

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31., cégjegyzékszám.: 01-10-042582, adószám: 10941362-2-44, rövidített elnevezés: BKM Nonprofit Zrt.) mint megrendelő („Megrendelő”);

másrészről az **Invitech ICT Services Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.; cégjegyzékszám: 01-09-414291; adószám: 25836965-2-44; rövidített elnevezés: Invitech ICT Services Kft.), mint szolgáltató (a továbbiakban „**Szolgáltató**”),

(a Megrendelő és az Szolgáltató külön-külön „Fél”, együttesen „Felek”) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételek szerint.

### Jelen szerződés (továbbiakban: szerződés) létrejöttének előzményei

- I. A Felek rögzítik, hogy Megrendelő az „**K2492 - IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítása**” tárgyában a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (továbbiakban: Kbt.) értékhatárt elérő **uniós nyílt közbeszerzési eljárást** folytatott le, mint ajánlatkérő (eljárásrend), amelynek a nyertes ajánlattevője a Szolgáltató.
- II. A közbeszerzési eljárásban értékelésre kerülő szempont, tekintettel a Kbt. 131. § (2) bekezdésére: legalacsonyabb ajánlati ár.
- III. Jelen szerződés az eljárást megindító felhívás, a további közbeszerzési dokumentumok, valamint a Szolgáltató végleges ajánlata (továbbiakban: Előkészítő Iratok) alapján készült. Szolgáltató kijelenti, hogy a közbeszerzési eljárás során megkapta az ajánlattételhez szükséges valamennyi információt és tájékoztatást a közbeszerzési tárgyat képező feladatra vonatkozóan, így különösen az ajánlati felhívást és további közbeszerzési dokumentumokat, továbbá az annak részét képező műszaki tartalmat. Az eljárás dokumentumaiban foglalt jogi, mennyiségi és minőségi feltételek a Szolgáltatóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

A Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltatónak az eredményhirdetést követően benyújtott üzletszabályzata és Általános Szerződési Feltételei vagy az oda mutató link (a továbbiakban együtt „**ÁSZF**” – adott esetben az 5. sz. melléklet) jelen szerződés részévé válnak annyiban, amennyiben az Előkészítő Iratok, valamint jelen szerződés és – nem ÁSZF – mellékletei (mint az általánoshoz képest egyedi szerződési feltételek) az ÁSZF-ben foglaltakhoz képest eltérő rendelkezést nem tartalmaznak. Amennyiben az ajánlattétel időpontjában hatályos ÁSZF módosul, úgy az a Megrendelő irányában csak és kizárólag abban az esetben hatályos, amennyiben az a Megrendelőre nézve nem hátrányosabb, vagy amennyiben azt a Megrendelő írásban elfogadta.

Amennyiben a Szolgáltató ÁSZF-je és a jelen szerződés között tartalmi ellentmondás, vagy eltérés van, akkor a Megrendelő és Szolgáltató viszonyában a jelen szerződés,

illetve a szerződésben nem szabályozott kérdésekben elsődlegesen a közbeszerzési dokumentáció alapján kell eljárni.

A jelen szerződésben (ideértve a Szolgáltató ÁSZF-jét is) nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a Polgári Törvénykönyv, valamint a közbeszerzésekre vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadók.

- IV. A fentiek alapján Szolgáltató kijelenti, hogy a jelen szerződés tartalmát képező kötelezettségeket, ellátandó feladatokat és szolgáltatásokat megfelelő mértékben megismerte és az arra adott ajánlata teljes körű, és tudomásul veszi, hogy a nem megfelelő felmérésből, vagy egyéb, mint például számítási hibából, avagy számítási eltérésekből adódó többletkötelezettségek miatt megtérítési igénnyel a Megrendelővel szemben nem jogosult fellépni. Szolgáltató kijelenti azt is, hogy a szerződés tartalmát képező jogok és kötelezettségek nem megfelelő ismeretére visszavezethető okok miatt semmilyen egyéb többletköveteléssel sem léphet fel, késedelmét ezzel nem indokolhatja.
- V. Ha jelen szerződés valamely rendelkezése semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, helyébe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, végrehajtható rendelkezés lép, egyébként úgy kell tekinteni, hogy a semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, vagy végrehajthatatlan rendelkezést jelen szerződés nem tartalmazza. A semmis, érvénytelen, kikényszeríthetetlen, végrehajthatatlan rendelkezések a fennmaradó részek jogszerűségét, érvényességét vagy kikényszeríthetőségét nem érintik, és nem csorbítják.
- VI. Szolgáltató kijelenti, hogy jogosult jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat nyújtani és szolgáltatásokhoz kapcsolódó jogokat harmadik személy részére, térítés ellenében átengedni.
- VII. A Felek közötti esetleges jogvita elbírálásához a szerződés rendelkezéseit kell figyelembe venni. Az ajánlat, az ajánlati felhívás, illetve a további közbeszerzési dokumentumok tartalma a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik azzal, hogy eltérés esetén jelen szerződés rendelkezései az irányadók. Felek rögzítik továbbá, hogy amennyiben a szerződés részét képező dokumentumok rendelkezései egymástól eltérően szabályoznak azonos tárgyat, úgy e rendelkezések közül mindig az alábbi sorrendben előbb álló dokumentumban írtak irányadók:
- Ajánlati felhívás és esetleges módosításai
  - Közbeszerzési eljárás dokumentumai, beleértve a Műszaki leírást és a Kiegészítő tájékoztatást
  - Adásvételi szerződés
  - Nyertes ajánlat
  - ÁSZF
- VIII: Felek rögzítik, hogy amennyiben a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárásban a nyertes ajánlatot több ajánlattevő közösen tette, és ennek nyomán a jelen szerződésben szereplő „Szolgáltató” megjelölés több személyt takar, ezen személyek a

Kbt. 35. § (6) bekezdés értelmében a szerződés teljesítéséért a Megrendelő felé egyetemlegesen felelnek.

## 1. Kijelentések és szavatosságvállalások

### 1.1. A Szolgáltató kijelenti, hogy

- a) az Európai Unió valamely tagállamának, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államnak a hatályos szabályai szerint alapított és működő vállalkozás, ellene nincs folyamatban és nem fenyeget csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen szerződés teljesítését akadályozná,
- b) a jelen szerződés teljesítésére műszakilag, gazdaságilag- és pénzügyileg alkalmas, továbbá rendelkezik a szükséges hozzájárulásokkal, jogosultságokkal és engedélyekkel,
- c) szerepel a Nemzeti Adó- és Vámhivatal köztartozásmentes adózói adatbázisában, vagy a Megrendelő felhívására 3 napon belül átad egy 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást,
- d) a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, egyben,
- e) kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja, továbbá tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő előtt megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelő-t haladéktalanul értesíti,
- f) szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, feltételhez köti vagy követelést eredményezne,
- g) képviselőjében a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.

1.2. A Megrendelő a jelen szerződés hatálya alatt bármikor jogosult a jelen pont szerinti feltételek fennállását – közvetlenül vagy megbízottjai útján – ellenőrizni, s amennyiben ezen ellenőrzés alapján azt állapítja meg, hogy a feltételek vagy azok egy része nem áll fenn, és ezen feltételeket vagy azok egy részét nem állítja helyre a Szolgáltató a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 5 (öt) napon belül, úgy jogosult az ellenszolgáltatás teljesítését visszatartani, vagy választása szerint a jelen szerződéstől elállni, vagy a szerződést azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csődeljárás esetét]. A Szolgáltató ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

## 2. A szerződés tárgya, hatálya

2.1. Szolgáltató jelen szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a műszaki leírás, mint 1. számú melléklet szerinti **IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítására** a műszaki leírásban részletezettek szerint.

A szolgáltatás keretében biztosított mennyiségeket a 2. számú melléklet szerinti árazótábla tartalmazza, amelyek lehetnek **fix alapmennyiségek** vagy **opcionális mennyiségek**.

A **fix alapmennyiségeket** Megrendelő jelen szerződés aláírásával megrendeli, amelyek szolgáltatását Szolgáltató jelen szerződés szerinti időpontban köteles megkezdeni.

A Megrendelő jogosult legfeljebb az árazótáblában meghatározott további, opcionális tételeket (**opcionális mennyiség**), az igényeinek megfelelően, **havonta, előre megrendelni**, kivéve az üzemeltetés első hónapjára vonatkozóan, mert ebben az esetben Szolgáltató az alapmennyiség szolgáltatásának megkezdésével egyidőben köteles Megrendelő számára biztosítani, illetve nyújtani az opcionális tételeket.

Megrendelő az opcionális tételekre vonatkozó igényeit köteles az opciós igénnyel érintett hónapot megelőző hónap 20. napjáig, írásban megküldeni a Szolgáltató kapcsolattartója részére.

Amennyiben Megrendelő az opcionális tételek lehívására vonatkozó igényét (fejlesztési támogatások kivételével, amelyet egyedi megrendeléssel jogosult lehívni) a tárgyhónapot megelőző hónap 20. napjáig nem küldi meg Szolgáltató részére, azt úgy kell tekinteni, mintha Megrendelő nem tartana igényt opcionális tétel lehívásra a következő hónapban. Abban az esetben, ha Megrendelő a tárgyhónapban opcionális mennyiséget vesz igénybe, és azokat továbbra is fenn kívánja tartani, az opcionális tételekre vonatkozó igényét ismételten, a szerződésben leírtak szerint meg kell küldenie Szolgáltató részére. A Megrendelő lehívásai nem hosszabbodnak meg automatikusan, tehát a tárgyhónap utolsó napjának végén törölődnek, így ezt követően a Szolgáltató számlát sem nyújthat be erre vonatkozóan.

Megrendelő az opcionális mennyiséget nem köteles igénybe venni, illetve nem köteles teljes mértékben kimeríteni.

Szolgáltató az opcionális mennyiséget a Megrendelő cégszerűen aláírt eseti lehívásai alapján köteles teljesíteni.

Cégszerűen aláírt eseti lehívás leadására a Megrendelő részéről az alábbi személy(ek) jogosult(ak):

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- e-mail cím:

Szolgáltató kijelenti, hogy csak azokat az eseti le hívásokat tekinti érvényesen leadott eseti le hívásnak, amelyek a Megrendelő részéről cégszerűen aláírtak.

