

IT felügyeleti és karbantartási szerződés

STANDARD SLA

A karbantartási Szerződés (továbbiakban: **Szerződés**) létrejött, amely létrejött egyrészt a

**Cégnév: XXXXX**

 Cím: XXXX

 Postázási cím:XXXX

 Adószám: XXXX

 Képviseletében: XXXXX

 mint szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban: **Megbízó**).

és másrészt a

 **Cas-Tech-Trade Kft.**

Cím:1135 Budapest, Jász u.154.

Adószám: 10551411-2-41

Cégjegyzékszám: 01-09-076758

Képviseletében Jaszenák Tibor ügyvezető

 mint szolgáltató (a továbbiakban: **Megbízott**).

között az alulírott helyen és napon az alábbiakban rögzített tevékenységek végzésére.

**1. A szerződés tárgya**

A Megbízó megbízást ad a számítógépparkjában fellelhető személyi számítógépek, perifériák és hálózati eszközök 3. pontban részletezett rendszer karbantartási feladatainak ellátására.

**2. A szolgáltatás érvényessége**

A megbízási szerződés a szerződéskötés napjától érvényes és határozatlan időre szól.

A Megbízott a szolgáltatása keretén belül igénybe vehető rendszer karbantartási szolgáltatásait a szerződéskötés napjától a Megbízó rendelkezésére bocsátja.

**3. A szolgáltatás tartalma**

A Megbízott a továbbiakban részletezett szolgáltatásait a Megbízó **XXXX** cím alatt találhatótelephelyén/helyein előre egyeztetett időpontban végzi, havonta maximum **1** helyszíni alkalommal, összesen maximum **2 óra** időtartamban, **1-5** db. munkaállomás és **1** db server vonatkozásában.

A Szerződés időtartama alatt a következő szolgáltatásokat biztosítja az Megbízó számára:

* Ügyviteli rendszerek komplex üzemeltetése;
* Vírusvédelmi rendszerek telepítése, azok konfigurálása, felügyelete és üzemeltetése;
* Rendszeres adatmentések archiválások felügyelete és elvégzése;
* Rendszeres naprakész hardver - szoftver leltár biztosítása, rendszeradminisztráció;
* Telefonos és online helpdesk ügyfélszolgálat **Hétfőtől - Péntekig 8:30-16:30 óráig**;
* A szerződésben felsorolt eszközök és tartozékaikkal kapcsolatos szaktanácsadás;
* Biztonsági és egyéb frissítések telepítése konfigurálása;
* Felhasználói technikai támogatás és szaktanácsadás;
* Rendszeres külső-belső átvizsgálás és 6 havonta preventív karbantartás elvégzése;
* Szoftveres hardveres problémák elhárítása, számítógépek helyszíni szervizelése, hálózati hibák javításának megkezdése a hibabejelentéstől számított **4 munkaórán belül távolról**, annak sikertelensége esetén **24 munkaórán** **belül helyszíni kiszállással**.

**4. A rendszerkarbantartás díja, díjfizetés**

A rendszerkarbantartás díja: **35.000 Ft + áfa / hó.**

amely a 3. pontban felsorolt szolgáltatások rendelkezésre állását és biztosítását tartalmazza.

Minden olyan szolgáltatást vagy hibaelhárítást, ami a **havi 2 órát és 1 kiszállást** meghaladja, a mindenkor esedékes munkaóra és kiszállási díjnak megfelelően számlázzuk ki, eseti jelleggel elvégzett munka időtartama alapján. Eseti munkaóradíjat teljes órában, minden megkezdett teljes óra alapján érvényesítjük.

A Megbízó a rendszerkarbantartás díjat havonta utólag, a Megbízott által kiállított számla alapján fizeti, melyet részére rendszeresen megküld. A fizetési határidő a számla kibocsátásának dátumától számított 8. naptári nap, melyet a számlában megjelölt bankszámlára kell teljesíteni. Késedelmes fizetés esetén Megbízott késedelmi kamatot számíthat fel, melynek mértéke a mindenkori jegybanki alapkamatnak megfelelő összegű.

Megbízott 40 napot meghaladó tartozásállomány esetén előzetes felszólítást követően fenntartja a jogot a szolgáltatás felfüggesztésére a tartozás rendezésének időpontjáig.

Megbízottévente felülvizsgálja a szolgáltatási díjat és a hivatalos infláció mértékét érvényesítheti minden év január hónapjában, melyről a Megbízótelőzetesen, írásban tájékoztatja.

**5. Jogok és kötelezettségek:**

**5.1. Megbízó:**

- jogosult a Megbízott által nyújtott szolgáltatásokat a 3. pont szerint meghatározott időközönként és tartalommal igénybe venni,

* jogosult Megbízott munkavégzését folyamatosan ellenőrizni,

- teljes körű és kizárólagos felelősséget vállal a szerverén és a számítógépein elhelyezett minden anyagáért, legyen az kép, film, zene, szoftver, vagy fájl, a szerző és szomszédos jogok tekintetében, büntető-, és polgári jogi vonatkozásban is,

- jelen szerződés tárgyát, mint közvetített szolgáltatást semmilyen formában nem jogosult továbbadni, az így okozott kárért felelősséget vállal,

- köteles a Megbízott által kiszámlázott díjat a szerződés érvényessége alatt esedékességkor megfizetni,

