

Szolgáltatási Keretszerződés

amely létrejött egyrészről

Budapest, III. kerület Óbuda-Békásmegyér Önkormányzat (székhely: 1033 Budapest, Fő tér 3., képviseli: Szepessy Tamás alpolgármester), mint Önkormányzat vagy előfizető (a továbbiakban: Önkormányzat vagy Előfizető),

másrészről

a **Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55; cégjegyzékszám: Cg.01-10-041928; képviseli: Baradlai László Értékesítéstámogató igazgatóhelyettes és Miroslav Radakovic Kiskereskedelmi Értékesítési igazgatóhelyettes (cégjegyzési jogosultságuk a cégkivonat 13/453 és 13/459 számai alatt kerültek feltüntetésre); adószáma: 10773381-2-44) mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)

együttes említésük esetén: **Szerződő Felek**

között, az alulírt helyen és napon, az alábbiak szerint:

I. A szerződés tárgya

1. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen megállapodás Óbuda-Békásmegyér Önkormányzata által KÉ-13919/2007. számon lebonyolított nemzeti nyílt közbeszerzési eljárás eredményeként kerül megkötésre, amelynek megfelelően a jelen megállapodásnak a jelen pontban hivatkozott közbeszerzési eljárás ajánlati felhívása, dokumentációja, az ahhoz kapcsolódó dokumentumai, valamint a benyújtott és nyertesnek kihirdetett ajánlat elválaszthatatlan részét képező mellékleteit alkotják.
2. Szerződő Felek megállapítják, hogy a jelen szerződés tárgya: integrált távközlési szolgáltatás biztosítása, amelynek keretén belül:
 - 2.1. Bérelt vonali internet csatlakozás biztosítása SZOLGÁLTATÓ és az Óbuda-Békásmegyér Önkormányzat Költségvetési Szerveket Kiszolgáló Intézmény (a továbbiakban KSZKI) szervere között, a jelen szerződésben meghatározottak szerint.
 - 2.2. Intranet hálózati szolgáltatás belső adatforgalmazási célokra. A VPN hálózaton belüli végpontok IP címeinek menedzselése a KSZKI hatáskörébe tartozik.
 - 2.3. A VPN hálózat végpontjainak, a SZOLGÁLTATÓ kapcsolódó berendezéseinek, a KSZKI szerverének (tűzfalának), a hálózatra rákötött intézmények csatlakozásainak műszaki összehangolása, a domain nevek, IP címzések beállítása az ajánlati dokumentációban meghatározottak szerinti működtetése.

2.4. A VPN hálózaton belüli végpontok IP címeinek menedzselése az Önkormányzat intézményeit üzemeltető intézet – a KSZKI – hatáskörébe tartozik.

2.5. Biztosítja az Előfizető esetében szükség szerint felmerülő végpontszámok növelésének lehetőségét.

3. Az integrált távközlési szolgáltatás (VPN) díjazása

3.1. Az integrált távközlési szolgáltatás (VPN) díjazása a jelen megállapodás elválaszthatatlan részét képező 3.sz. melléklet alapján történik. A VPN hálózat havi üzemeltetési díja 1.219.950 Ft + Áfa, azaz Egymillió-kettőszáztizenkilencezer-kilencszázötven forint általános forgalmi adóval növelt összege.

4. Fizetési feltételek

4.1. A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen megállapodás 3.1. pontjában szereplő díj kifizetése - a teljesítés Előfizető által történő igazolását követően - a kibocsátott számla kézhezvételétől számított 90 napon belül esedékes. Az első számla a szerződéskötést követő hónap 05. napjáig kerül kibocsátásra és ezt követően a havi számlák a tárgyhót követő hónap 05. napjáig.

5. Számlareklamáció

Szerződő Felek rögzítik, hogy abban az esetben, amennyiben az Önkormányzatnak, mint Előfizetőnek kifogása merül fel a megküldött számla alakiságára (számla fejléc adataira, számla törvényi megfelelőségére) vonatkozóan, továbbá a számla díjtételeivel (darabszám, díjelem, díjösszeg) kapcsolatban, akkor az eredeti számla visszaküldésével egy időben a számla kiállításától számított 15 (tizenöt) napon belül írásban kell benyújtania kifogását (reklamációját) a Szolgáltató felé. A kifogásnak tartalmaznia kell a számla kifogásolt elemét és a helyesen feltüntetni kívánt adatokat.