2.2. Jelen szerződés mindkettő Fél általi aláírást követően a későbbi aláírás időpontjában jön létre érvényesen és legkorábban 2024.09.01. napján lép hatályba. **Szolgáltató a műszaki leírásban és az árazótáblában foglaltak figyelembevételével köteles megkezdeni a teljesítést, vagyis az első fázisban leghamarabb 2024. 09. 01. napján, amennyiben a szerződés ezen a napon már hatályos; amennyiben azonban ezen a napon (vagyis 2024. 09. 01. napján) a szerződés még nem lépett hatályba, úgy Szolgáltató a teljesítést leghamarabb jelen szerződés hatálybalépése napján köteles megkezdeni és 2025. 09. 30. napjáig nyújtani. A Szolgáltató a műszaki leírásban és az árazótáblában foglaltak figyelembevételével a második fázisra vonatkozó teljesítését 2025.10.01. napján köteles megkezdeni és 2027. 08. 31. napjáig köteles Megrendelő számára biztosítani és nyújtani.** A Szolgáltató a szolgáltatás üzembe helyezésének az időpontjától számíthat fel díjat.

Az üzembe helyezés az éles indulás dátumával véglegesnek tekinthető.

2.3. Felek a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontjára tekintettel a határidő módosulásban az alábbiakban állapodnak meg anélkül, hogy jelen szerződést módosítani kellene:

- Amennyiben Szolgáltató jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti, azonban a késedelmét a Ptk. 6: 142. § rendelkezései szerint kimenti, úgy a teljesítési határidő a kimentett késedelmének időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben Szolgáltató jelen szerződés szerinti szolgáltatását határidőben nem teljesíti és a késedelmét a Ptk. 6: 142. § rendelkezései szerint kimenti nem tudja, úgy Megrendelő késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult. Amennyiben azonban ez a késedelem nem vezet a szerződés azonnali hatályú felmondásához vagy az attól való elálláshoz, úgy a teljesítési határidő a késedelem időtartamával meghosszabbodik.
- Amennyiben a Ptk. 6:156. § (2) bekezdésére tekintettel a Megrendelő késedelme okozza az Szolgáltató késedelmét, úgy a Szolgáltató teljesítési határideje a Megrendelő okozta szolgáltatói késedelem időtartamával meghosszabbodik.

### 3. A szerződés teljesítése

3.1. A jelen szerződésben meghatározott, Call Center (továbbiakban: CC) szolgáltatásokat a Megrendelő felhő alapú szolgáltatásként veszi igénybe.

A Megrendelő Call Center szolgáltatás esetében a telephelyei a következők:

- 1116 Budapest, Barázda u. 20-30.
- 1098 Budapest, Ecseri út 8-12.
- 2040 Budaörs, Dózsa György utca 21.

A készülékeket – előzetes egyeztetést követően – Szolgáltató a Megrendelő budapesti központi raktárába köteles kiszállítani (1116 Budapest, Barázda utca 20-30.). Az üzembe helyezést Megrendelő végzi.

Megrendelőnek joga van a szerződés időtartama alatt a szolgáltatás tárgyával érintett telephelyeit, fióktelepeit vagy székhelyét módosítani, anélkül, hogy az szerződésmódosítást igényelne, tekintettel a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontjára.

- 3.2. Szolgáltató a jelen szerződésben meghatározott feladatokat és szolgáltatásokat a vonatkozó hatályos jogszabályi feltételek és műszaki-szakmai előírások betartásával köteles elvégezni, a szerződés mellékleteiben rögzítettek alapján.
- 3.4. Az üzembe helyezési folyamatra külön költséget a Szolgáltató nem számolhat el, a Megrendelő az üzembe helyezés költségeit a szerződésben meghatározott szolgáltatási díj részének tekinti.
- 3.5. A szolgáltatások Szolgáltató általi üzemeltetésével kapcsolatos elvárások:  
A szolgáltatás Szolgáltató általi üzemeltetése magába foglalja többek közt, de nem kizárólag az alábbi tevékenységeket:
  - a) Folyamatos rendszerfigyelés, monitoring (pl. teszt készülékkel is),
  - b) A Call Center és IP telefónia szolgáltatásaival kapcsolatos hibaelhárítás
  - c) Helpdesk rendszer telefonon és e-mailen keresztüli kapcsolattartás
  - d) Konfigurálás, testreszabás - a teljes futamidő alatt, legfeljebb az árazótáblában meghatározott fejlesztési órakeret terhéig
  - e) Készülékekkel, headset-ekkel (CC) kapcsolatos hibaelhárítás, csere
- 3.6. A 2. sz. melléklet szerinti árazótáblában szereplő díjak magukban foglalják az üzemeltetés költségét is.
- 3.7. A Szolgáltató kapcsolattartással és rendelkezésre állással kapcsolatos kötelezettségeit a műszaki leírás (1. sz. melléklet) tartalmazza.

#### **4. A Felek jogai és kötelezettségei**

- 4.1. Szolgáltató az általa végzett tevékenység szakszerűségéért és jogszabályoknak való megfelelésségéért teljes felelősséggel tartozik és köteles a Megrendelő számítástechnikai környezetével kompatibilis szolgáltatásokat nyújtani.

A Szolgáltató a jelen szerződés szerinti kötelezettsége teljesítése során a teljesítés helyszíneinek működésének korlátozása, zavarása, akadályozása vagy ellehetetlenítése nélkül köteles eljárni. A jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítése esetén a Szolgáltató köteles megtéríteni a Megrendelő valamennyi, jelen pont szerinti szerződésszegés vagy szerződésen kívüli károkozás következtében felmerült, igazolt kárát.

- 4.2. A Megrendelő és Szolgáltató köteles a jelen szerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. Szolgáltató köteles a Megrendelőt a teljesítéssel kapcsolatban minden jelentős tényről és körülményről haladéktalanul tájékoztatni, amely a teljesítés eredményességét, határidőben való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. A tájékoztatás elmulasztásából vagy késedelmes

teljesítéséből eredő károkért Szolgáltató felelősséggel tartozik és a tájékoztatás elmaradása vagy késedelmes teljesítése miatti késedelmes teljesítés esetén Szolgáltató késedelmi kötbér fizetésére köteles. Szolgáltató köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amelyet a szolgáltatásával érintett rendszer működése során tapasztal, és az a Megrendelő számítástechnikai környezetének folyamatos működését akadályozza, gátolja vagy veszélyezteti. Az értesítések elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelősséggel tartozik.

- 4.3. A teljesítés Megrendelő általi átvétele nem jelenti Szolgáltató szerződésszegése esetén a Megrendelőt megillető igényérvényesítés jogáról való lemondást.
- 4.4. Szolgáltató szavatolja, hogy a jelen szerződés teljesítésére – a szerződés szerinti tartalommal és terjedelemben – jogosult és/vagy jogosított. Szolgáltató szavatolja továbbá, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, így különösen szellemi alkotásokra (szellemi tulajdonjogra) vonatkozó joga (pl. szerzői joga, szabadalma vagy védjegye), amely Megrendelőnek a jelen szerződésben meghatározott jogait vagy jogszerzését korlátozná, vagy megakadályozná, kizárná, feltételhez kötné vagy követelést eredményezne (jogszavatossági vállalás). Jelen pontban meghatározott felelősségvállalás Szolgáltatót jelen szerződés megszűnését követően is terheli. Egyebekben a valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő - a kártérítési igényének fenntartása és a megghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.
- 4.5. Szolgáltató jogszavatossági kötelezettsége megszegése esetén minden szerzői jogi, szabadalmi és egyéb harmadik fél általi jogszerű követelés kielégítését magára vállalja. Szolgáltató továbbá köteles megtéríteni Megrendelő minden olyan kárát, amely őt Szolgáltató valóságnak nem megfelelő jogszavatossági nyilatkozata miatt éri.
- 4.6. Megrendelő Szolgáltató esetleges hibás teljesítése miatt a Ptk.-ban (a 6:159. §-a, illetve a 6:177. §-a alapján) meghatározott szavatossági jogait érvényesítheti. A szavatossági jogok és kötelezettségek vonatkozásában egyebekben a Ptk. rendelkezései érvényesülnek.
- 4.7. A Szolgáltató nem illeti meg zálogjog a díj és a költségek biztosítására a Megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek jelen szerződés következtében a birtokába kerültek.
- 4.8. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik Fél sem felelős, és a lehetetlenné válás oka a Megrendelő érdekkörében merült fel, de a Szolgáltató részéről olyan teljesítésre nem került sor, amellyel kapcsolatban a Megrendelő teljesítésigazolás aláírásával élt volna, úgy a Szolgáltatót díj nem illeti meg.
- 4.9. Megrendelő elvárása, hogy a Call Center szolgáltatáshoz az ügyintézők és supervisorok részére a headset-eket a szolgáltatás részeként, a teljes futamidő alatt, a Szolgáltató biztosítsa a műszaki leírás szerint.

4.10. A jelen szerződés tárgyát képező, fejlesztési támogatási feladatok (2. sz. melléklet 19. sora) megrendelésére az egyedi ajánlatok (továbbiakban Egyedi ajánlat) alapján a Megrendelő által megküldött egyedi írásbeli megrendelések (a továbbiakban: Egyedi megrendelés) útján kerül sor. A megrendelés minden esetben az alábbi folyamat szerint történik:

1. Ajánlatkérés: Megrendelő ajánlatkérést intéz Szolgáltatóhoz. Az ajánlatkérés tartalmazza a feladat funkcionális és non-funkcionális követelményeit, valamint a Megrendelő által kért elvégzési határidőt. Az ajánlat kérést Megrendelő e-mailben küldi meg Szolgáltatói Kapcsolattartó részére. A formális ajánlatkérés elküldését megelőzően Szerződő Felek egyeztetéseket folytathatnak. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ezen tanácsadási szolgáltatásáért ellentételezést Megrendelő nem biztosít.
2. Pontosítás: Szolgáltató az ajánlatkérést válasz e-mail formájában írásban visszaigazolja és kidolgozza ajánlatát. Szükség esetén Szolgáltató további információt kér Megrendelőtől az ajánlat kidolgozásához. Amennyiben Szolgáltató az ajánlat kidolgozása közben olyan, a Megrendelő által nem mérlegelt műszaki megoldási lehetőséget is lát, amely feladat elvégzésének költségét csökkentheti vagy átfutási idejét rövidítheti, köteles ezen alternatívákról Megrendelőt tájékoztatni. Az ajánlatkérés tárgyának megváltozása esetén Megrendelő módosítja ajánlatkérését, a módosított ajánlatkérést e-mailben küldi meg Szolgáltatói Kapcsolattartó részére.
3. Egyedi ajánlat benyújtása: Szolgáltató az ajánlatkérés alapján elkészíti ajánlatát: az Egyedi ajánlatot. Az Egyedi ajánlatban rögzíti a megvalósításhoz szükséges időráfordításokat a jelen Szerződésben foglalt kompetencia kategóriáknak megfelelően. Az Egyedi ajánlatnak tartalmaznia kell továbbá a megvalósítás ütemezését, a Megrendelőtől várt előzetes információkat, szakanyagokat (és esetleges további előfeltételeket), illetve a megvalósításban szereplő egyéb költségtételeket, amennyiben vannak. Szolgáltató az Egyedi ajánlatot az ajánlatkérésre adott válasz e-mailben küldi meg Megrendelő részére és szükség esetén Megrendelő kérésére (online) találkozón ismerteti.
4. Elfogadás: Megrendelő nem köteles az Egyedi ajánlat elfogadására és az abban rögzített szolgáltatás megrendelésére. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő egy adott ajánlatot nem rendel meg, Szolgáltatót ellentételezés (különös tekintettel, de nem kizárólagosan meghiúsulási kötbér) nem illeti meg. Megrendelő az ajánlatot a Szolgáltató kapcsolattartója részére e-mail útján megküldött Egyedi megrendeléssel fogadja el, melyet Szolgáltató 1 munkanapon belül e-mailben visszaigazol. Az Egyedi megrendelés teljesítésének határideje az Egyedi megrendelés Megrendelői elküldését követő munkanaptól számított, a megrendeléshez tartozó Egyedi ajánlatban szereplő ütemezés szerinti határidő. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató jogosult az előteljesítésre.

#### 4.11. Felelősség

Szolgáltató köteles a jelen szerződés szabta kereteken belül minden ésszerű intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a feladatok szerződés szerint, határidőben teljesítésre kerüljenek.

Szolgáltató teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik a Megrendelőt a Szolgáltató szerződésszegésével összefüggésben vagy abból eredően ért valamennyi kárért.

Szerződő Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Szolgáltató által a jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatások hibájára vagy Szolgáltató magatartására, mulasztására visszavezethető okból Megrendelőnél felmerülő károkat a Szolgáltató köteles a Megrendelő részére megtéríteni.

Szolgáltató visszavonhatatlanul kijelenti, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárás során az ajánlatában foglalt árat a jelen pontban foglaltakra is figyelemmel határozta meg.

## **5. A szolgáltatási díj**

5.1. Szolgáltató a jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat a 2. számú melléklet szerinti szolgáltatási díjtételek ellenében a ténylegesen igénybe vett szolgáltatási és mennyiségi tételek alapján nyújtja és a számlát is a Megrendelő által ténylegesen igénybe vett szolgáltatási és mennyiségi tételek alapján állítja ki. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatások havidíja többek között tartalmazza az összes vonal és mellék biztosításának havi és magyarországi, illetve európai unión belüli, alapidíjas (tehát nem emelt díjas) mobil és vezetékes irányú hívást, IVR hangfájlok elkészítésének és feltöltésének teljes költségét, az üzemeltetés költségét, a rendelkezésre állás biztosítását, és minden olyan tétel díját, mely a műszaki leírásban részletezésre került.

A szerződésszerű teljesítés ellenértéke tartalmazza azokat a költségeket és kiadásokat, amelyek jelen szerződés teljesítéséhez szükségesek, így különösen de nem kizárólagosan az SAP C4C integrációt, valamint az esetleges, megrendelői szavatossági igény érvényesítésének a költségeit is.

### **Indexálás:**

Felek a szerződés szerinti díjakat a szerződés teljesítésének első 12 hónapjában fix áraknak tekintik, amelyektől eltérő számlázást a Megrendelő nem fogad el.

Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató a szerződés hatálya alatt minden naptári évben legfeljebb egyszer írásban kezdeményezheti az díjak változtatását, amelynek mértéke nem haladhatja meg a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: **KSH**) által az ármódosítás kezdeményezés időpontját megelőző naptári év (előző 12 hónap, január 1. és december 31. közötti időszak) vonatkozó fogyasztói árindex mértékét.

Szolgáltató az árazás aktualizálására vonatkozó javaslatot köteles írásban megküldeni a Megrendelőnek. Ennek hiányában - az árazás aktualizálásának Megrendelő részére történő megküldéséig - régi (előző) évi árak alkalmazásával lehet csak számlát kibocsátani, illetve a Megrendelő csak ilyen számlákat fogad be.

Az igény pozitív elbírása esetén az ily módon számított új egységárak a vonatkozó szerződésmódosítás aláírását követően a szerződésmódosítás aláírásának napját követő naptári hónap első napjától alkalmazhatók.

A fentiek szerinti díjnövekedést a Felek az ellenszolgáltatás indexálására vonatkozó, előre ismert módosulásnak tekintik – a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelően.

- 5.2. Az ÁFA mértékére és az adómegállapítás módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.
- 5.3. Szolgáltató köteles a teljesítésigazoláson feltüntetni az ellátott feladatokat, teljesítés tényleges időpontját, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2492), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítés igazolást Szolgáltató részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi.

A teljesítésigazolásnak továbbiakban tartalmaznia kell a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások rendelkezésre állásának havi %-os mértékét, valamint a Szolgáltató által biztosított és üzemeltetett készülékek darabszámát és típusát (vezetői vagy alap), illetve az esetleges fejlesztési támogatással érintett mérnökórák számát.

A számla kiállításának feltétele és alapja a Szolgáltató által hiánytalanul és megfelelően kitöltött és benyújtott Teljesítésigazolási lap.

A teljesítés igazolója a Megrendelő mindenkor Informatikai Rendszerüzemeltetési Főosztályvezetője, aki a szerződés aláírásakor:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- e-mail cím:

A teljesítésigazolás során a Felek a Kbt. 135. § (1) bekezdésére tekintettel járnak el.

- 5.4. **Felek az ÁFA törvény 58. § szerinti határozott idejű havi utólagos elszámolásban állapodnak meg.** A számlázási (teljesítési) időszak a hónap 1. napjától a hónap utolsó napjáig tart. Az esetleges törthavi időszak (első elszámolási időszak) a szerződés hatályba lépésétől az adott hónap utolsó napjáig tart. Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződésszerű teljesítést követően – havonta 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. Szolgáltató a számlát a teljesítési időszakot követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére. Felek kijelentik, hogy az opcionális lehívások kifizetése (fejlesztési támogatások lehívásának kivételével) a jelen pont szerinti elszámolás alapján történik.

Az elszámolás havonta, utólag, a ténylegesen igénybe vett szolgáltatási és mennyiségi tételek alapján történik. Megrendelőnként havonta egy darab számla nyújtható be, az 5.1. pont szerinti tételekkel.

Szolgáltató köteles a számlán feltüntetni az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítési időszakot, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2492) a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződés számot, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót.

- 5.5. Felek a fejlesztési támogatási feladatok (szerződés 4.10. pontja) tekintetében, amely során eseti megrendelések kerülnek kiadásra az **ÁFA törvény 55. §-a szerinti határozott idejű, teljesítés utáni elszámolásban állapodnak** meg akként, hogy Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződésszerű teljesítést követően – egyedi megrendelésenként 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. Szolgáltató a számlát a teljesítést követő 8 napon belül köteles kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére. Szolgáltató az eseti megrendelések teljesítéséről havonta legfeljebb 1 (egy) db számlát állíthat ki. Amennyiben Szolgáltató több számlát állít ki a tárgyhónapban az elvégzett feladatokról, a Megrendelő a legkorábban kiállított számlát köteles egyedül kifizetni.

Szolgáltató köteles a számlán feltüntetni az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítési időszakot, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2492) a Megrendelő által a szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződés számot, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót

- 5.6. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy számlát kizárólag a számlához mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés szerződésben megnevezett átvevője által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított 3. számú mellékletek szerinti teljesítésigazolással együtt nyújthat be a Megrendelőnek.

Felek megállapodnak abban, hogy a számlák kiállítása és a számlák kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.

Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő által az ellátott feladatokat, az ÁFA törvény szerinti teljesítés időpontját, a közbeszerzési eljárás azonosító számát (K2492), a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót.

A számla benyújtása postai úton, vagy személyesen a Megrendelő Dokumentum menü ment csoportjának (1519 Bp., Pf. 454.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla a fotav@fotav.hu címre nyújtható be. Megrendelő EN 16931-1:2017 szabványnak megfelelő elektronikus számlákon kívül abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 168/A. § (1) bekezdésében, valamint a 175. §-ban foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

- 5.7. A fizetési határidő kezdő napja az a nap, amelyen a számla és valamennyi melléklete, a Megrendelő részére teljeskörűen, hiánytalanul és hibamentesen átadásra került. A benyújtott számla formai és tartalmi megfelelőségéért Szolgáltató felel. Megrendelőt a

szabálytalan, nem az előbbieknél megfelelően kiállított és benyújtott számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatólagos elfogadásának a Megrendelő részéről. Megrendelő a nem szabályszerűen kiállított vagy benyújtott számlát visszaküldi a Szolgáltatónak. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig a Megrendelő nem esik késedelembe.

- 5.8. Megrendelő a szabályszerűen kiállított és benyújtott számla ellenértékét – a Kbt. 135. § (1) bekezdésének, illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek megfelelően – **annak kézhezvételétől számított 30 napon belül** – vagy ha az nem banki nap, akkor az azt követő első banki napon – a Szolgáltató számlán megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténni tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződés ellenértékének pénzügyi fedezetével rendelkezik.
- 5.9. Amennyiben a Megrendelő a szerződés szerű teljesítés ellenértékét késedelmesen fizeti ki, úgy Szolgáltató a Ptk. 6:155. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatra jogosult.
- 5.10. Megrendelő a Kbt. 136. §-ának (1) bekezdésére hivatkozva előírja, hogy Szolgáltató nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

## 6. Szerződést biztosító mellékkötelezettségek

6.1. Szolgáltató nem, vagy nem szerződés szerű teljesítése esetén – ha olyan okból, amelyért Szolgáltató felelős, megszegi a szerződést – a Megrendelő által érvényesíthető kötbérek az alábbiak. Szolgáltató mentesül a kötbérfizetési felelősség alól, ha szerződés szerűségét kimentti.