**Megbízó részéről kapcsolattartó adatai**

**név: XXXXXX**

**telefonszám: XXXXXX**

**E-mail cím: XXXXX**

**Pénzügyi kapcsolattartó adatai**

**név: XXXXX**

**telefonszám: XXXXX**

**e-számla cím: XXXXX**

- köteles az adataiban bekövetkezett változást Megbízottal 15 napon belül írásban közölni**.**

**5.2. Megbízott:**

- köteles jelen szerződés szerinti feladatok gyors, hatékony és szakszerű végzésére a tőle elvárható gondossággal,

- köteles a rendszerkarbantartás végzéséhez a megfelelő szakértelmű munkatárs és a szükséges eszközök biztosítására,

- köteles a Megbízó számítógépein tárolt adatokat (programok, dokumentumok, személyes adatok,) üzleti titokként kezelni, ezekről harmadik személynek csak Megbízó írásos engedélyével szolgáltathat adatot. Titoktartási kötelezettsége fennáll jelen szerződés megszűnése esetén is, az elévülés végső határidejéig.

- köteles a szerződött eszközökre a 3. pontban meghatározott rendelkezésre állást előre egyeztetett időpontban biztosítani, amennyiben Megbízó azt nem tudja igénybe venni, úgy Megbízott nem köteles új időpontot felajánlani, de köteles a szolgáltatást a következő időszakban ismételten biztosítani,

- vállalja, hogy amennyiben helyszínen el nem hárítható hardveres hibát észlel, a számítógép elszállításáról és szakszerű javításáról telephelyén gondoskodik, a várható többletköltségekről Megbízót előre tájékoztatja:

**Kapcsolattartó adatai**

**Szerződéssel kapcsolatban:**

**név: Golen József**

**telefonszám: 06 20 9 674 254**

**E-mail cím:** **jozsef.golen@cttservice.hu**

**Műszaki tartalommal kapcsolatban:**

**név: Király Károly**

**telefonszám: 06 20 9 767 857**

**E-mail cím:** **karoly.kiraly@cttservice.hu**

**Hibabejelentéssel kapcsolatban:**

**név: HD**

**telefonszám: 06 20 485 4241**

**E-mail cím:** **helpdesk@cttservice.hu**

**6. A szerződés megszűnése, megszüntetése**

Jelen Szerződés határozatlan időre kerül megkötésre, de a Felek azt 30 napos felmondási idő közbeiktatásával írásban felbonthatják.

A szerződés azonnali felmondása akkor lehetséges, ha Megbízott általi feladatellátással kapcsolatban panasszal él a Megbízó, vagy a szolgáltatás ellenértékének kifizetése késedelmes.

Jelen szerződés bármely okból történő felmondása nem mentesíti egyik felet sem azon kötelezettsége alól, melyek a felmondás időpontjában fennállnak, azaz a szerződés tárgyában lévő aktuális feladatok befejezésétől, vagy a rendezetlen számlák kiegyenlítésétől.

A felmondási idő alatt a tartozás rendezésének megtörténte esetén a rendszer karbantartási szerződés nem szűnik meg – kivéve a felek közös akarata esetén.

**7. Kártérítés felelősség**

A Megbízott a mindenkori hatályos jogszabályok szerint garanciát vállal az általa elvégzett - munkalappal igazolt - munkák szakszerűségéért, illetve vállalja az elvégzett munkával kapcsolatban fellépő utólagos problémák garanciális kijavítását a fentiek szerint. A hardver illetve szoftver hibából eredő bárminemű üzleti veszteségért Megbízott nem vállal felelősséget, kivételt képez ez alól Megbízott szerződésszegő magatartásából, vagy mulasztásából adódó üzleti veszteség.

A felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megbízott a jelen szerződésben foglalt kötelezettségei valamelyikét megszegi, és ebből a Megbízónak kára keletkezne, úgy a Megbízott kártérítési felelősségének mértéke nem haladhatja meg a Megbízott részére a Megbízó által fizetendő mindenkori 10 havi nettó rendszerkarbantartás díj mértékét.

**8. Jogszavatosság, titoktartási kötelezettség**

Megbízott nem hozhatja nyilvánosságra, harmadik féllel nem közölheti, harmadik személy részére hozzáférhetővé, illetve megismerhetővé semmilyen jogcímen nem teheti, más munkáinál pedig nem használhatja fel ezen szerződés teljesítése során tudomására jutó, a Megbízó érdekkörébe tartozó információkat. Ezen rendelkezéstől csak jogszabályi felhatalmazással, vagy Megbízó írásbeli engedélyével lehet eltérni.

Megbízó írásos hozzájárulása nélkül nem hozható nyilvánosságra a szerződés, annak bármely kikötése, az abban foglalt műszaki, pénzügyi és egyéb információk.

Megbízott a tudomására jutó információkat bizalmasan kezeli és kizárólag a szerződés teljesítésére használja fel.

**8. Egyéb**

A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak. Jelen szerződésből eredő jogvita esetén Megbízó és Megbízott a Fővárosi Bíróság illetékességét elfogadják.

A szerződés 2 példányban készült, amelyet Felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírásukkal hitelesítenek.

Megbízó jelen szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy Megbízott későbbiekben harmadik személy részére készített ajánlataiban és honlapján referenciaként megemlítse.

Budapest, 2021.

 **……………………………….. ……….………………………........**

 **XXXXXXXXXXXX Cas-Tech-Trade Kft.**

 **Megbízó Megbízott**