6. Rendelkezésre állás

6.1. A Szerződő Felek rögzítik, hogy a SZOLGÁLTATÓ a végpontok vonatkozásában biztosítja az Önkormányzat részére a szolgáltatás évi átlagos, minimum 96,0 %-os (350 naptári nap)** rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{szolgáltatás kiesés teljes időtartama}^*}{\text{teljes elvi szolgáltatási időtartam}^{**}} \times 100$$

*Számítási módja: SZOLGÁLTATÓ statisztikája alapján történik. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: SZOLGÁLTATÓ (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett VPN végpont szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével, hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban,

karbantartásban érintett VPN végpont számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam : az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos üzembe helyezett VPN végpontok számával.

** A minőségi mutató minimál és célértéke 96,0% (363 naptári nap).

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- az Önkormányzat érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
 illetve
- a szünetelés idejét, ha az Önkormányzat kérése alapján történt.

6.2. A Szerződő Felek rögzítik, hogy a SZOLGÁLTATÓ a KSZKI által bérelt vonatkozásában biztosítja az Önkormányzat részére a szolgáltatás évi átlagos, minimum 99,5 %-os (363 naptári nap)** rendelkezésre állását a szerződés teljes tartama alatt. A rendelkezésre állás számítási módja:

$$1 - \frac{\text{szolgáltatás kiesés teljes időtartama}^*}{\text{teljes elvi szolgáltatási időtartam}^{**}} \times 100$$

*Számítási módja: SZOLGÁLTATÓ statisztikája alapján történik. Szolgáltatás-kiesés teljes időtartama: SZOLGÁLTATÓ (hibabejelentés alapján vagy anélkül) regisztrált szolgáltatás-kiesésben érintett VPN végpont szám szorozva a szolgáltatás-kiesés idejével, hozzáadva a tervezett átalakításban, felújításban, karbantartásban érintett VPN végpont számnak és a tevékenységre fordított időnek a szorzatát. Teljes elvi szolgáltatási időtartam: az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás nyújtására fordított napok száma szorozva 24 órával, és szorozva az átlagos üzembe helyezett VPN végpontok számával.

** A minőségi mutató minimál és célértéke 99,5% (363 naptári nap).

A rendelkezésre állás számításánál nem kell figyelembe venni, ha hibabejelentés

- az Önkormányzat érdekkörében keletkező ok miatt történt
- vis maior miatt történt
 illetve
- a szünetelés idejét, ha az Önkormányzat kérése alapján történt.

6.3. Szolgáltató köteles tervszerű megelőző karbantartásokat végezni az általa nyújtott szolgáltatás körében, melynek időpontját megelőző 48 órával köteles értesíteni az Előfizetőt, megelőzve a karbantartási munkálatok pontos kezdetét és végét.

6.4. Szolgáltató ezzel egyidejűleg kötelezettséget vállal arra, hogy a szükséges karbantartások nem történhetnek munkaidőben (hétköznap 8.00 órától 16.00 óráig), illetve amennyiben Előfizető szombati napon is munkarendet tart, akkor szombati napon 8.00 órától 15.00 óráig.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a megelőző karbantartások nem csökkenthetik az általa vállalt - a szerződés jelen pontjában meghatározott- rendelkezésre állási szintet, vagyis nem haladhatják meg éves szinten a végpontok tekintetében a 4%-ot, míg a KSZKI által bérelt vonalak esetében a 0,5 %-ot.

7. Hiba teljesítés

7.1. Hiba teljesítésének minősül SZOLGÁLTATÓ érdekkörében felmerülő műszaki üzemeltetési zavarból keletkező minőségromlás.

7.2. Nem minősül a szolgáltató hibás teljesítésének, ha a hiba az Önkormányzat érdekkörében keletkezett, illetve ha az Önkormányzat az alapvetően biztosított szolgáltatás minőségétől eltérő szolgáltatást, illetve szolgáltatási feltételek teljesítését várja el.

