagy javítási műveleteket.

V. Egyéb rendelkezések

- 1) *Jelen szerződés annak aláírását követően lép hatályba és 2017. December 31.-ig érvényes. Minden évben automatikusan egy évre meghosszabbodik.*
- 2) *Bármelyik fél a szerződést 1 havi felmondási idővel, külön indoklás nélkül, felbonthatja.*
- 3) *Szolgáltató fenntartja annak jogát, hogy a szolgáltatás díját minden naptári évfordulókor a KSH által közzétett inflációs ráta 80%-ával megemelje.*
- 4) *A jelen szerződést a felek közös akarattal érvényességének ideje alatt bármely időpontban módosíthatják, a módosítás azonban csak írásba foglalásával lép érvénybe.*

A jelen szerződésben nem, vagy nem kielégítően szabályozott kérdésekben a Ptk. valamint az azt kiegészítő és a hozzá kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2017. szeptember 5..