### 6.2. Késedelmi kötbérek:

6.2.1. Amennyiben a Szolgáltató az üzembe helyezéssel, vagy annak valamely részfeladatával késedelembe esik, úgy a késedelembe esés első napjától kezdve munkanaponként 200.000,-Ft, azaz kétszázezer forint késedelmi kötbér megfizetésére köteles.

Szolgáltató 10 munkanapot meghaladó késedelme esetén Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől érdekmúlás bizonyítása nélkül is elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, a szerződést – a teljesítésre adható további határidő kitézése nélkül - azonnali hatállyal felmondani.

6.2.2. Amennyiben Szolgáltató a Megrendelő fejlesztési támogatás igénybevételevel kapcsolatosan, az eseti megrendelésben meghatározott határidővel kapcsolatosan késedelembe esik, úgy a késedelmi kötbér mértéke munkanaponként a késedelembe

esés első napjától az eseti megrendelésre eső szolgáltatási díj 1%-nak, de legfeljebb 10 %-nak(késedelmi kötbér maximum) megfelelő összeg. A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése a Szolgáltatót nem mentesíti a teljesítés alól

A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése Szolgáltatót nem mentesíti a teljesítés alól.

### 6.3. Hibás teljesítési kötbérek:

6.3.1. A Call Center szolgáltatás kötbér alapja a szolgáltatás teljes havidíja, amely tartalmazza a teljes mennyiségre (alapszolgáltatás és az adott hónapban lehívott opcionális mennyiség összessége) vonatkozó alapdíjat, az ügyintézői licenc, a supervisor licenc és az IVR csatornaszám havidíját.

Az IP telefónia szolgáltatás kötbér alapja szolgáltatás teljes havidíja, amely tartalmazza a teljes mennyiségre (alapszolgáltatás és az adott hónapban lehívott opcionális mennyiség összessége) vonatkozó IP alapú normál készülék vagy softphone kliens IP alapú vezetői készülék, az IVR szolgáltatás, az elektronikus telefax szolgáltatás, a hangrögzítés, és a hívószám rendelkezésre tartás havidíját.

6.3.2. Amennyiben a Call Center szolgáltatás havi rendelkezésre állás mértéke kevesebb, mint 99,9%, akkor a kötbér mértéke a Call Center szolgáltatás teljes havidíjának 10%-a, de minimum 150.000,- Ft minden 0,1% mértékű eltérés esetén, amely kötbérek a havi zárást követően kerülnek érvényesítésre.

6.3.3. Amennyiben az IP telefónia szolgáltatás havi rendelkezésre állás mértéke kevesebb, mint 99,9%, akkor a kötbér mértéke az IP telefónia szolgáltatás teljes havidíjának 10%-a, de minimum 150.000,- Ft minden 0,1% mértékű eltérés esetén, amely kötbérek a havi zárást követően kerülnek érvényesítésre.

6.3.4. Amennyiben az előző pontban foglalt hibás teljesítési kötbér nem értelmezhető a hibásan teljesített szolgáltatás vonatkozásában, úgy a következő tételes hibás teljesítési kötbér érvényesül: Szolgáltató a felmerüléssel érintett esetenként 65.000,- Ft, azaz hatvanötezer forint hibás teljesítési kötbért köteles megfizetni a szolgáltatás hibás teljesítése esetén.

6.3.5. Amennyiben Szolgáltató 5 alkalommal is hibás teljesítési kötbért érvényesít, úgy jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól érdekmúlás bizonyítása nélkül elállni.

6.3.6. A Szolgáltató felelőssége nem állapítható meg a Szolgáltató által biztosított környezet, illetve a végfelhasználó között olyan egyéb, a szolgáltatásban szereplő komponens miatt, amelyre a Szolgáltatónak nincs ráhatása.

Ilyen esetek különösen, de nem kizárólagosan:

- Publikus internet szolgáltatás

- Megrendelő oldali LAN hálózat aktív és passzív hálózati elemek és ezek paraméterei (sáv szélesség, forgalmi prioritizáció, késleltetési értékek és ezek ingadozásai, határvédelmi eszközök stb.)
- Megrendelő oldali informatikai eszközök és ezek perifériái
- Távoli munkavégzés esetén a végfelhasználó hálózati hozzáférése és ezen hozzáférések paraméterei
- A fentiek rendelkezésre állása

6.3.7. A rendelkezésre állást (SLA) az alábbi esetekre visszavezethető okok nem sértik, és a Szolgáltató felelőssége nem állapítható különösen, de nem kizárólagosan a következő esetekben:

- Előre, legalább 3 munkanappal korábban bejelentett, tervezett karbantartások
- Jelen szolgáltatás részét nem képező - Megrendelő által biztosított - publikus internet szolgáltatás hibája
- Megrendelő oldali LAN hálózat aktív és passzív hálózati elemek és ezek paramétereinek nem megfelelő működéséből adódó hibák - a műszaki dokumentációban Megrendelő részéről megadott hálózati hibatűrések mellett
- A rendszer alul tervezéséből adódó hibák (szükséges csatornaszámok, rendelkezésre álló sáv szélesség), melyek a beszéd minőségére, illetve a hívások fogadására, illetve indítására is hatással lehetnek
- Megrendelő oldali informatikai eszközök és ezek perifériáinak meghibásodásából származó hibák
- Távoli munkavégzés esetén a végfelhasználó hálózati hozzáféréseinek, illetve végfelhasználói eszközeinek nem megfelelő működésből származó hibák
- A Szolgáltató által biztosított fizikai készülékek meghibásodásai, amennyiben azok 2 munkanapon belül kicserélésre kerülnek
- Megrendelő oldali áramellátás kiesésből származó hibák
- A Szolgáltató által biztosított komponensek nem rendeltetésszerű használatából eredő hibák, meghibásodások
- A Szolgáltató által biztosított bármely szoftver komponens esetén felmerülő hiba, amennyiben Megrendelő nem a Szolgáltató által biztosított és átadott legfrissebb verziót használja.
- Vis maior esetek

#### 6.4. Meghiúsulási kötbér:

Amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató szerződésszegő magatartása miatti okból azonnali hatállyal felmond, vagy a szerződéstől eláll, valamint ha a szerződés teljesítése a Szolgáltató érdekkörében felmerült bármely, vagy olyan okból, amelyért felelős meghiúsul, úgy a

Szolgáltató meghiúsulási kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, amely kötbér mértéke a teljes szolgáltatási csomag figyelembevételével számított egyhavi szolgáltatási díj 24-szeresének a 20%-a.

#### 6.5. Kötbérek közös szabályai:

Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelő, a Szolgáltató írásbeli értesítését követően jogosult, a Szolgáltatóval szemben fennálló és általa elismert követelés összegét a számla összegébe beszámítás útján érvényesíteni. Az írásbeli értesítésben a Megrendelő köteles feltüntetni a beszámítás útján érvényesíteni kívánt követelés jogalapját és összegét, valamint az egyéb lényeges tényeket. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő követelését kifogásolja, köteles ezt haladéktalanul, írásban, cégszerűen aláírt nyilatkozattal megtenni. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő követelését 5 napon belül, írásban nem kifogásolja, az a Megrendelői követelés elismerésének minősül. Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti. Felek megállapodnak, hogy a meghiúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi és a hibás teljesítési kötbér összegét, ezért ha Megrendelő késedelmi vagy hibás teljesítési kötbért érvényesített, úgy ezek összege a meghiúsulási kötbér összegét csökkenti. A késedelmes vagy hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése Szolgáltatót nem mentesíti a szerződés szerű teljesítés kötelezettsége alól.

### **7. A szerződés megszűnése**

- 7.1. Megrendelő jogosult a szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kitűzése nélkül - azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Szolgáltató a szerződésből fakadó lényeges kötelezettségét súlyosan, vagy ismételten megszegi, vagy a jelen szerződésben nevesített szerződésszegést követ el. Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, de nem kizárólagosan amennyiben a Szolgáltató nem tudja biztosítani bármely szolgáltatás éles üzembe állását határidőre, vagy amennyiben bármely szolgáltatás rendelkezésre állása egymást követő 3 (három) hónapban nem éri el a 99,9%-ot.
- 7.2. A szerződés annak határozott időtartama alatt felmondással egyik fél részéről sem szüntethető meg egyoldalúan, ide nem értve a Kbt. 143.§-ban és a jelen szerződésben foglalt felmondási okokat.
- 7.3. Amennyiben a Megrendelő a jelen szerződés szerinti elállási vagy felmondási jogát gyakorolja, úgy kártalanítási vagy kártérítési kötelezettség (ideértve a bánatpénz fizetési kötelezettséget is) nem terheli, illetve a Szolgáltató erre tekintettel semmilyen igénnyel nem élhet a Megrendelővel szemben. A szerződés megszűnése esetén a Felek a megszűnés hatályának napjáig nyújtott szolgáltatást és szerződés szerű pénzbeli ellenértékét kötelesek egymással szemben elszámolni.
- 7.4. A szerződés felmondása esetén a Megrendelő és Szolgáltató, az addig teljesített szolgáltatásokkal elszámolnak. A szerződés Megrendelő általi felmondása esetén a Megrendelő választása szerint kérheti, hogy Szolgáltató a felmondás közlésének

időpontjában folyamatban lévő feladatokat fejezze be; ilyen esetben a Felek a szerződés megszűnésének időpontját közös megegyezéssel állapíthatják meg.

- 7.5 Megrendelő jogosult és egyben köteles a jelen szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a jelen szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha
- a) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel;
  - b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott valamely feltétel.
- 7.6. A Megrendelő jelen szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - a szerződéstől elállhat, ha:
- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
  - b) Szolgáltató nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Vállalkozó személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
  - c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.
- 7.7. Megrendelő köteles a jelen szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a jelen szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a Szolgáltató tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.
- 7.8. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik Fél sem felelős, és a lehetetlenné válás oka a Megrendelő érdekkörében merült fel, de a Szolgáltató részéről olyan teljesítésre nem került sor, amellyel kapcsolatban a Megrendelő teljesítésigazolással aláírásával élt volna, úgy a Szolgáltatót díj nem illeti meg.

## **8. Kapcsolattartás**

- 8.1. A szerződés teljesítését érintő kérdésekben a Megrendelő és a Szolgáltató között az írásos kapcsolattartás e-mail váltás, levelezés, vagy személyes egyeztetések esetén jegyzőkönyvezés útján történik.

