



NISZ18/013728

80001-5865/2018

Szerződés nyilvántartási szám:.....1011233.....

Szolgáltatási szerződés
T/18/00092

amely létrejött egyrészről a

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Pénzforgalmi jelzőszám: 10403239-00027183-000000001

KEF-azonosító: 20030

Képviselőben eljár: Szabó Zoltán Attila vezérigazgató
mint megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a

Szervízpark Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye 1149 Budapest, Róna utca 120-122.

Cégjegyzék szám: 01 09 702086

Adószám: 12758975-2-42

Bankszámlaszám: 11736006-20362470-000000000

Képviseli: Lőrincz László ügyvezető

mint Szolgáltató, a továbbiakban: Szolgáltató,

együttesen a továbbiakban Felek között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

1. Preambulum

1.1. A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2015/S 207-375056 (2015.10.19) (KÉ-20845/2015.) szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére nyomtat előállító eszközök szállítása és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése - 2015 tárgyban a 2. rész vonatkozásában (Általános Multifunkciós eszközök és eredeti kellékanyagok I. kategória) a Kbt. 109.§ (1) bekezdés d) pontja szerinti keretmegállapodásos (továbbiakban: keretmegállapodás) eljárás 2. része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM).

1.2. KM azonosítószáma: **KM0201-14FMNY15**, 2. részteljesítés

KM aláírásának dátuma: 2016. december 05.

KM időbeli hatálya: 2020. december 05.

KM keretösszege: 1 600 000 000 forint + Áfa.

2. A szerződés tárgya, mennyisége

2.1. Megrendelő megrendeli, Szolgáltató elvállalja Teljeskörű (nyomtat előállítási) üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) nyújtását a szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú mellékletben megnevezett típusú berendezéseken a 2. számú mellékletben meghatározott árakon, az 1. számú mellékletben (Műszaki leírás), meghatározottak szerinti tartalommal a jelen szerződésben meghatározott feltételek szerint az opciós tételek kivételével.

2.2. Felek jelen szerződés aláírásával a Ptk. 6:225. § (1) bekezdésében meghatározott vételi jogot alapítanak a Megrendelő javára a műszaki leírásban (1. számú melléklet) meghatározott, 2. számú mellékletben nevesített opcionális tételek vonatkozásában. Megrendelő jogosult a szerződés hatályba

lépésétől 2018. december 15-ig az opcionális tételek vonatkozásában megrendelő megküldésével a vételi jog egyszerre, vagy több részletben, részben vagy teljes egészében történő lehívására abban az esetben, amennyiben rendelkezik rá megfelelő fedezettel. A vételi jogi nyilatkozat megtétele a Felek között a szerződést az érintett opciós tételek vonatkozásában létrehozza, ahhoz Szolgáltató elfogadó nyilatkozata nem szükséges. A vételi joggal érintett opcionális tételek esetében is alkalmazandó jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározott teljesítési határidő, a Megrendelő egyoldalú nyilatkozatának megtételétől számítva. Az opciós tételek megrendelésére a Megrendelő nem vállal kötelezettséget.

2.3. Az opciós tételek egységára megegyezik a fix mennyiségre vonatkozóan a 2. mellékletben meghatározott egységárakkal, további költség semmilyen jogcímen nem számítható fel.

2.4. A keretmegállapodásos eljárás 2. részének tárgya: **„Xerox gyártmányú multifunkciós nyomtató eszközök Teljeskörű Üzemeltetési Szolgáltatás biztosításának beszerzése (Nyomat előállító eszközök szállítása és kapcsolódó szolgáltatások teljesítése - 2015, KM0201-14FMNY15 – 2. rész)”**

3. A teljesítés határideje

3.1. Jelen szerződés 2.1. pontjában meghatározott szolgáltatásokat Szolgáltatónak a szerződés hatálybalépésétől kezdődően 2018. december 31-ig vagy a teljes mennyiség kimerüléséig (amennyiben ez a feltétel 2018. december 31-e előtt következik be) kell teljesítenie.

4. A teljesítés helye

4.1. Teljesítés helye: NISZ Zrt. budapesti üzemeltetési helyei. A teljesítés pontos helyei a nyertes ajánlattevővel kötendő szerződés mellékletében kerülnek rögzítésre. Felek rögzítik, hogy az üzemeltetési helyek a szerződés időtartama folyamán változhatnak, mely nem igényli jelen szerződés módosítását.

5. A teljesítés módja

5.2. Szolgáltató a jelen szerződésben rögzítettek szerint köteles teljesíteni. Amennyiben a jelen szerződés teljesítése során Szolgáltató számára olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a határidőben történő teljesítést, úgy köteles haladéktalanul, írásban értesíteni a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható időtartamáról és okairól. A jelen pontban szabályozottak nem zárják ki a jelen szerződés 12. pontjának alkalmazását.

5.3. Szolgáltató jelen szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséhez a keretmegállapodásos közbeszerzési eljárás első részében benyújtott ajánlata szerint vehet igénybe alvállalkozót.

5.4. Amennyiben jelen szerződés teljesítése során további szakemberek, alvállalkozók bevonása válik szükségessé (ideértve azt az esetet, amikor Szolgáltató (mint ajánlattevő) alkalmasságának igazolásában részt vett szakember, alvállalkozó helyett szükséges más személy vagy alvállalkozó bevonása), akkor ezen személy/alvállalkozó bevonására a Kbt. 128. § (2)-(4) bekezdését, valamint a KM rendelkezéseit kell alkalmazni.

5.5. Szolgáltató fokozott felelősséget vállal, hogy a jelen szerződés teljesítésébe általa bevont személyekkel, alvállalkozókkal munkájuk, hozzájárulásuk arányában elszámol. Megrendelőt fizetési kötelezettség – jelen szerződésben szabályozottak szerint – kizárólag Szolgáltató irányába terheli.

5.6. Szolgáltató köteles jelen szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

5.7. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a szerződés teljesítése során, erről köteles Szolgáltatót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát.

5.8. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek Megrendelőt a szerződésszegés következményeként megilletik. Megrendelő továbbá jogosult a Ptk. 6:127. § (2) bekezdésében biztosított jogával élni, mely alapján nem köteles vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyek minőségét tanúsítják, illetőleg amelyekre a jótállás kiterjed.

6. A Szolgáltató jogai, feladatai és kötelezettségei

6.1. Szolgáltató köteles jelen szerződés keretein belül biztosítani Megrendelő részére az 1. számú mellékletben megadott típusú berendezéseken, illetve azok tartozékain (a továbbiakban együttesen: berendezéseken) a Műszaki leírásban meghatározottak szerinti üzemeltetési szolgáltatást.

6.2. A Szolgáltató vállalja, hogy a Műszaki leírásban meghatározott szokásos munkaidőben folyamatosan a Megrendelő rendelkezésére áll annak érdekében, hogy a berendezésekkel kapcsolatos, az üzemelés során felmerülő problémákat megoldja, a hibákat elhárítsa, illetve a folyamatos működést biztosítsa, valamint a gépek szakszerű kezelésében a felhasználókat támogassa. A Műszaki leírásban meghatározottak szerint.