8. Hibabejelentés, hibajavítás

8.1. SZOLGÁLTATÓ a hibák bejelentésének lehetőségére, valamint a jelen megállapodással kapcsolatos kérdések tekintetében az alábbi kapcsolattartók elérhetőségét biztosítja:

Név: Kiemelt Ügyfélszolgálat (Csűrös Péter, Vass Gergely)
telefonszám: 1434 (azonosító: 67144286, titkos kód: 81720)
fax: 371 3605
e-mail: flotta.sales@t-online.co.hu

8.2. A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- az Önkormányzat értesítési címét vagy más azonosítóját, hívószámát;
- a hibajelenség leírását;
- a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- a hibával érintett hálózati/ szolgáltatási rész azonosításához szükséges adatot (pl. azonosító számot, cím stb.);
- ha a hibában érintett hálózatrészhez SZOLGÁLTATÓ részére az Önkormányzat tud bejutást biztosítani, a bejutás rendjét.

8.3. SZOLGÁLTATÓ a 8.2 pontban meghatározott hibabejelentést haladéktalanul nyilvántartásba veszi, amelynek tényét külön köteles írásban visszaigazolni az Önkormányzat számára.

8.4. Teljesítési határidő a szerződésben foglalt munkálatokra vonatkozóan:

Elvégzendő feladat	Határidő
az Önkormányzat külön megrendelésére végzett munkák esetén	az Önkormányzat képviselője által a munka megrendelésekor kerül meghatározásra, SZOLGÁLTATÓVAL egyeztetve
Eszközre ill. koax hálózata visszavezethető hibaelhárítás esetén	A megrendelés kézhezvételétől számított 12 órán belül a hibaelhárítást meg kell kezdeni és 48 órán belül a hibát el kell hárítani.
Teljes hálózatot érintő ill. optikai kábelre visszavezethető hibaelhárítás esetén	A megrendelés kézhezvételétől számított 12 órán belül a hibaelhárítást meg kell kezdeni és 24 órán belül a hibát el kell hárítani.

- 8.5. SZOLGÁLTATÓ köteles az Önkormányzat által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát – ha az a 7.1 pont szerint hibás teljesítésnek minősül - annak bejelentésének nyilvántartásba vételétől legfeljebb 8.4 pontban meghatározott időn belül kijavítani. Nem számít valós hibának, ha az Önkormányzatnak nyújtott szolgáltatás korlátozás alatt áll és erről a szolgáltatót a hiba bejelentésekor értesítette.
- 8.6. Ha a kijavítás időpontjában a Szerződő Felek előzetesen megállapodtak (egyeztetett időpont), és a hiba kijavítása a meghatározott időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, úgy a hiba kijavítására a 8.4. pont szerint rendelkezésre álló határidő a szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.
- 8.7. SZOLGÁLTATÓ a hibaelhárítás után a szolgáltatást felajánlja az Önkormányzatnak kipróbálásra. A hiba akkor tekinthető kijavítottnak, ha az Önkormányzat a javítást elfogadta.
- 8.8. SZOLGÁLTATÓ a szolgáltatással kapcsolatban, a szolgáltatás minőségére vonatkozó – írásban tett észrevételét (észrevételeit), reklamációját kivizsgálja, és ennek eredményéről az észrevétel/reklamáció benyújtásától számított 48 (negyvennyolc) órán belül írásban (telefax útján) tájékoztatja az Önkormányzatot.