- 8.2. Felek az egymás közötti kommunikációban elfogadják érvényes jognyilatkozatnak a másik félnek az alább megjelölt elektronikus postafiókjára (e-mailben) küldött küldeményeket, az alábbi kivételekkel: a Felek tértivevényes ajánlott postai küldeményben vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyen, vagy a kapcsolattartónak történő személyes kézbesítéssel közlik egymással a kötbérfizetési kötelezettségre, a minőségi kifogásra, a póthatáridő biztosítására, valamint a szerződés egyoldalú megszüntetésére vonatkozó jognyilatkozataikat.
- 8.3. Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai, nyilatkozatai jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában vagy ellenkező írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek az alábbiakban meghatározott értesítési címére, vagy hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyére megküldték, vagy az átvételt igazolva személyesen adták át.

Felek a postai úton megküldött küldeményeket egyidejűleg másolatban a másik fél jelen szerződésben meghatározott e-mail címére is kötelesek megküldeni.

Minden jelen szerződés hatálya alatt tett nyilatkozatot, jognyilatkozatot az alábbiak szerint kell közölni tekinteni:

- a) Személyes átadás esetén az átadás-átvétel napján, ha pedig a címzett a személyes átvételt megtagadja, az átvétel megtagadásának napján.
- b) E-mailben történt megküldés esetén, a megküldést követő munkanapon.
- c) Hivatalos elektronikus kapcsolattartásra szolgáló tárhelyre történő megküldés esetén a letöltési visszaigazolás napján. Amennyiben a letöltésről nem érkezik visszaigazolás, úgy az elküldési visszaigazolásban megjelölt naptól számított 5. (ötödik) munkanapon.
- d) Tértivevényes ajánlott postai küldeményben történt megküldés esetén a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. Amennyiben valamely szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott postai küldemény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, akkor az eredménytelen kézbesítéstől számított 5. (ötödik) munkanapon, ha a címzett „ismeretlen” vagy „elköltözött”, akkor az eredménytelen kézbesítés napján.

A Megrendelő esetében 2024. szeptember 30-ig:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

A Megrendelő esetében 2024. október 1-től:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

A Szolgáltató esetében:

- Név:
- Cím:
- Telefon:
- E-mail:

## **9. Szerzői jogi rendelkezések**

- 9.1. A jelen szerződés alapján a Szolgáltató által a Megrendelő részére tervezett, kifejlesztett, létrehozott, illetve elkészített minden termék, szellemi alkotás, elgondolás, know-how, továbbá a jelen szerződés megfelelő fejezetében külön nevesített termékek (a továbbiakban együttesen: Szerzői művek) szerzői jog által védett műnek minősülnek.
- 9.2. A Szolgáltató a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szerzői művek vonatkozásában a szolgáltatási díj ellenében a Megrendelőnek korlátlan, azaz határozatlan időre szóló felhasználási engedélyt ad. Felek kifejezetten rögzítik, hogy annak ellenére, hogy a jelen szerződés alapján kizárólag a Megrendelőnek keletkezik fizetési kötelezettsége a Szolgáltatóval szemben, a Szolgáltató hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő egyéb felhasználókra (ideértve többek között a vállalatcsoportjába tartozókat) is díjmentesen átengedje a Szerzői művek felhasználásának jogát.
- 9.3. Jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató a Szerzői művek tekintetében a felhasználási módra és a felhasználás mértékére vonatkozó korlátozás nélküli nem kizárólagos felhasználási jogot ad a Megrendelőnek, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználóknak. A Megrendelő, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók jogosultak a jogszabály által elismert összes felhasználási módot korlátozás nélkül gyakorolni. A Szolgáltató kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók a Szerzői műveket átdolgozzák, többszörözzék, a Szerzői műveket számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra másolják.
- 9.4. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatási díj a felhasználási díjat is magában foglalja, a felhasználási jogok engedélyezése, a Szerzői művekkel kapcsolatos jogok átruházása vonatkozásában a Szolgáltatót a szolgáltatási díjon felül külön díjazás nem illeti meg, illetve a Szolgáltató a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény vagy külön jogszabály szerinti további díjazásra nem jogosult, ilyen díjigényét a szolgáltatási díj magában foglalja.
- 9.5. Szolgáltató különösképpen vállalja, hogy a teljesítése során keletkező hangfájlokat és hangfelvételeket a Megrendelő rendelkezésére bocsátja és tudomásul veszi, hogy a rendelkezésre bocsátást követően a hangfájlok és hangfelvételek a Megrendelő kizárólagos tulajdonát képezik.

## 10. Alvállalkozó igénybevétele

10.1 Szolgáltató a Kbt. figyelembevételével jogosult, és az ott meghatározottak szerint köteles alvállalkozókat igénybe venni.

Szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a Szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.

10.2 A Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltakra figyelemmel Szolgáltatónak a szerződéskötéskor megtett alvállalkozó(k)ra vonatkozó bejelentése a Szerződés **6. sz. mellékletét** képezi.

10.3 Szolgáltató - a később (Szerződéskötést követően) bevont alvállalkozók tekintetében - a Szerződés teljesítésének időtartama alatt is köteles előzetesen a **7. sz. melléklet** szerinti bejelentés minta tartalmi elemei szerint a Megrendelőnek valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni, amely részt vesz a Szerződés teljesítésében.

Szolgáltató a bevonni kívánt alvállalkozó(k)ról a cégszolgálatokat: alvállalkozó neve, székhelye, cégjegyzék száma, adószáma, elérhetősége (telefon, e-mail, vagy fax száma), képviselőjének (vezetőjének) neve Megrendelőnek köteles átadni.

10.4 Szolgáltató amennyiben alvállalkozó bevonására került sor az alvállalkozói teljesítést követően a Szerződés **8. sz. melléklet** szerinti bejelentés minta szerint az ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét a Kbt. 138. § (3) bekezdése alapján köteles Megrendelő felé írásban bejelenteni.

10.5 Szolgáltató a Szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megrendelőt tájékoztatni az alvállalkozók bejelentésben közölt adatainak változásáról.

10.6 A jogosan igénybe vett alvállalkozóért Szolgáltató úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna; az alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

10.7 A Kbt. 65. § (9) bekezdésében, valamint a Kbt. 138. § (2) bekezdésében foglaltak nyomán követhetősége érdekében Felek rögzítik, hogy Szolgáltató az alábbi, alkalmasságot igazoló szakembereket, szakmai tapasztalatot igazoló szervezeteket jelölte meg ajánlatában a jelen Szerződésben foglaltak teljesítéséhez szükséges kapacitásként:

Név: -

Székhely: -

Cégjegyzékszám: -

Adószám: -

Pénzforgalmi jelzőszám: -

Telefon: -

E-mail (és fax szám) : -

Képviselő (vezető) neve: -

A Szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében a kapacitást nyújtó személy/szervezet közreműködik: -

Az itt megnevezett, kapacitást nyújtó személy(ek)/szervezet(ek) szintén alvállalkozóként vesznek részt a teljesítésben.

Amennyiben Szolgáltató a teljesítéshez nem veszi igénybe az itt megjelölt szakembert, vagy szervezetet, akkor az erről való döntést követően haladéktalanul értesítenie kell Megrendelőt, s be kell nyújtania a közbeszerzési eljárásban előírt alkalmassági követelmények igazolását a Kbt. 138. § (2) bekezdésében foglalt tartalommal. Amennyiben Megrendelő számára nyilvánvalóvá válik, hogy Szolgáltató nem tett eleget a 138. § (2) bekezdésében foglaltaknak, s a jogellenes helyzet egyéb módon nem orvosolható, akkor Megrendelő jogosult ez okból a Szerződést felmondani. (Ez esetben a 8.7. pontban szabályozott felmondási ok áll fenn).

Az alvállalkozók személyében bekövetkező változást Felek megfelelően dokumentálják, s jelen Szerződésükhöz csatolják, kitérve arra, hogy a Kbt. mely szakasza alapján, milyen indokkal kerül sor a változásra. Felek rögzítik, hogy az alvállalkozók személyében bekövetkezett változás és az erről történt írásbeli értesítés nem minősül szerződésmódosításnak.

## **11. Biztonságvédelmi előírások**

A Szolgáltató jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Megrendelő <https://www.budapestikozmuvek.hu/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek-szerzodeseinkben/> internetes elérhetőségén található, „**Vállalkozási szerződés biztonságvédelmi melléklete - Fizikai munkavégzéssel nem járó**”-ben foglaltakat, és kijelenti, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el és maradéktalanul betartja.

## **12. Összeférhetetlenség**

A Szolgáltató kijelenti, hogy szerződéses feladatai ellátásához a Megrendelő munkavállalóját munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. A Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a vállalkozás a Megrendelő munkavállalójának érdekeltiségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely a Megrendelő munkavállalója. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek, illetve mindezek további közreműködői is megfeleljenek a fenti rendelkezéseknek. A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ezen rendelkezések megsértése jelen szerződés azonnali hatályú felmondásával járhat.

## **13. Korrupcióellenes klauzula**

13.1. A Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a jelen szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járnak el.

13.2. A Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a jelen szerződés feltételeinek kialakítását és a jelen szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása vagy, átadásának ígérete, valamint

bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.

- 13.3. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.
- 13.4. A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett közreműködők és a közreműködők által igénybevett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített szerződéses árból határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybevett bármely közreműködő részére, amennyiben ezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.
- 13.5. Jelen fejezetben foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő választása szerint jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni (amennyiben a szerződéskötés előtti állapot helyreállítható) és érvényesítheti az 6.4. pontban foglalt jogkövetkezményeket.

#### **14. Adatfeldolgozás**

- 14.1. A Szolgáltató jelen szerződés tárgyát érintően kizárólag adatfeldolgozói feladatok ellátására jogosult. Az Európai Parlament és a Tanácsa 2016/679 Rendeletének 28. cikke, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 3. § 18. pontja szerint létrejövő adatfeldolgozói jogviszonyt az adatfeldolgozói szerződésben foglaltak szabályozzák. Az adatfeldolgozói szerződés minta a szerződés **4. számú melléklete**. Az adatfeldolgozói szerződés jelen szerződés véglegesítésekor került kitöltésre és jelen szerződés aláírásával egyidejűleg kerül aláírásra.
- 14.2. A Szolgáltatónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), az Európai Parlament és a Tanács 2016/679. rendelete (a továbbiakban „Rendelet”) valamint – az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között – a Megrendelő határozza meg.
- 14.3. A Szolgáltató részéről történő személyes adatok adatfeldolgozása kizárólag a Megrendelő adatkezelési műveleteihez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésére korlátozódik – függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől – feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.
- 14.4. A Szolgáltató feladatainak ellátása érdekében – elektronikus úton – személyes adatokat vesz át a Megrendelőtől, a személyes adatok átvétele az Infotv. 8. § alapján történik.