6.3. Szolgáltató vállalja, hogy a javításokat, karbantartásokat szokásos munkaidőben a hibabejelentéstől számított, Műszaki leírásban előírt munkaórán belül az üzemeltetés helyszínén megkezdi. A karbantartások tekintetében jelen szerződés 6. számú mellékletében foglaltak szerinti példányszám/ időszak irányadó.

6.4. Szolgáltató a bejelentések fogadását az alábbi elérhetőségein köteles biztosítani:

E-mail-en: hibabe@szervizpark.hu

Weboldalon: www.szervizpark.hu

telefonon: +36 (1) 469-6994

6.5. Szolgáltató köteles a berendezések számlálójának állását a hónap utolsó napján leolvasni (táv és/vagy nyomtatott menedzsmenet rendszer alkalmazása esetén akár elektronikus úton) és az óraállást a 3/a mellékletnek megfelelő adatlapon rögzíteni és megküldeni Megrendelő képviselőjének. Megrendelő az óraállásokat ellenőrizheti. A Megrendelő fenntartja a jogot, hogy központi nyomtató menedzselő alkalmazás használata esetén részben, vagy a teljes eszközállományra vonatkozóan a havi számláló adatokat maga közölje a Szolgáltatóval. Ebben az esetben az elszámolás alapja a Megrendelő által biztosított számláló adatok.

6.6. Szolgáltató vállalja, hogy az elvégzett feladatokról a 3/b mellékletének megfelelő adatlapon havonta jelentést készít, amely a számla mellékletét képezi.

6.7. Szolgáltató vállalja, hogy a javítást, karbantartást követően munkalapot készít, amit a helyiségben dolgozó felhasználó igazol le. Ez az igazolás a Megrendelő belső bizonylatának számít, nem értelmezhető úgy, mint a Szolgáltató felé történő teljesítésigazolás.

6.8. Szolgáltató elismeri, hogy úgy felel a Szerződés teljesítésében közreműködő alvállalkozónak magatartásáért és cselekményeiért, mintha azok Szolgáltató magatartásai vagy cselekedetei lettek volna. Egyebekben az alvállalkozók igénybevétele a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 128. §.(2)-(5) bekezdéseiben foglaltak az irányadóak.

7. A Megrendelő jogai, feladatai és kötelezettségei

7.1. Megrendelő köteles a készülékekhez a Szolgáltatótól származó kellékanyagokat használni, az eszközöket a kézikönyvnek megfelelően az útmutatások szerint (rendeltetésszerűen) gondosan kezelni és a készülék műszaki állagának megóvása érdekében, annak kezelésére és a kapcsolat tartására legalább egy felelős személyt megnevezni.

7.2. Megrendelő köteles mellőzni minden változtatást, beavatkozást a berendezésen. A gyári megadott karbantartás gyakorisága példányszám értékek átlépéséből adódó többlet karbantartási, javítási költségek a Megrendelőt terhelik, amely költségek nem képezik jelen szerződés részét.

7.3. Meghibásodásokat, üzemzavarokat, kellékanyag igényt és az esetleges károsodásokat Megrendelő a Szolgáltatónak jelenti.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a gép típusát,
- NISZ leltári számát, és szerviz azonosítóját,
- NISZ hibajegy azonosítóját,
- a hibás eszköz üzemeltetésének helyét,
- a hibabejelentő/kapcsolattartó nevét és elérhetőségét,
- a hibajelenség leírását.

7.4. Megrendelő az eszközöket saját felelősségére tetszőlegesen áthelyezheti. Eszközök mozgatását (honnan – hova, mikor, új kontakt, stb.) Megrendelő írásban jelzi Szolgáltató felé.

7.5. Megrendelő köteles megakadályozni, hogy a berendezés(ek)en a Szolgáltató által megbízott szakembereken kívül más személy, javítási munkát vagy egyéb, nem a rendeltetésszerű használatból eredő beavatkozást végezzen. Rendeltetésszerű használat mellett fellépő, Megrendelő által elvégezhető beavatkozások az alábbiak lehetnek: a berendezés megbontását nem igénylő papírelakadások elhárítása, papír, festék és tűzőkapocs utántöltés. Az illetéktelen személyek beavatkozásának következtében szükségessé váló javítások költségeit a Megrendelő köteles megtéríteni (külön megrendelés/szerződés keretében).

8. Átadás-átvétel

8.1. A 2.1. pont szerinti szolgáltatások megtörténtéről jelen szerződés 1. számú mellékletének 3/a és/vagy 3/b melléklete szerinti dokumentum kerül kiállításra.

9. Teljesítésigazolás

9.1. Szolgáltató havonta köteles átadni Megrendelőnek a 8.1 pont szerinti dokumentumok egy-egy példányát. Megrendelő az előzőekben meghatározott dokumentumok átvételét követő 5 munkanapon belül kiállítja a Teljesítést Igazoló Bizonylatot (melynek mintáját jelen szerződés 3. számú melléklete tartalmazza).

9.2. Megrendelő a Teljesítést Igazoló Bizonylat kiállítását mindaddig megtagadhatja, amíg Szolgáltató a 2.1. pontban meghatározott dokumentumokat nem vagy nem teljes körűen adja át.

10. Árak, díjak

10.1. Szolgáltatót a jelen szerződésben 1. pontjában meghatározott feladatai ellátásáért **120.483.000- Ft + ÁFA, azaz százhuszmillió-négyszáznyolcvanháromezer forint+ általános forgalmi adó** díj illeti meg. A fix mennyiségre vonatkozó díj: 96 386 400,- Ft + ÁFA, azaz kilencvenhatmillió-háromszáznyolcvanhatezer-négyszáz forint+ általános forgalmi adó, az opciós mennyiségre vonatkozó díj 24 096 600,- Ft + ÁFA, azaz huszonnégy millió-kilencvenhatezer-hatszáz forint + általános forgalmi

adó. Szolgáltatót megillető díj részletezését jelen szerződés 2. számú melléklete tartalmazza. A Megrendelő az 1. számú mellékletben meghatározott üzemeltetési szolgáltatásáért az 2. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási díjakat köteles fizetni.

10.2. Szolgáltató a havonta egy számla kiállítására jogosult, amelyet a teljesítést igazoló bizonylat kiállítását követően állíthat ki. Amennyiben az opciós tételek lehívása történik az adott időszakban, a Szolgáltató egyazon számlában külön soron köteles feltüntetni a fix mennyiségre vonatkozó és az opciós mennyiségre vonatkozó adatokat.

10.3. Felek rögzítik, hogy az általános forgalmi adó mértékére a teljesítéskor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadók.

10.4. A szerződéses ár (termékek, eszközök esetén) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + Áfa. A közbeszerzési díjat a Megrendelő a Szolgáltatón keresztül fizeti meg, annak összege a számlában külön sorban kerül feltüntetésre.