9. SZOLGÁLTATÓ felelőssége hibás vagy késedelmes teljesítés esetén:

- 9.1. SZOLGÁLTATÓ mentesül a kártérítési felelőssége alól amennyiben az Önkormányzat az érdekkörébe tartozó okból a végberendezésre vonatkozó előírások megszegésével rontja a szolgáltatás minőségét vagy egyéb módon kárt okoz.
- 9.2. SZOLGÁLTATÓ-t felelősség terheli hibás teljesítés esetén. Hibás teljesítésnek kell tekinteni, ha SZOLGÁLTATÓ a Szolgáltatást a szerződésben rögzített minőségtől eltérően nyújtja. A Szolgáltatás 12.1 pontban rögzített felfüggesztése, szünetelése nem minősül hibás teljesítésnek. A szolgáltatás ellenértékeként kiküldött számla meg nem fizetése miatti korlátozás esetén SZOLGÁLTATÓ-t nem terheli a díjjóváírási kötelezettség.
- 9.3. SZOLGÁLTATÓ hibás teljesítése esetén az Önkormányzat részére kötbért fizet, amennyiben a hibaelhárítás (Szolgáltatás helyreállítása) a hiba bejelentésétől számított, a szerződésben meghatározott időtartamot (hibaelhárítási időt) meghaladja. SZOLGÁLTATÓ késedelmes teljesítés esetén is kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke naponta a hibás teljesítéssel, illetve a késedelmes teljesítéssel érintett szolgáltatás-mennyiség havi díjának az 1/30-ad része.
SZOLGÁLTATÓ a kötbért a visszaigazolt hibaesemény, illetve késedelmes teljesítés alapján, az Önkormányzat írásbeli felhívása alapján haladéktalanul köteles megtéríteni az Önkormányzat számára
- 9.4. Amennyiben a szolgáltatásra vonatkozó vállalt éves rendelkezésre állás SZOLGÁLTATÓ hibás teljesítése miatt a vállalt értéknél kevesebb, úgy SZOLGÁLTATÓ a hibás teljesítéssel érintett szolgáltatás-mennyiség havidíjának egyévi összegét alapul véve a rendelkezésre állás százalékos csökkenésével megegyező összeget fizet kötbérként. Az éves rendelkezésre állás elszámolása az Önkormányzat bejelentése alapján történik a vizsgált időszakot követő év március hó 01. napjáig. Az éves rendelkezésre állás felülvizsgálatára benyújtott Előfizetői panaszt a határidő után SZOLGÁLTATÓ nem fogadja el.
- 9.5. SZOLGÁLTATÓ nem felel a Szolgáltatás késedelmes teljesítéséért, ha a késedelmes teljesítés az Önkormányzat érdekkörében felmerülő késedelem miatt következik be. SZOLGÁLTATÓ szerződéses kötelezettségeinek teljesítésére előírt határidő az Önkormányzat késedelmének időtartamával meghosszabbodik.
- 9.6. Amennyiben az Önkormányzat érdekkörében felmerült okból történik SZOLGÁLTATÓ hibás teljesítése, úgy az Önkormányzatot díjfizetési kötelezettség terheli.
- 9.7. SZOLGÁLTATÓ késedelmes, illetve hibás teljesítés miatti jogos kötbért az Önkormányzat írásbeli bejelentése alapján téríti meg.

10. A szolgáltatás szünetelése

10.1.SZOLGÁLTATÓ kizárólag elháríthatatlan külső ok vagy jogszabály alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés esetén szüneteltetheti a szolgáltatást.

10.2.Ha a szolgáltatás szüneteltetésére - más műszaki megoldás hiányában, az Önkormányzat előzetes értesítése mellett - a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása vagy más a szolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenység elvégzése céljából kerül sor, ez alkalmanként az 1 napot nem haladhatja meg. Ilyen esetben a Szolgáltató köteles a szüneteltetés időpontjáról az Önkormányzatot legalább 15 (tizenöt) nappal előbb értesíteni. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy SZOLGÁLTATÓ a jelen pontban meghatározott hálózat átalakítására, felújítására, cseréjére, karbantartására vonatkozó munkálatokat munkaszüneti napokon, illetve az Önkormányzattal előzetese írásban egyeztetett módon és formában, a hivatali időt követően köteles elvégezni.

10.3.SZOLGÁLTATÓ érdekkörében felmerülő - fentiekben részletezett - szüneteltetés és mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt bekövetkező szünetelés időtartamára az Előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli.

11. A szolgáltatás igénybevételének korlátozása

11.1.A szolgáltatás igénybevételének korlátozására, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére SZOLGÁLTATÓ az Önkormányzat egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

- Az Önkormányzat akadályozza, vagy veszélyezteti SZOLGÁLTATÓ hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az Önkormányzat megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést használ;
- Az Önkormányzat a szolgáltatást SZOLGÁLTATÓ hozzájárulása nélkül harmadik személy (nem Végfelhasználó) részére továbbértékesíti, vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja;
- Az Önkormányzatnak esedékes díjtartozása van SZOLGÁLTATÓ-val szemben, és azt SZOLGÁLTATÓ írásos felszólítása ellenére a kért határidőre sem fizette meg.