14.5. A Szolgáltató az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Megrendelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Megrendelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. Szolgáltató egyebekben az Infotv. 25/A. §, 25/C-D §-ai szerint köteles eljárni.

14.6. A Szolgáltató a jelen szerződés tárgyát érintő tevékenységi körében köteles gondoskodni az átvett adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a Rendelet és az Infotv., valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

14.7 A Szolgáltató kötelezi magát, hogy:

- a) a Megrendelőtől átvett személyes adatok tekintetében, a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha azt törvény lehetővé teszi – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az érintetthez rendelkezhetők;
- b) az átvett adatokat megfelelő intézkedésekkel védi, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetlenné válás ellen.

Az átvett személyes adatok automatizált feldolgozása során további intézkedésekkel biztosítja:

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását,
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását,
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szerveknek továbbították vagy továbbíthatják,
- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe,
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

## **15. Záró rendelkezések**

15.1. Jelen pontban foglaltak alkalmazandók a vis maiorra és a vis maiornak nem minősülő egyéb akadályozó körülményekre is.

A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható, valamint a szokásos üzleti kockázat körén kívül esik (így különösen: háborús cselekmény, terrorcselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, járványügyi vészhelyzet, a

honvédelemről szóló törvény, rendőrségről szóló törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés).

Felek kijelentik, hogy a COVID-19 járványról, valamint az orosz-ukrán háborúról és az azokkal összefüggő korlátozásokról, akadályokról, ellátási nehézségekről a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés megkötésekor ismert állapotát önmagában nem tekintik vis maiornak vagy akadályközlésre, a szerződés módosítására okot adó vagy a szerződésszerű teljesítést vagy a szerződés szerint szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékét közvetlenül vagy közvetetten befolyásoló körülménynek.

A vis maior körülmények – amennyiben ok-okozati összefüggésbe hozhatóak a nem szerződésszerű teljesítéssel – részben vagy egészben mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, illetve a körülmények terjedelméig, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés megkötését követően jönnek létre, illetőleg a szerződés megkötését megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

Annak érdekében, hogy bármely vis maior körülmény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott Félnak írásban tájékoztatnia kell a másik Felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről, akkor is, ha az akadályt a másik félnek közlés nélkül is ismernie kellene (akadályközlés).

Az akadályozott Félnak akadályközlés útján ugyanígy tájékoztatnia kell a másik Felet, ha vis maiornak nem minősülő egyéb, a szerződés teljesítését akadályozó körülmény következik be.

Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó Fél a szerződészegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül (legkésőbb 2 munkanapon belül) kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó körülmények felmerültét. Az akadályközlésben be kell mutatni és hitelt érdemlően igazolni kell a késedelemre, akadályra okot adó tényeket, nehézségeket, körülményeket, az ok-okozati összefüggést (ideértve különösen a gyártó/beszállító/forgalmazó stb. általi, a konkrét megrendelésre vonatkozó okiratot, tájékoztatást, eredeti és – adott esetben – nem hiteles fordításban, magyar nyelven benyújtva), továbbá meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát/időtartamát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban. Az okokat kellő részletességgel kell megjelölni, és az okoknak világosnak, valósnak és okszerűnek kell lenniük, szükség szerint az egyenértékűséget (köz)beszerzési szempontból megfelelően alá kell támasztaniuk.

Megrendelő a fenti feltételeknek mindenben megfelelő akadályközlés esetén nyilatkozatát, észrevételét, esetleges hiánypótlását az akadályközlés kézbesítését

követő 5 munkanapon belül köteles megtenni azzal, hogy a nyilatkozat, észrevétel stb. késedelme vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

Amennyiben Megrendelő elfogadja Szolgáltató akadályközlését és az a szerződés teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik, figyelemmel és összhangban a Kbt. 141. § bekezdésében foglaltakkal. Szolgáltató ilyen akadályoztatása a teljesítés időtartamába nem számít bele.

Szolgáltató fenti – szabályosan bejelentett és Megrendelő által elfogadott – akadályoztatása a teljesítés időtartamába nem számít bele.

Amennyiben a vis maior körülmény miatt a szerződésben rögzített (rész)teljesítési határidőben 90 (kilencven) napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult a szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani.

Amennyiben az akadályozó körülmény megszűnik, úgy erről a tényről a másik Felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy az akadályozó körülmény miatt a szerződés teljesítésére mikor kerül sor

- 14.2. Felek a jelen szerződést kizárólag írásban, a Kbt. 141. §-ában foglaltak alapján módosíthatják. A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás tárgyában született megállapodást minden esetben írásba kell foglalni.

Nem minősül a szerződés Kbt. szerinti módosításának a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá az elérhetőségekben, honlap hivatkozásban, értesítési címben, a teljesítésigazoló személyében, valamint a kapcsolattartók, továbbá egyéb jelen szerződésben foglalt személyek és adataikban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – lehetőség szerint előzetesen, de legkésőbb a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 10 (tíz) munkanapon belül köteles írásban értesíteni. Ezen bejelentési kötelezettség elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó minden kárért a mulasztó Felet terheli a felelősség.

- 14.3. A jelen szerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen szerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy szerződés hatályát veszti.

- 14.4. A Felek kötelesek megkísérelni, hogy esetleges vitákat békésen, bírósági vagy más hatósági út mellőzésével rendezzék. Ennek érdekében – amennyiben azt az eset összes körülményei egyébként nem zárják ki, vagy az egyébként a Felektől nem várható el – értesítik a másik felet a szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásaikról, megjelölve annak ténybeli és jogi alapját és egyben egyeztetést kezdeményeznek, megjelölve annak javasolt időpontját. Az egyeztető tárgyalásokat a Felek által közösen megállapított időpontban, azonban legfeljebb 7 munkanapon belül meg kell kezdeni. Az egyeztetést kezdeményező fél abban az esetben jogosult a jogvita rendezése érdekében a további

lépéseket megtenni, amennyiben az egyeztető tárgyaláson a másik fél nem vesz részt vagy nem kíván részt venni, illetve amennyiben a tárgyalások 3 munkanapon belül nem vezetnek eredményre.

14.5. A Felek kijelentik, hogy a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás az elévülést megszakítja.

14.6. Felek jogviszonyára a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv.

A Felek a jelen szerződést kölcsönös átolvasás és értelmezés után akaratukkal mindenben megegyezőnek jelentik ki, és az alulírott helyen és időben jóváhagyólag írják alá.

**Mellékletek:**

1. számú melléklet: Műszaki tartalom
2. számú melléklet: Árazótábla
3. számú melléklet: Teljesítésigazolási lap minta
4. számú melléklet Adatfeldolgozói szerződés (szerződés véglegesítésekor kerül adatokkal feltöltésre)
5. számú melléklet: Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei vagy az oda mutató link (<https://www.invitech.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek-invitech>)
6. számú melléklet: Bejelentés alvállalkozó(k)ról a szerződéskötéskor
7. számú melléklet: Bejelentés minta a szerződéskötést követően bevont alvállalkozó(k)ról
8. számú melléklet: Bejelentés minta az alvállalkozói teljesítésről (alvállalkozó igénybevétele esetén az alvállalkozói teljesítést követően)
9. számú melléklet: Megrendelő SAP és C4C Integrációra vonatkozó elvárásai

Budapest, időbélyegző alapján

Budapest, időbélyegző alapján

.....  
Megrendelő

**BKM Nonprofit Zrt.**

Hidegné Fehér Krisztina

gazdasági igazgató

és

Horváth Endre Géza

informatikai igazgató

.....  
Szolgáltató

**Invitech ICT Services Kft**

Ilosvay Csaba és Kemendi Zsolt

ügyfélkapcsolati igazgató, üzemeltetési  
vez.igh.

## MŰSZAKI TARTALOM

### “IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítása”

*a BKM Nonprofit Zrt. részére*

tárgyú közbeszerzési eljáráshoz

#### Tartalomjegyzék

1.	A JELENLEGI HELYZET BEMUTATÁSA .....	2
2.	CALL CENTER .....	2
2.1	A Call Center bemutatása .....	2
2.2	Call Center elvárások.....	3
2.3	A Call Center licenzek minőségi és mennyiségi elvárásai.....	7
2.4	A Call Center szolgáltatáshoz biztosított headsetek műszaki specifikációja .....	7
3.	IP TELEFÓNIA.....	8
3.1	IP telefónia bemutatása .....	8
3.2	Az IP telefónia licenzek mennyiségi elvárásai .....	10
4.	ÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁS .....	10
5.	DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK, IGÉNYEK.....	12
6.	A SZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ KÖTELEZETTSÉGE.....	12
7.	Függelékek .....	12

## 1. A JELENLEGI HELYZET BEMUTATÁSA

A BKM Nonprofit Zrt. 2021. szeptember 1-jével történt megalakulásával a kommunikációs igényeinek konszolidációja is esedékessé vált. Az új fővárosi közműcégben a gazdasági hatékonyságnövelés és a fenntartható működés céljával egyesült a FŐTÁV Nonprofit Zrt., az FKF Nonprofit Zrt., a FŐKERT Nonprofit Zrt, a BTI Nonprofit Zrt. és a FŐKÉTÜSZ Nonprofit Kft.

A BKM Nonprofit Zrt. (továbbiakban: BKM) sikeres közbeszerzési eljárás keretében 2022 évben szolgáltatói szerződést kötött tárgyi eljárás vonatkozásában az Invitech ICT Services Kft.-vel, mely szolgáltatás 2024. augusztus 31.-ig hatályos.

A BKM - mint Ajánlatkérő - célja, hogy az IP alapú vezetékes telefóniával és a Call Center szolgáltatással kapcsolatos meglévő szolgáltatásait a hatályos szerződés lejáratát követően is fenntartsa. A BKM szeretné ezen szolgáltatásokat tovább korszerűsíteni és egyúttal költséghatékonyabbá tenni. Alapvető elvárása a magas technológiai színvonal, a magas rendelkezésre állás, valamint a hatékony üzemeltetési háttér biztosítása. Ajánlatkérő teljes egészében szolgáltatásként kívánja igénybe venni a tárgyi szolgáltatást - mely jelenleg is felhő alapú megvalósítással, egy szerződéses partner által biztosított.