10.5. Szolgáltatót a jelen szerződésben rögzített ellenértéken túl, további díjazás, költségtérítés, vagy szolgáltatás jelen szerződés teljesítéséért semmilyen jogcímen nem illeti meg. A jelen szerződésben meghatározott árak a szerződés időtartama alatt kötötnek tekintendők, azok semmilyen jogcímen nem emelhetők.

10.6. Az 1. számú mellékletben megadott eszközök teljeskörű üzemeltetési szolgáltatási díjának elszámolása, a leolvasott számláló állások alapján, Szolgáltató által megküldött óraállásokat tartalmazó a 3/a melléklet szerinti adatlap alapján havonta, utólag történik. Az adatlap alapján megállapításra kerül az előző elszámolási időszakhoz viszonyított különbözet, amely szorzásra kerül az egységárral. Ezen szorzatok összege képezi az elszámolás alapját.

10.7. A 3/a „Számláló állás adatlap” melléklet és a 3/b „Havi elvégzett feladatok” adatlapot és a kapcsolódó munkalapo(ka)t Szolgáltató minden hónap 8. napjáig küldi meg Megrendelő részére.

11. Fizetési feltételek

11.1. A Megrendelő a jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

11.2. Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. § szerint havonkénti elszámolásban állapodnak meg. Ennek megfelelően Szolgáltató havonta utólag jogosult egy számlát kiállítani az előző havi tevékenységéről.

11.3. A Szolgáltató – tekintettel arra, hogy jelen szerződés az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (új Art.) hatálya alá tartozik – tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a Szolgáltató számláját kizárólag az az abban meghatározott feltételek Szolgáltató általi teljesítése esetén jogosult kifizetni.

11.4. A Szolgáltató a jelen szerződés 10.1 pontjában meghatározott díjra számla ellenében jogosult, amit a Szolgáltató a Megrendelő által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat alapján, annak kiállítását követően állít ki, és azzal együtt nyújt be a Megrendelőnek.

11.5. Az esedékes díjakat a Megrendelő a számla kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles megfizetni a Kbt. 130. § (1), (4) (5) és (6) bekezdéseinek és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek megfelelően, a Szolgáltató bankszámlájára. Megrendelő a központi beszerző szervezet részére a keretmegállapodásban

meghatározott mértékű közbeszerzési díjat (mértéke 2 % + ÁFA) a Szolgáltatón keresztül fizeti meg a keretmegállapodásban meghatározott módon.

11.6. A szolgáltatási díjra Szolgáltató a Kbt. 130. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek megfelelően a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167.§ (3) bekezdésében foglaltak alapján kiállított számla ellenében jogosult.

11.7. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat és ezen Szerződés 6.6. pontjában nevesített dokumentumok. A számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére, Megrendelő központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133) küldi.

11.8. Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság által megadott belső azonosításra szolgáló szerződésszámot,
- a számlán szerepeltetni szükséges a szállított termékek, valamint a nyújtott szolgáltatások megnevezését, a tevékenység leírását és annak VTSZ/SZJ/TEÁOR száma mellett, Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló Szolgáltatói szerződés számot,
- fizetési határidőként a kézhezvételt követő 30 napot,
- a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58.§ szerinti előírásoknak.
- a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést

11.9. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelő számla és mellékletei központi iktatójába érkezésétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket a Szolgáltatónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje.

Amennyiben a Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatban, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi a Szolgáltatónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újratezdődik.

Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepnapra vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének a határideje.

11.10. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. 6:155. § szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Szolgáltató a számlát nem a 11.7. pontban meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.

11.11. Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

11.12. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V.2 pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

11.13. A Szolgáltató a számlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

11.14. A számlához a Kbt. 130. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

11. 15. A Szolgáltató jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

11.16. Szolgáltató a Szerződés aláírásakor köteles nyilatkozni adatairól „Nyilatkozat Partner adatairól” (4. számú melléklet) című nyilatkozat kitöltésével, és annak a Megrendelő részére történő átadásával.

12. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése, kötbér

12.1. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen megállapodást kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.

12.2. Súlyos szerződésszegésnek minősül és mind a Megrendelő, mind a Szolgáltató jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal írásban felmondani, amennyiben a másik fél (a Szolgáltató, illetőleg a Megrendelő):

- végelszámolási eljárás hatálya alatt áll, felszámolását jogerős bírósági határozattal elrendelték és ezáltal a szerződés teljesítése veszélybe kerül,
- a jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeit súlyosan megszegi, vagy egyébként olyan magatartást tanúsít, amely a további együttműködést kizárja;
 - a késedelmi, és/vagy hibás teljesítési kötbér eléri a maximumot.

12.3. Szolgáltató részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha
Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, ha:

- a Szolgáltató indokolt ok nélkül elmulasztotta megkezdeni, vagy felfüggesztette a munkavégzést, vagy olyan jelentős a késedelem, hogy a véghatáridőre való teljesítést kizárja,
- Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja,
- valamely teljesítési határidő tekintetében a késedelem eléri vagy meghaladja a 30 napot,
- Szolgáltató megsérti jogszavatossági vállalását,
- Szolgáltató valamely – az a)-c) pontban nem nevesített – jelen szerződésben meghatározott kötelezettségét saját érdekkörében felmerült okból, Megrendelő erre vonatkozó felszólítása ellenére, Megrendelő által megadott határidőre nem teljesíti.

12.3.1. Megrendelő jogosult és egyben köteles felmondani a szerződést, ha

- a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdonosi részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek („offshore cég”),
vagy
- a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdonosi részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek. (Kbt. 125. § (5) bekezdés a) és b) pont).

12.3.2. Szolgáltató nem fizethet, illetve nem számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak (Kbt. 125. § (4) bekezdés a) pont).

12.3.3. Szolgáltató a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt köteles megismerhetővé tenni tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára és a 6.3.1. pontban foglalt ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul köteles értesíteni (Kbt. 125. § (4) bekezdés b) pont).

12.4. A szerződésszegő fél köteles a másik félnek 15 naptári napon belül megtéríteni a szerződésszegéssel okozott igazolt kárát.

12.5. Szolgáltató az alábbiak szerint köteles kötbér fizetésére.

Amennyiben Szolgáltató jelen szerződésből eredő feladatát neki felróható okból késedelmesen vagy hibásan teljesíti, Szolgáltató – az erre okot adó körülmény jellegétől (késedelem, vagy hibás teljesítés) függően – késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles.

12.6. A Szolgáltató szerződésszegése esetén – amennyiben az neki felróható - kötbér fizetésére köteles az alábbiak szerint:

12.6.1. Kiszállásra, javítási alkatrészre és hibaelhárításra vonatkozó kötbér:

A késedelmi kötbér alapja a késedelemmel érintett mennyiség nettó értéke. Amennyiben a késedelmi kötbér eléri a maximális mértéket Vevő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani.