11.2.Szolgáltató a korlátozást haladéktalanul, de legkésőbb 12 órán belül megszünteti, ha az Önkormányzat a korlátozás okát megszünteti, és erről SZOLGÁLTATÓ hitelt érdemlő módon tudomást szerez.

12. A szerződés időtartam és megszűnésének esetei

12.1.Szerződő Felek rögzítik, hogy jelen megállapodás annak aláírásával lép hatályba és 36 (Harminchat) hónapos határozott időtartamra jön létre.

12.2.Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a jelen megállapodás megszűnik:

- a 12.1. pontban meghatározott határozott időtartam elteltével;
- a Felek erre irányuló közös megegyezésével
- a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén rendkívüli felmondás útján.

13. Titoktartás

13.1.A Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződéshez kapcsolódóan a másik Féltől kapott információt, dokumentációt, adatot, tényeket kötelesek bizalmasan kezelni, azt harmadik személyekkel nem közölhetik, kivéve a Fél alkalmazottait, alvállalkozóit, akik a Szerződés teljesítése érdekében kerülnek alkalmazásra.

A Felek a Szerződés tartamát, illetve a szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékleteket kötelesek bizalmasan kezelni.

14. Értesítések

14.1.A Feleknek a szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a 4. számú mellékletben meghatározottak szerint a Szolgáltató, illetve az Önkormányzat által meghatározott kapcsolattartóként megjelölt személy címére, székhelyére (telephelyére) címezve, írásban levél, telefax, e-mail útján küldték meg.

14.2.Szerződő Felek rögzítik, hogy az írásbeli módon történő értesítés abban az esetben tekinthető kézbesítettnek, amennyiben annak tényét tértivevényes küldemény esetén a vétív visszaküldése, illetve e-mail és telefax esetében pedig annak visszaigazolása igazolható módon megtörtént a címzett fél részéről.

14.3.Az értesítések és dokumentumok nyelve magyar, ezért jogvita, vagy szövegértelmezési vita esetén bármilyen hivatalos idegen nyelvű fordítással szemben a magyar nyelvű szöveg az irányadó.

15. Alvállalkozók

15.1.SZOLGÁLTATÓ jogosult szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez a közbeszerzési ajánlatában foglaltak szerint alvállalkozót igénybe venni, amelynek teljesítéséért úgy felel, mintha maga járt volna el.

16. Vis maior

16.1.Egyik Fél sem felel a Szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantások

merénylet, más süszkúshelyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogositott szervek rendelkezésére tett intézkedés.

17. Irányadó jog

17.1. Jelen szerződésre a magyar jogszabályok irányadóak.

18. Jogviták rendezése

18.1. SZOLGÁLTATÓ és az Önkormányzat mindent megtesz annak érdekében, hogy közöttük a Szerződéssel kapcsolatban felmerült vita, nézeteltérés békés egyezséggel nyerjen megoldást. Jogvita esetén a Szerződő Felek értékhatárra tekintettel kikötik a Budapesti II. és III. kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság kizárólagos hatáskörét és illetékességét.

19. Záró rendelkezések

19.1. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény és a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény-, továbbá a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény hatályos rendelkezései az irányadóak.

A jelen szerződést a Szerződő Felek, mint akaratukkal és szándékukkal minden tekintetben megegyező dokumentumot, az alább feltüntetett helyen és időben erre megfelelően felhatalmazott képviselőik útján hét eredeti példányban együttesen írják alá.

Mellékletek:

1. a KÉ-13919/2007. számon lebonyolított közbeszerzési eljárás ajánlati felhívása
2. az ajánlatkérési dokumentáció
3. a 2007. november 9-én benyújtott, és 2007. november 29-én nyertesként kihirdetett ajánlat
4. Kapcsolattartók

Budapest, 2007. december 7.

.....
Szepessy Tamás
Alpolgármester

.....
Baradlai László Miroslav Radakovic
Értékesítéstámogató ig.h. Kisker. Ért. ig.h.

4.sz.melléklet

Kapcsolattartó személyek

1. Szolgáltató részéről:

Név:

Cím:

Telefax - szám:

e-mail cím:

2. Önkormányzat részéről:

Név: Hont János

KSZKI igazgató

Cím: 1033. Budapest, Folyamór u. 22.

Telefax - szám: 06-1/437-4005

e-mail cím: hont@KSZKI.OBUDA.hu