A BKM egységes informatikai infrastruktúrát használ, ezért a szolgáltatások is egy hálózaton keresztül, 1 átadási ponton kell hogy megvalósuljanak. Ajánlatkérő a szolgáltatást dedikált adatközponti környezetben, magas rendelkezésre állású infrastruktúrán üzemelő megoldásként kívánja igénybe venni – egységes, integrált, IP alapú környezetben. A központi és a távoli telephelyen a felhasználók az Ajánlatkérő saját fizikai adathálózatán keresztül érik el a szolgáltatásokat.

## 2. CALL CENTER

### 2.1 A Call Center bemutatása

A BKM, telefonos ügyfélszolgálatának Call Center (továbbiakban: CC) megoldását jelenleg is felhő alapú szolgáltatásként veszi igénybe - Budapesten 2 telephelyen, továbbá Budaörsön, valamint Home Office-ban (továbbiakban: HO).

A Call Center szolgáltatásban érintett 3 telephelyünk címe:

1116 Budapest, Barázda u. 20-30.

1098 Budapest, Ecseri út 8-12.

2040 Budaörs, Dózsa György utca 21.

A Call Centerben jelenleg összesen 74 operátor regisztrált, melyből 6 rendelkezik supervisor, 10 operátor pedig admin jogosultsággal.

2023-ban összesen közel 140 ezer hívást fogadtunk és nagyságrendileg 60 ezer hívást indítottunk. A bejövő hívások havi átlagos mennyisége 66 ezer perc volt, a kimenő hívásoké pedig közel 6 ezer perc. Az egyidejű hívások maximális száma 60 db volt.

A 2024-es év első 3 hónapjában havonta átlagosan 14 ezer bejövő hívás és 3 ezer kimenő hívás történt - a hívások átlagos hossza 3-4 perc. Tevékenység bővülés miatt ezek az értékek 2025-től várhatóan 10-15%-kal növekedni fognak. A tervezett felhasználói számot az árazótábla megfelelő cellái mutatják.

A csoport nagyobb része (kb. 40 fő) normál munkaidő beosztásban dolgozik, ugyanakkor a műszaki hibabejelentő 14 fővel folyamatos, 0-24 órás műszakban végzi munkáját – ebből adódóan kiemelten fontos számunkra a folyamatos szolgáltatói rendelkezésre állás.

Az 5 fős követeléskezelő csoportunk kimenő hívásokat indít, de szükség esetén bejövő hívásokat is tudniuk kell fogadni. Részükre kimenő kampányokat támogató alkalmazást a szolgáltató kell hogy biztosítsa, amely nem járhat további költséggel.

## 2.2 Call Center elvárások

A szolgáltatás egységesen menedzselhető, kezelhető és riportálható kell hogy legyen.

Ajánlatkérő elvárása a Call Center-es végpont és a szolgáltató közötti adatkapcsolat titkosításának biztosítása. A kommunikáció bérelt vonali tunnelben kell hogy megvalósuljon.

A szolgáltatásnak - BKM telephelyről történő bejelentkezés esetén - legalább havi 99,9% rendelkezésre állással kell működnie.

A Call Centerbe érkező minden hívást a +36-1-700-7000 BKM központi ügyfélszolgálati hívószámon kívánunk fogadni. Az IVR egyidejűleg az árazótáblában megadott mennyiségek szerint – a releváns fázisok tekintetében – hívást kell tudjon fogadni. Túlcserülés esetében a műszaki leírás 2.2. pontjában foglaltak az irányadók.

Ajánlatkérő a CC-s szolgáltatást softphone kliensekkel kívánja igénybe venni. Biztosítani kell, hogy az ügyintézők publikus interneten keresztül is be tudjanak jelentkezni a rendszerbe, otthoni munkavégzés (HO) esetén pedig VPN csatlakozással. A szolgáltatásba való belépés Ajánlatkérő meglévő Azure AD alapú autentikációjával legyen megvalósítva.

Ajánlatkérő a szolgáltatások igénybevételéhez a jelen dokumentációban leírtakon túl további eszközök beszerzését és üzemeltetését nem vállalja.

A megajánlott rendszernek rugalmasan bővíthetőnek kell lennie az esetleges új funkciók vagy ügyfélszolgálati csoportok integrálása, illetve létrehozása tekintetében. A rendszernek telefonhívások fogadásán túl, kampány jellegű kimenő hívások kezelésére is alkalmasnak kell lennie.

A rendszerben kialakítandó Call Center funkciókhoz tartozó mennyiséget az árazótábla tartalmazza. A rendszernek az ügyintézői csoportokat önálló ügyintézői csoportokként kell kiszolgáltatnia, azaz legyen lehetőség a csoportok esetében is külön kezelési, munkaidő, riporting és minden - a Call Center által biztosított - funkció egyedi kezelésére.

A szolgáltatásnak induláskor minimálisan az alábbi funkciókat szükséges biztosítani:

- SAP C4C integráció (bejövő hívás azonosítása, ügyfél adatok megjelenítése és C4C összekapcsolása) – a szükséges URL megszólításához szükséges paramétereket Ajánlatkérő megadja. Ajánlatkérő ezzel kapcsolatos pontos igényét a 9.sz. melléklet tartalmazza. Az SAP C4C integráció a szolgáltatás része kell hogy legyen, erre további költség Ajánlatkérő felé nem számolható el.
- Többszintű és egységes IVR a teljes BKM cégcsoportra, a már meglévő és továbbra is üzemelő felhasználók és funkciók megtartásával. Az IVR hanganyagainak teljeskörű frissítése és egységesítése, amely megközelítőleg 200 db hangfájlt jelent. A rögzíteni kívánt IVR hangfájlok tekintetében

nagyságrendileg 8000 szó mennyiséggel szükséges kalkulálni. A hangfájlok elkészítése Ajánlatkérő instrukciója alapján az Ajánlattevő feladata, mely a Call Center szolgáltatás része kell hogy legyen, annak elindításához szükséges feltétel.

- Irányítószám alapú várakozó sorba történő irányítás lehetősége (az IVR-ban lévő ügyfél az elhangzó kérést követően a telefonja billentyűi segítségével megadja a település irányítószámát, majd ennek megfelelően kerül az adott településhez tartozó várakozó sorba)
- Túlcsonduló hívások kezelése az egyes divíziók között a supervisor-ok döntése alapján.
- Az egyes divíziók tekintetében egymástól eltérő felhasználói csoportok és funkcióinak beállítási lehetősége
- Egyedi hívásazonosító használata, egységesítve a már meglévő azonosítási rendszerhez alkalmazkodva
- Nyitvatartási idő kezelése, az egyes divíziók tekintetében megkülönböztetve
- Hívások státuszainak megjelenítése az adminok és supervisor-ok részére
- Termináció a hívások lezárását követően
- Dashboard funkció
- Valós idejű és historikus riportok készítésének lehetősége (egyedileg testre szabható igények alapján)
- Hangrögzítés és archiválás (az adatok elérhetőségét legalább 5 évre visszamenőleg biztosítani szükséges)
- Valós idejű behallgatás a hívásokba
- Ajánlatkérő által megadott paraméterek alapján Ajánlatkérő SFTP tárhelyére történő automatikus áttöltés biztosítása, napi rendszerességgel
- Automatikus hívásindítás lehetősége
- Kampányok kezelésének lehetősége

**Terminációt** csupán az FKF divízió esetében szükséges megvalósítani, összesen 20 felhasználóra tervezve (7.sz. függelék)

Panasz és síkosság termináció esetén a rendszer megnyitja a levelező programot, melynek törzsében egy előre definiált „Panasz adatlap sablon” jelenik meg, melyet kitölt az ügyintéző és az Outlookon keresztül küldi előre meghatározott címzetteknek. A termináció az email elküldése után zárható.

Előző sablonhoz hasonlóan a „Síkosság mentesítés adatlap” és az „Értékesítés adatlap” kitöltése után Outlookon keresztül küldi előre meghatározott címzetteknek.

Minden egyes ügyintézői csoporthoz supervisor-t kell rendelni, aki képes a hozzá tartozó ügyintézők bizonyos paramétereit módosítani, hívásaikba behallgatni, valamint valós időben a hívások és ügyintézők egységes monitorozására.

Az ügyintézők rendelkezzenek az IP telefónia rendszerben kiosztott mellékszámokkal is, amelyen elérhetőnek kell lenniük és onnan hívásokat kell tudniuk indítani. A softphone kliensben egyidejűleg végződtenni kell tudni az ügyfélszolgálati hívásokat és az adott ügyintéző saját mellékszámára érkező hívásait is. A távoli munkavégzéshez szükséges informatika környezetet (pl. VPN, internet hozzáférés) Ajánlatkérő biztosítja.

A Call Center funkcionalitások vezérlését speciális, az ügyintézői számítógépekre telepített klienssel kell biztosítani, amelynek legalább az alábbi funkciókat kell biztosítania:

- Ügyintéző ki- és beléptetése az adott ügyintézői csoportba, illetve csoportból
- Hívások fogadása, bontása és tartása

- Hívástovábbítás, átkapcsolás
- Konferenciahívás
- Aktivitás kód
- Ügyfél adatok megjelenítése
- Ügyintéző esetén supervisor hívása
- Supervisor esetén a beszélgetésbe történő belehallgatás (Whispering, Coaching)
- Hívás azonosító megjelenítése
- Ügyintéző saját statisztikai adatainak megjelenítése a portálon

A kliensek működéséhez szükséges számítógépet Ajánlatkérő biztosítja. A kliensnek ajánlatkérő környezetében (legalább Windows 10 + MS Edge) futnia kell.

Az ügyintézők által fogadott és indított hívásokat a rendszernek automatikusan rögzítenie kell. Minden híváshoz a jogszabályok által megkövetelt egyedi azonosítót (duplikáció nem lehetséges) kell rendelni, melyet az IVR rendszernek be kell tudnia olvasnia a hívó számára, illetve az ügyintézők számára a hívás fogadásakor ezt meg kell jeleníteni. Az egyedi hívás azonosítója 10 számjegyből áll, melynek első 6 számjegye az adott napi dátum (ÉÉ/HH/NN formátumban), az utolsó 4 pedig futó sorszám.