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

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25 %

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke a kötbéralap 20 %. A hibás teljesítési kötbér alapja a hibás teljesítéssel érintett termék(ek) nettó értéke. A hibás teljesítési kötbér kifizetése a hiba megszűnésekor vagy a hibajavításra meghatározott póthatáridő leteltekor vagy a kötbérmaximum elérésekor vagy a nem szerződésszerű teljesítéssel kapcsolatos kifogásnak az Szolgáltatóval történő írásbeli közlésével válik esedékessé.

Mentesül a Szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettsége alól, amennyiben azt kimenti.

A kötbérmaximumok elérése esetén a Szolgáltató jogosult az egyedi szerződést felmondási idő közbeiktatása nélkül felmondani.

12.6.2. A tartós üzemeltetési szolgáltatásra vonatkozó kötbér:

A késedelemi kötbér mértéke:

- kevesebb, mint 4 munkaóra késedelem esetén 5.000 forint/alkalom,
- 4 munkaóra és 24 munkaóra közötti késedelem esetén 10.000 forint/alkalom,
- 24 munkaóránál több késedelem esetén 20.000 forint/alkalom.
- Amennyiben csereeszközt nem biztosít 48 munkaórán túli javítás esetén: 40.000 forint/alkalom.

A hibás teljesítési kötbér mértéke a hibás teljesítés kijavításáig:

- kevesebb, mint 4 munkaóra késedelem esetén 5.000 forint/alkalom,
- 4 munkaóra és 24 munkaóra közötti késedelem esetén 10.000 forint/alkalom,
- 24 munkaóránál több késedelem esetén 20.000 forint/alkalom.
- Amennyiben csereeszközt nem biztosít 48 munkaórán túli javítás esetén: 40.000 forint/alkalom.

A megadott karbantartás elmaradása esetén az adott gépre 20.000 forint a hibás teljesítési kötbér mértéke.

A megadott karbantartás elvégzésével történő késedelembe esés esetén az adott gépre 20.000 forint a késedelmi kötbér mértéke.

12.7. Ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható. Megrendelő részéről a kötbér igények érvényesítése nem jelenti egyéb igényekről, így különösen kártérítési, jótállási igényekről történő lemondást. A Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti az Szolgáltatóval szemben. Megrendelő ezen igényét Írásban köteles közölni a Szolgáltatóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét.

12.8. Kötbér esedékessége: a kötbérre okot adó naptári hónapot követő hónap 8. napjáig köteles Szolgáltató megfizetni. A kötbér megfizetésének minősül, amennyiben ezen időpontig Felek megállapodnak a kötbér, Szolgáltató által jelen szerződés szerint kiállított és befogadott számlájába történő beszámításában.

12.9. Jelen szerződés Szolgáltatónak felróható meghiúsulása esetén Szolgáltató meghiúsulási kötbér fizetésére köteles, melynek mértéke: 500.000 forint.

12.10. Jelen szerződés Szolgáltatónak felróható meghiúsulásának tekintendők különösen az alábbi esetek:

- Szolgáltató egy naptári hónapon belül 10 vagy annál több alkalommal 4 munkaóránál több késedelembe esik;
- Szolgáltató egy naptári éven belül 60 vagy annál több alkalommal 4 munkaóránál több késedelembe esik;

Megrendelő ezen esetekben jogosult a szerződést felmondási idő közbeiktatása nélkül felmondani és a jelen szerződésben kikötött meghiúsulási kötbért követelni.

12. 11. Jelen szerződés rendes felmondással nem szüntethető meg.

12.12. Szolgáltató Megrendelő súlyos szerződésszegése esetén jogosult a szerződést Megrendelőhöz intézett írásbeli értesítésével, azonnali hatállyal felmondani. Súlyos szerződésszegést követ el Megrendelő különösen, ha a szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének Szolgáltató írásos felszólítása ellenére, az abban megadott határidőig nem tesz eleget.

12.13. Az azonnali hatályú felmondásról írásban kell értesíteni a másik felet. A szerződés megszűnésének időpontja a felmondásról szóló értesítés kézbesítésének napja.

12.14. Az azonnali hatályú felmondás a jótállás és a szerzői jogi rendelkezések hatályát nem érinti.

13. Titoktartás

13.1. Szolgáltató vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló szabályozásnak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

13.2. Felek kötelesek jelen szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott információkat, adatokat valamint tényeket bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

13.3. Amennyiben jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Szolgáltatónak harmadik személy számára valamely információt kell kiadnia, azt kizárólag Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.

13.4. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnak Szolgáltató által szerződésszerűen igénybe vett alvállalkozók, feltéve, hogy jelen szerződésben való közreműködésük előtt titoktartási nyilatkozatot írnak alá és adnak át Megrendelőnek.

13.5. Szolgáltató teljes felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult – választása szerint - a jelen szerződéstől elállni vagy jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

14. Felek közötti kapcsolattartás

14.1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt kapcsolattartói:

Megrendelő részéről:

Név: Szulágyi Csaba

Beosztás: senior szakértő

Telefonszám: +36 1 795 6241

Mobiltelefon szám: +36 30 733 3438

E-mail cím: szulagyi.csaba@nisz.hu

Szolgáltató részéről:

Név: Pályi Zoltán

Beosztás: szolgáltatási projektvezető

Telefonszám: +36 (1 469-6930)

Mobiltelefon szám: +36 (20 280-5716)

E-mail cím: projekt@szervizpark.hu

14.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek:

Név: Ádám Gabriella

Beosztás: igazgató

Telefonszám: +36 1 795 7291

Mobiltelefon szám: +36 20 971 8374

E-mail cím: Adam.Gabriella@nisz.hu

Név: Szulágyi Csaba

Beosztás: senior szakértő

Telefonszám: +36 1 795 6241

Mobiltelefon szám: +36 30 733 3438

E-mail cím: szulagyi.csaba@nisz.hu

14.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 14.1-14.2 pontban meghatározott kapcsolattartók/teljesítésigazoló személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a 14.1-14.2 pontban meghatározott kapcsolattartók/teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos.

14.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

14.5. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

14.6. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel, valamint jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

15. Vis Maior

15.1. A Szolgáltató nem felel azokban az esetekben, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye.

15.2. A jelen pont értelmezése szempontjából Felek „vis maior”-nak tekintik azokat az eseményeket, amelyek a Szolgáltatónak nem felróható módon, érdekkörén kívül, Szolgáltató részéről elháríthatatlanul következnek be és amelyek Szolgáltató szerződésszerű teljesítését akadályozzák. Ilyen esetek lehetnek különösen sztrájk, háború vagy forradalom, tüzeset, árvíz, járvány, karantén korlátozások a teljesítés helyén. A vis maiornak közvetlen összefüggésben kell állnia a Szolgáltató tevékenységével, mely összefüggést Szolgáltatónak írásban igazolnia szükséges.

15.3. Amennyiben vis maior miatt a szerződésben foglalt határidők nem teljesíthetők, erről Szolgáltató köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni és a tájékoztatás alapján Felek kötelesek egyeztetni egymással a szerződés teljesítésének további módjáról. Amennyiben a Megrendelő egyéb irányú írásos utasítást nem ad, a Szolgáltatónak tovább kell teljesítenie szerződéses kötelezettségeit, amennyiben az ésszerűen lehetséges, és meg kell keresnie minden ésszerű alternatív módot a teljesítésre.

15.4. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll a szerződés nem teljesített részétől elállni. Ez esetben mindkét Fél maga viseli a vis maior miatt felmerült kárát.

16. Egyéb rendelkezések

16.1. Jelen szerződés törzsszövegének és mellékleteinek ellentmondása esetén a szerződés törzsszövegének rendelkezését kell alkalmazni.

16.2. Amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése eltérő törvényi szabályozás folytán érvénytelenné válna, úgy ezen tény a szerződés többi rendelkezésének érvényességét nem érinti.

16.3. Szolgáltatónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a szerződés keretében felmerült. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről a felek kölcsönösen kötelesek egymást írásban tájékoztatni.

16.4. Ha Felek közvetlen tárgyalások megkezdésétől számított 30 naptári napon belül nem tudják megoldani a szerződés alapján vagy ezzel összefüggésben keletkezett jogvitájukat, úgy a jogvita elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

16.5. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog rendelkezései az irányadók.

16.6. A jelen szerződés a Szerződő Felek megegyezését teljes egészében tartalmazza. A Felek jelen szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

16.7. Ha bármelyik fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

16.8. Felek rögzítik, hogy a Ptk. 50. §-a alapján jelen szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései alkalmazandók.

16.9. Jelen szerződés 16 számozott pontból és 6 számozott mellékletből áll, 5 eredeti példányban készült, melyből 4 példányt Megrendelő, 1 példányt Szolgáltató kap. Jelen szerződést Felek elolvastak, megértettek, és mint akaratukkal mindenben egyezőt jóváhagyólag írták alá.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Megrendelt termék- és árlista
3. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat (minta)
4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól (minta)
5. számú melléklet: a teljesítés pontos helyeinek listája
6. számú melléklet: a gyártó által előírt karbantartások

Budapest, 2018. április 25.

Budapest, 2018. április



Szabó Zoltán Attila

vezérigazgató

NISZ Zrt.

Megrendelő

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató

Zártkörűen működő részvénytársaság

1081 Budapest, Csokonai utca 3.

1.



Lőrincz László

ügyvezető

Szervizpark Rt.

1148 Budapest, Rónai. 120-1.

Adószám: 12758975-2-42

20.

..... nyilvántartási számú szerződés 1. számú melléklete

Műszaki leírás
KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS

(a TÜSZ szolgáltatás tartalma)

Ajánlatkérő célja a szerződés megkötésével a NISZ Zrt. (Megrendelő) üzemeltetési területén működő multifunkciós nyomtató eszközök (a továbbiakban MFP) **teljes körű üzemeltetésének biztosítása**. „Teljes körű Üzemeltetési Szolgáltatáson” (a továbbiakban: TÜSZ) az alábbiakat kell érteni: Szolgáltató működőképes állapotban tartja a jelen Műszaki leírás 1. számú mellékletben megadott eszközöket. A szolgáltatás magában foglalja a gyártó által előírt időszakos karbantartások elvégzését, az üzemszerű használat során bekövetkező meghibásodások javítását és a szükséges kellékanyaggal (toner, dob, stb. **kivéve papír**) történő ellátást. A TÜSZ szolgáltatás díja a havi nyomatszám elszámolások alapján kerül kifizetésre, ezen felül ez üzemszerű működés biztosításáért további tételek nem számolhatóak fel Megrendelő részére.

Jelen beszerzés tárgya továbbá az **eseti hibajavítás** is, amely a nem üzemszerű működésből adódó, eseti jellegű hibajavításokat jelenti (ezen esetekben elszámolásra kerülhet a kiszállás és a javítás díja).

1. A szolgáltatással kapcsolatban elvárt követelmények:

Szolgáltató jelen szolgáltatási szerződés keretein belül biztosítja Megrendelő részére a jelen Műszaki leírás **1. számú mellékletében** felsorolt berendezések, illetve azok tartozékainak és kiegészítőinek (a továbbiakban együttesen: berendezések) üzemeltetési szolgáltatását, amely tartalmazza:

- a kiszállás költségét,
- a javítások, karbantartások munkadíját,
- a beépített alkatrészek árát,
- a működéshez szükséges tonerek, festékanyagok és egyéb kellékanyagok árát (**kivéve papír**) és fizikai cseréjét,
- az elhasználódott kellékanyagok dokumentált elszállításának és szakszerű megsemmisítésének költségét,
- a felhasznált tűzőkapocs árát,
- az elvárt szolgáltatási szintnek (2. sz. melléklet) megfelelő időn belül megkezdési és elvégzési a szükséges javítást, vagy amennyiben a javítás a meghatározott időn belül nem végezhető el, akkor annak végrehajtásáig intézkedik az átmeneti megoldás biztosításáról, azaz csereeszközt helyez üzembe, mely a bejelentés átmeneti megoldását is jelenti,
- a javításról (bejelentés végrehajtásáról) munkalapot kell felvenni, melyet aláírásával a felhasználó igazol. A munkalapnak tartalmaznia kell a bejelentésben megadott NISZ hibajegy számot is,
- cseregép biztosítása és visszavétele esetén a munkalap aláírására kizárólag Megrendelő meghatalmazott munkatársai jogosultak (helyszíni támogató), akik

- egyben ellenőrzik a csereeszköz, illetve a megjavított eszköz üzemelését a nyomtatmenedzsment rendszerben,
- cseregép biztosítása esetén a hibajavítás magába foglalja az eszközökön elhelyezett kártyaolvasó berendezések szakszerű eltávolítását és áthelyezését a hibajavításban részt vevő multifunkciós eszközökre. A kártyaolvasó eszközök áthelyezésekor keletkezett károk (akár a kártyaolvasót, akár a nyomtatót érinti) a költségei Szolgáltatót terhelik,
 - az előírásoknak megfelelő üzemeltetés során meghibásodott, de gazdaságosan nem javítható eszközről írásban tájékoztatni kell a kapcsolattartót, továbbá Megrendelő kérésére a csereeszközt a szerződés végéig díjmentesen biztosítani kell,
 - a Szolgáltató által biztosított csereeszköznek az elszállított eszközzel teljes mértékben megegyező tulajdonságokkal kell rendelkeznie,
 - a Megrendelő által üzemeltetett nyomtatmenedzsment rendszerben működő MFP-k esetén a csereeszköznek típus-azonosnak és teljes mértékben megegyező kiépítésűnek kell lennie,
 - az előírásoknak nem megfelelő üzemeltetés során meghibásodott eszközök esetén a Szolgáltató a normál bejelentési idő alatt haladéktalanul köteles tájékoztatni Megrendelőt az esetről, a döntés az indokairól, ezen tényeket a munkalapon is szerepeltetni kell,
 - a helyszínen nem javítható hibák esetén a berendezés(ek) mozgatását, szállítását (az eszközök helyszínéről történő el- és visszaszállítását) minden esetben kötelező egyeztetni Megrendelővel. HDD-t tartalmazó eszköz esetén, Megrendelő engedélyét követően történhet csak meg az elszállítás,
 - a gyártói elvárások szerinti karbantartási tevékenységeket az eszközök nyomatszámai szerint, vagy az előző karbantartás óta eltelt idő alapján külön bejelentés nélkül el kell végezni,
 - amennyiben a javítás végrehajtásában a kormányzati ellátottak részéről akadályoztatás tapasztalható, vagy Szolgáltató a megjelölt felhasználóval a szerződés szolgáltatási szintjeitől eltérő időről állapodik meg, haladéktalanul jelezni kell NISZ Zrt. Ügyfélszolgálatára felé. Igazolható akadályoztatás esetén a bejelentésre vonatkozó SLA elvárás ideiglenesen felfüggesztésre kerül annak fennállásának idejéig,
 - Szolgáltató vállalja, hogy a szerződés időszakában a szokásos munkaidő alatt a Megrendelő rendelkezésére áll annak érdekében, hogy a berendezésekkel kapcsolatos, az üzemelés során felmerülő problémákat megoldja, a hibákat elhárítsa, illetve a folyamatos működést biztosítsa, valamint a gépek szakszerű kezelésében támogatja a felhasználókat,
 - Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatás biztosításához a szükséges kellékanyagokból, alkatrészekből és csereeszközökből tartalékokat képez.

2. Az alábbi szolgáltatások nem képezik jelen szerződés TÜSZ által lefedett részét:

- A Megrendelő kívánságára a szokásos munkaidőn kívül végzett javítási, karbantartási munkák.
- Megrendelő kívánságára történő mozgatási, szállítási, rakodási munkák, ideértve a berendezés(ek) szállításra történő előkészítésének és újbóli üzembe helyezésének munkáit és az ezekhez tartozó kiszállást.

- A szakszerűtlen kezelés, a maximálist meghaladó igénybevétel következtében vagy a kezelési utasítás figyelmen kívül hagyása miatt keletkezett károk kijavítási munkái.
- A nem a Szolgáltatótól származó kellék és egyéb anyagok (nem megfelelő minőségű papír vagy fólia) által okozott károk helyreállításának munkái.
- Külső hatások (erőszak, tűz, víz, villámcsapás, földrengés, áramviszonyok megváltozása, stb.) által okozott károk helyreállítása.
- Számítógépek, hálózati eszközök és programok hibái miatt keletkezett üzemzavarok elhárításai.
- Az 5 %-os átlagos nyomtatási lefedettséget meghaladó festékfelhasználás többlet költségei.
- A szolgáltatás nem foglalja magában az érintett berendezésekhez történő tartalék tonerek biztosítását.

3. A bejelentési rendszer működése:

„Elektronikus szerviz” ügyintézés esetén

A rendszer kiépítését követően, az arra alkalmas, üzemeltetett eszköz automatikusan jelzést küld Szolgáltató megadott elérhetőségére, ami alapján Szolgáltató elvégzi a szükséges feladatokat (ügyfélszolgálati bejelentés nem történik).

„Ügyfélszolgálati” ügyintézés esetén

A felhasználók a hibabejelentéseket a NISZ Zrt. ügyfélszolgálatán teszik meg. A NISZ Zrt. ügyfélszolgálat a bejelentést továbbítja a Szolgáltató megadott e-mail címére. Szolgáltató elvégzi a szükséges kellékanyag cserét, javítást, karbantartást, majd e-mailen visszajelzést küld a NISZ Zrt. ügyfélszolgálatára (tusz@nisz.hu) címre a bejelentés lezárásához.

„Felhasználói” ügyintézés esetén

A felhasználók közvetlenül a Szolgáltató felé nem tehetnek hibabejelentést, a szolgáltatási tevékenységek állapotáról nem kérhetnek jelentést. Ilyen esetben Szolgáltató köteles a bejelentés kezdeményezőjét NISZ Zrt ügyfélszolgálatára felé irányítani.

„Kapcsolattartói” ügyintézés esetén

Speciális esetekben a kapcsolattartó is adhat megrendelést. Ezen esetekben Megrendelő kapcsolattartója köteles erről értesíteni az Ügyfélszolgálatot, hogy a szükséges Hibajegy leképződhessen és elküldésre kerülhessen.

Bejelentések menete

Bejelentést kizárólag a Megrendelő Ügyfélszolgálatára tehet a megadott email címről. Kivételes esetben szóban is történhet bejelentés a Kapcsolattartó, vagy megbízottja részéről, de ezt utólag minden esetben email-ben meg kell erősíteni, amely egyben a feladat hivatalos kezdési időpontjának számít.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a gép típusát,
- NISZ leltári számát, és szerviz azonosítóját,
- NISZ hibajegy azonosítóját,
- a hibás eszköz üzemeltetésének helyét,

- a hibabejelentő/kapcsolattartó nevét és elérhetőségét,
- a hibajelenség leírását,
- az elvárt szolgáltatási szintet.

Szolgáltató mind a bejelentés teljesítésének megkezdéséről, mind a befejezéséről köteles értesíteni Megrendelő Ügyfélszolgálatát telefonon, vagy email-en.

Az elvégzett feladatokról Szolgáltató táblázatot vezet, melyet a havi számla mellékleteként szerepeltetni kell.

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 1 79 55066

E-mail: tusz@nisz.hu

Eszközmozgások bejelentése

Az eszközök üzemeltetése során előfordulhat azok ideiglenes (raktári), vagy végleges üzemén kívül helyezése, költöztetése, vagy új eszközök bevonása szolgáltatásba.

Az erre vonatkozó bejelentéseknek tartalmazniuk kell:

- a gép típusát,
- NISZ leltári számát, és szerviz azonosítóját,
- NISZ hibajegy azonosítóját,
- az eszköz üzemeltetésének új helyszínt,
- a pillanatnyi számláló állásokat (új eszköz esetén a helyszínen olvasandó le),
- a tevékenységet (ideiglenes raktározás, költöztetés, kivonás)
- elvárt szolgáltatási szintet.

Végleges kivonás esetén a Megrendelő a bejelentésben közli, vagy hozzáférést biztosít a berendezés számláló adatainak leolvasására, illetve a festékanyagok elszállítására.

4. Hibaelhárítás menete

Szolgáltató a jelzett helyszíni kapcsolattartóval egyeztetve kezdi meg a bejelentés megoldását. Amennyiben a megadott szolgáltatási szinttől eltérő megjelenési idő került leegyeztetésre (felhasználói akadályoztatás), azt a Megrendelő Ügyfélszolgálatára felé azonnal jelezni kell.

Szolgáltató köteles a Megrendelő Ügyfélszolgálatára felé haladéktalanul jelezni, ha a bejelentés megoldását megkezdte (PS-02N és PS-02V szolgáltatási szintek).

A bejelentés végleges megoldását Szolgáltató köteles a Megrendelő Ügyfélszolgálatára felé haladéktalanul jelezni (PS-03N és PS-03V szolgáltatási szintek).

Amennyiben áthidaló megoldásként csereeszköz kerül kihelyezésre, ennek tényét haladéktalanul jelezni kell Megrendelő Ügyfélszolgálatára felé, hogy a szükséges Megrendelő oldali belső tevékenységek elindításra kerülhessenek (PS-03N és PS-03V szolgáltatási szintek „parkoltatása”). A csereeszköz kihelyezését és visszavonását Megrendelővel egyeztetett módon és ütemben kell végrehajtani.

Amennyiben a hibajavítás megkezdésekor derül ki, hogy a bejelentés az „Eseti javítás” (6. pont) tárgykörébe esik, a tényt haladéktalanul jelezni kell Megrendelő Ügyfélszolgálatára felé.

5. Induló nyomatszám

Az üzemeltetett eszközök számláló állásainak leolvasását a szolgáltatás kezdetével a Szolgáltatónak el kell végeznie, az eredményről haladéktalanul értesítenie kell Megrendelő kapcsolattartóját.

Az induló állapot felméréséhez Megrendelő minden helyszínen támogatást és hozzáférést biztosít.

6. Eseti javítások alkalmazása

A nem üzemszerű működésből adódó, eseti jellegű hibajavítások és feladatok esetén Szolgáltató a helyszínen a munkalapon köteles rögzíteni az erre vonatkozó dokumentumokat (pl. munkavállalói károkozási nyilatkozat, fénykép, eszköz hibalap, ...). Az ilyen hibákról javítási ajánlatot készít, melyet írásban megküld Megrendelő Ügyfélszolgálatára és kapcsolattartójára részére.

Az ajánlatban szerepeltetni kell a javításhoz várhatóan szükséges kiszállások, a hibaelhárítási órák, valamint az általános javítási alkatrészek számát. Az ajánlathoz csatolni kell a vonatkozó munkalap másolatát, illetve a helyszínen keletkezett dokumentumokat.

Megrendelő a döntésről írásban tájékoztatja Szolgáltatót.

A javítás kizárólag Megrendelő írásbeli kérésére kerülhet elvégzésre.

Amennyiben Megrendelő a javítás elvégzése mellett dönt, igényelheti „csereeszköz” üzembe helyezését a munkálatok idejére, melynek elszámolása kizárólag a normál javítással azonos módon: lapon történhet.

A felhasználók részére a javítás részleteiről semmilyen közvetlen információ, vagy tájékoztatás nem nyújtható, az ilyen irányú igényeket NISZ Zrt Ügyfélszolgálatára felé kell irányítani.

Az eseti javítások körébe tartozó hibák esetében a megoldási időre meghatározott SLA nem vonatkozik.

7. Tartalékkészlet biztosítása

Az üzemszerű üzemeltetésnek nem része az eszközökhöz tartalék toner biztosítása, de kiemelt esetekben, egyes berendezések ideiglenesen magasabb szintre történő előrelépésével kialakulhat, hogy a vállalt szolgáltatási szintek betartása sem elégséges az eszközzel szemben támasztott felhasználói elvárásoknak.

Ilyen esetek rendezésére az Ügyfélszolgálati bejelentések „hibajelenség leírásában” a „TARTALÉKKÉSZLET - ... hónap” információt kell szerepeltetni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- a gép típusát, NISZ leltári számát, és szerviz azonosítóját, (egy bejelentésben több eszköz is szerepelhet)
- NISZ hibajegy azonosítóját,

- az eszköz üzemeltetésének helyét,
- a kijelölt kapcsolattartó(k) nevét és elérhetőségét,
- hibajelenség: TARTALÉKKÉSZLET - ... hónap.

Szolgáltató felelőssége:

- Megrendelő által kijelölt személy(ek) oktatása a toner cseréjéhez szükséges ismeretekre,
- a Megrendelő által meghatározott berendezésekhez – eszközönként 1 garnitúra festékkészletből álló - átmeneti raktárkészlet kiszállítása és készleten tartása, a készlet folyamatos feltöltése,
- az elhasznált festékpátronok elszállítását, és azok megsemmisítését, a környezetvédelmi előírások betartásával.
- Az első garnitúra toner kiadására és az oktatásra szolgáltatási szintek nem vonatkoznak.
- Amennyiben a toner cseréhez magasabb szintű szakmai végzettség szükséges, visszautasítja az átmeneti készletre vonatkozó igényt.

Megrendelő felelőssége:

- Biztosítja az anyagok tárolásához és kezeléséhez szükséges helyszínt, valamint a csere végrehajtásáért felelős munkatársa(ka)t,
- összegyűjti és tárolja elszállításig az elhasznált flakonokat és gyűjtő csomagolásokat,
- toner csere végrehajtáskor köteles feljegyezni az érintett eszköz számláló állásait, melyet a toner cserére vonatkozó bejelentésben közölni kell.

Tartalékkészlet biztosítása csak határozott időre, maximum 6 hónapra szólhat. A készlet visszavonása Megrendelővel egyeztetett módon és időpontban történik.

Tartalékkészlettel rendelkező eszközök toner fogyására vonatkozó bejelentések a tartalékkészlet üres tonereinek elszállítását és teli toner biztosítását jelenti.

A szakszerűtlen kezelésből (mely vonatkozhat a tartalék tonerre is) adódó hibák elhárítása az Eseti javítások (6. pont) szerint kerül elszámolásra.

8. Kommunikáció

A kommunikáció elektronikus formában történik. A bejelentések és a feladat végrehajtási visszajelzések hivatalos kapcsolati pontja minden esetben a Megrendelő Ügyfélszolgálat:

E-mail: tusz@nisz.hu

A szakmai kapcsolattartóval folytatott kommunikáció esetén, annak tartalmáról minden esetben tájékoztatni kell az Ügyfélszolgálatot is (másolatban szerepeltetni kell a megadott e-mail címet).

9. Havi elszámolás

Az üzemeltetett eszközök számláló állásainak leolvasása a Szolgáltató feladata. Az elvégzett leolvasások eredményéről táblázatot vezet, melyet a havi számla mellékleteként szerepeltetni kell.

A Megrendelő fenntartja a jogot, hogy központi nyomtató menedzselő alkalmazás használata esetén részben, vagy a teljes eszközállományra vonatkozóan a havi számláló adatokat maga közölje a Szolgáltatóval. Ebben az esetben az elszámolás alapja a Megrendelő által biztosított számláló adatok.

Csereeszköz használata esetén minden esetben szerepeltetni kell a munkalapokon: kihelyezéskor az induló, visszavonáskor a záró számláló állásokat.

..... nyilvántartási számú szerződés 2. számú melléklete

Megrendelt termék- és árlista¹

Megrendelt termékek megnevezése, mennyisége, egységára, ára

Cikkszám	Leírás	Fix lapszám (80%) [lap]	Opció (20%) [lap]	Összesen [lap]	Nettó egységár [Ft/mennyiségi egység]	Nettó összeg [Ft]
0302010101_T_0_3_ev	TÜSZ Kis sebességű általános fekete-fehér fénymásolók (8 A4-es másolat/perc felett) 0-3 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika)	400 000	100 000	500 000	3,90	1 950 000
0302010102_T_0_3_ev	TÜSZ Kis-közepes sebességű általános fekete-fehér fénymásolók (21-40 A4-es másolat/perc) 0-3 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika)	9 800 000	2 450 000	12 250 000	2,20	26 950 000
0302010303_T_0_3_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 0-3 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Fekete-Fehér	10 000 000	2 500 000	12 500 000	2,90	36 250 000
0302010303_T_3_6_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Fekete-Fehér	200 000	50 000	250 000	2,90	725 000
0302010303_T_6_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 6 év feletti eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Fekete-Fehér	56 000	14 000	70 000	2,90	203 000
0302010303_TC_0_3_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásolók (25 A4-es másolat/perc felett) 0-3 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Színes	2 280 000	570 000	2 850 000	17,00	48 450 000

¹ A KM VI.2. pontja alapján rögzíteni szükséges a termékek és szolgáltatások egyértelmű arányát a termékek és szolgáltatások és árak megadásával. A szolgáltatás részaránya nem haladhatja meg valamennyi egyedi szerződés szerinti összérték 30 %-át.

0302010303_TC_3_6_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásológ (25 A4-es másolat/perc felett) 3-6 éves eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika) Színes	80 000	20 000	100 000	17,00	1 700 000
0302010303_TC_6_ev	TÜSZ Közepes sebességű színes fénymásológ (25 A4-es másolat/perc felett) 6 év feletti eszközökre Teljes üzemeltetési szolgáltatás (TÜSZ) (Irodatechnika)	8 000	2 000	10 000	17,00	170 000
Cikkszám	Leírás	Mennyiség és mennyiségi egység	Opció	Összes mennyiség és mennyiségi egység	Nettó egységár [Ft/mennyiségi egység]	Nettó összeg [Ft]
KISZ_BP	Kiszállítás (Irodatechnika)	56 alkalom	14 alkalom	70 alkalom	2500	175 000
JAV_MA	Hibaelhárítás (Irodatechnika) Munkanapokon hivatali munkaidőben	112 óra	28 óra	140 óra	6500	910 000
JAV_ALK	1000 forintos általános javítási alkatrész (Másológ és sokszorosítók)	2 400 db	600 db	3 000 db	1000	3 000 000



..... nyilvántartási számú szerződés 3. számú melléklete

MIE-75913/

Teljesítést Igazoló Bizonylat

Készült			
Hely:		Dátum:	
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.		Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)
Termék/szolgáltatás megnevezése:			
Szerződés tárgya:			
Szerződés száma:			
Teljesítés igazolás tárgya:			
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma:			
Teljesítés tényleges dátuma:			
Megjegyzés:			

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakéreshető módon megőrizni köteles.

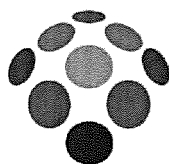
A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):	
a szerződésben meghatározott egyéb devizában	Devizanem: Érték:
Az elfogadott teljesítésből visszatartott (jóteljesítési) garancia, kötbér (Ft):	

Szállító képviselője

Megrendelő képviselője (1)

Megrendelő képviselője (2)



N I S Z
NEMZETI INFOKOMMUNIKÁCIÓS
SZOLGÁLTATÓ ZRT.

MIE-75910/B/5

Nyilatkozat Partner adatairól

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): Szervizpark Szolgáltató és Tanácsadó Korlátolt Felelősségű Társaság		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): Szervizpark Kft.
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyébszám (megfelelő aláhúzendő): 01 09 702086		
Adószám: 12758975-2-42		Uniós adószám:
Kapcsolattartó adatai		
Név: Pályi Zoltán		Beosztás: szolgáltatási projektvezető
Telefonszám: +36 (20 280-5716)		E-mail cím: projekt@szervizpark.hu
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): 1149 Budapest, Róna utca 120-122.		
Levelezési cím , amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
<i>Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns</i>		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Számlavezető bank		
Neve: OTP Bank Nyrt.		
Bankszámla száma: 1736006-20362470-00000000		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]: igen	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]: nem	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]: nem
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján: nem	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]: nem	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján: nem
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]: nem	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]: nem	EVA [2002. évi XLIII. törvény]: nem

Dátum: 2018-09-27

Cégszerű aláírás:

..... Szervizpark Kft.
148 Budapest, Róna u. 120-122.
Adószám: 12758975-2-42
20.

..... nyilvántartási számú szerződés 5. számú melléklete

A teljesítés pontos helyeinek listája

Telepítési Cím
1011 Budapest, Fő u. 44-50.
1011 Budapest, Iskola u. 13.
1011 Budapest, Vám u. 5-7.
1012 Budapest, Vérmező út 4
1036 Budapest, Árpád fejedelem útja 79
1051 Budapest, Arany János u. 25.
1051 Budapest, Arany János u. 6-8.
1051 Budapest, József Attila u. 2-4.
1051 Budapest, József nádor tér 2-4.
1051 Budapest, Mérleg utca 1.
1054 Budapest, Akadémia u. 3.
1054 Budapest, Báthory u. 10.
1054 Budapest, Garibaldi u. 2.
1054 Budapest, Hold u. 1.
1054 Budapest, Kálmán Imre u. 2.
1054 Budapest, Nagysándor József u. 4.
1054 Budapest, Széchenyi u. 14.
1055 Budapest, Báthory u. 12.
1055 Budapest, Honvéd u. 13-15.
1055 Budapest, Kossuth tér 11.
1055 Budapest, Kossuth tér 1-3. PARLAMENT
1055 Budapest, Kossuth tér 2-4.
1055 Budapest, Szalay u. 10-14.
1055 Budapest, Szalay u. 16.
1062 Budapest, Andrássy út 55.
1082 Budapest, Baross u. 59.
1086 Budapest, Fiumei út 16.
1119 Budapest, Andor u. 47-49.
1131 Budapest, Visegrádi utca 110-112.
1133 Budapest, Hegedűs Gyula u. 79-81.
1134 Budapest, Váci út 45.
1135 Budapest, Váci út 81-83.

..... nyilvántartási számú szerződés 6. számú melléklete

A gyártó által előírt karbantartások

<u>Típus</u>	<u>Karb ciklus nyomat alapján</u>	<u>Karb ciklus idő alapján</u>
XEROX WORKCENTRE 5325	40 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 7225	50 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 7232	30 000	6 hónap
XEROX PHASER 3635	10 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 5330	40 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 7220	50 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 5845	30 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 7335	50 000	6 hónap
XEROX PHASER 3320	10 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 7435	50 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 6655	30 000	6 hónap
XEROX PHASER 6600DN	30 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 6605DN	30 000	6 hónap
XEROX WORKCENTRE 3655	10 000	6 hónap