A hívások minimális adatkörei, melyre szűrés biztosítása szükséges az Ajánlatkérő kijelölt munkavállalói számára: Tárgy időszak, Dátum, Összes IVR-ba beérkező hívás, Összes fogadott hívás, Átlagos beszélgetési idő, Leghosszabb beszélgetési idő, Ügyfél által IVR menüben megszakított hívások száma, IVR-ban várakozási idő, Összes IVR-ban töltött idő, Vesztett hívások száma, Vesztett hívások aránya.

Elvárás továbbá, hogy a következő adatok hívásonként nyilvántartottak és lekérdezhetők legyenek: a hívás dátuma, időpontja, telefonszám, ügyintéző, vonalbontás oldala, beszélgetési idő, várakozási idő, IVR-ban töltött idő, hívás azonosítója.

Supervisor felhasználók az elkészült felvételeket az Ajánlattevő által biztosított felületen meghallgathatják.

A bejövő telefonhívásokat egy hangmenü fogadja, itt választhatja ki a hívó az ügýtípust, a rendszer pedig a megfelelő ügyintézői csoporthoz kapcsolja a hívást. Elvárás a rendszerrel szemben, hogy az IVR menüben lévő szövegeket, azok megváltoztatását Ajánlatkérő arra később betanított szakemberei is el tudják végezni.

A Call Center szolgáltatásnak biztosítania kell az egyes ügyintézői csoportok közötti átirányítások, illetve túlcsoordulások kezelését. A telefonos ügyfélszolgálat hosszú ideje várakozó hívásait egy másik ügyintézői csoportba kell tudni irányítani (túlcsoordulás).

Jogszabályi kötelezettség miatt Ajánlatkérő a hangfájlokat naponta le kívánja tölteni - SFTP vagy egyéb, könnyen automatizálható protokoll használatával. Mivel a letöltés csak archíválási célokat szolgál, a rögzített hanganyagokat Ajánlattevőnek a jogszabályban megadott időtartamig ettől függetlenül tárolnia kell és Ajánlatkérő számára azt visszakereshetővé, visszahallgathatóvá és letölthetővé kell tennie!

A nyertes Ajánlattevő gondoskodik arról, hogy az IVR-ba az Ajánlatkérő kérésére, meghatározott helyre beépíthető legyen egy kétparaméterű (igen-nem) választási opció. A választási opciók vagy "timeout" függvényében predesztinált hívásirányítási útvonalak (pl. megszakítás, meghatározott menüpontba irányítás stb.) beállítására is lehetőséget kell biztosítani.

Szintén jogszabályi kötelezettsége Ajánlatkérőnek, hogy a telefonos ügyintézés után azonnal lehetővé kell tenni az ügyfél számára, hogy a hívás lezárása után egy virtuális űrlapot töltsön ki a telefon nyomógombjainak segítségével, melynek célja, hogy az adott ügyintéző munkájáról visszajelzést adjon. Ezen visszajelzések legyenek lekérdezhetőek.

Ajánlatkérő döntése alapján ez a lekérdezés bármely divízió részére beállítható kell legyen.

#### A felmérés az alábbi területekre vonatkozik:

- telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága;
- ügyfélszolgálati tevékenységgel való elégedettség;
- ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége.

Hívásonként, a hívás végén véletlenszerűen váltakozó, összesen 1db kérdés automatikus feltevése az ügyfél részére az ügyintézés minőségével kapcsolatban. A kérdés megválaszolását követően, a következő válaszadónak új kérdés jelenik meg, és a következő felhasználó már ezt az új kérdést válaszolja meg. A felmérés adatfelvétele során minden olyan felhasználót meg kell kérdezni, aki a telefonos ügyfélkapcsolati formát választotta. Az automatizált rendszernek nyomógombos visszajelzési lehetőségét szükséges biztosítani az ügyfelek számára.

Ajánlatkérőnek jogszabályi kötelezettsége, hogy ügyfél elégedettséget mérjen minden telefonos megkeresés után - önkéntes és anonim módon. Ezt a funkciót a szolgáltatásnak tartalmaznia szükséges. A felmérésnek egyszerűnek és jól követhetőnek kell lennie. Ajánlatkérő számára biztosítani kell a lehetőséget az ügyfél elégedettség pillanatnyi eredményének monitorozására.

A Felhasználói elégedettség mérés szabályzatát az 1.sz. függelék tartalmazza. Az ehhez tartozó kérdőívet a 2.sz. függelék, a szintaktikai meghatározásokat a 3.sz. függelék, az eredmény formátumát pedig a 4.sz. függelékben csatolt mintafájl tartalmazza. A felmérés tárgyhavi eredményeit a következő hónap 5. napjáig kell a szolgáltatónak elkészítenie és Ajánlatkérő részére elérhetővé tenni.

Biztosítani kell, hogy a telefonos ügyfélszolgálat válaszainak összegzését végző személy az összegzés összeállítása során véletlenül se tudja megváltoztatni az ügyfelek által megadott válaszokat. Amennyiben egy-egy adat nem áll rendelkezésre, az adott részt megfelelő, egyértelmű módon jelölni szükséges.

A távközlési szolgáltató és a Call Center szolgáltató közötti hívásforgalom után további díj Ajánlatkérő felé nem számolható el.

Az FKF divízió részére kialakítandó Call Center funkció esetében követelmény, hogy meghatározott termináció – panasz, síkosság, értékesítés kezelés - esetén egy előre definiált űrlap kitöltése megtörténhessen, a kitöltött űrlap pedig e-mail-en keresztül - elektronikusan úton - a korábban megadott, meghatározott munkatársak részére továbbításra kerüljön. A termináció a 7.sz. függelékben található. Az említett három űrlap a 8.a/b/c. sz. függelékben található.

### 2.3 A Call Center licenzek minőségi és mennyiségi elvárásai

Ajánlatkérő a Call Center szolgáltatáshoz kapcsolódó licenzek mennyiségi elvárásait az árazótábla szerint kéri biztosítani! A szolgáltatások kialakítását a jelenleg is üzemelő +36-1-700-7000-es BKM központi ügyfélszolgálati hívószámon szükséges megvalósítani. A szolgáltatáshoz szükséges PSTN irányú hangcsatornák darabszáma a kapcsolódó árazótábla szerint (lásd: IVR csatornaszám).

### 2.4 A Call Center szolgáltatáshoz biztosított headsetek műszaki specifikációja

Ajánlatkérő elvárása, hogy a Call Center szolgáltatáshoz az ügyintézők és supervisorok részére a headset-eket a szolgáltatás részeként, a teljes futamidő alatt a Szolgáltató biztosítsa - az aktív agent-ek (cc ügyintéző + cc supervisor licenzek aktív összemennyisége) mennyiségében, az alábbiak szerint.

USB-s Call Center headset (pl: HS-6200DE-USB, HS-3500D-USB) vagy azokkal egyenértékű – a lenti specifikáció alapján.

Kollégáink jellemzően napi 8-12 órás műszakban fogadják ügyfeleink hívásait. Kifejezetten Call Centeres felhasználásra készült professzionális headset-eket kérünk biztosítani.

Nagyon fontos a kényelmes kialakítás, valamint az aktív zajszűrés - amivel a beszélgetésekbe beszűrődő teremzajt kívánjuk minimalizálni.

#### Alapadatok

Fejhallgató típusa	Sztereo
Stílus	Fejpánt
Kapcsolódási technológia	Vezetékes
Hangerőszabályzó	Digitális
Kialakítás	Fülkagylón támaszkodó

#### Technikai paraméterek

Hallásvédelem	van
Fejhallgató frekvencia	legalább:150 - 6800 Hz
Impedancia	16 Ohm +/-20%
Fejhallgató érzékenység	95-105 dB
Mikrofon frekvencia átvitel	legalább 150 – 150.000 Hz
Mikrofon érzékenység	-40 +/- 5 dB
Zajszűrés	Aktív, hallgatóba épített mikrofon segítségével

#### Csatlakozó(k)

USB	Igen
-----	------

### 3. IP TELEFÓNIA

#### 3.1 IP telefónia bemutatása

Ajánlatkérő a szolgáltatást dedikált adatközponti környezetben, magas rendelkezésre állású infrastruktúrán üzemelő megoldásként kívánja igénybe venni – egységes, integrált, IP alapú környezetben.

A szolgáltatást virtuális telefonközponton keresztül szükséges megvalósítani, Ajánlatkérő nem fogad el olyan megoldást, ahol bármilyen telefonközpont fizikai telepítése, üzemeltetése az Ajánlatkérő telephelyén történik.

A szolgáltatásnak legalább havi 99,9% rendelkezésre állással kell működnie.

Az egyes felhasználók egymást rövidített („mellék”) hívószámon tudják hívni, valamint az újonnan kialakításra kerülő mellékek a már meglévő mellékekkel akár egy közös hívócsoportba rendezhetők legyenek.

A számozási rendszer egységes maradjon, az újonnan kialakított szolgáltatások tekintetében a mellékek számozása a meglévő számozási rendszerhez kell igazodjon - egyes divíziók, jelenleg alias-ként működő hívószámainak integrálási lehetősége.

A BKM-en belüli hívásoknak nem lehet külön díja - azokat kapcsolási és forgalmi díjaktól, valamint plusz költségektől mentesen szükséges biztosítani.

A BKM összesített hívás mennyisége havi átlagban 4 ezer perc (kb. 70% mobil, 30% vezetékes irányba) - kiemelve az információ tájékoztató jellegét.

Ajánlatkérő a szolgáltatást a szolgáltató által biztosított IP telefonkészülékekkel, analóg-IP átalakítóval, illetve “softphone” kliensekkel (igény szerint mobilon) kívánja igénybe venni. Az IP telefonkészülékeknek közvetlenül az Ajánlatkérő LAN hálózatára szükséges csatlakoznia. A szolgáltatás részeként - a felhasználói igények alapján – két különböző kategóriájú (vezetői, normál) készüléktípus biztosítása szükséges, mely készülékek az alábbi műszaki paramétereknek és feltételeknek kell hogy minimum megfeleljenek:

#### Alapkészülék:

- HD hangzás: HD kodek, HD kézibeszélő, HD kihangosító
- Dual-port Gigabit Ethernet Switch
- PoE támogatás
- Színes kijelző, háttérvilágítással
- Akár 4 SIP vonal kezelése
- Telefonkönyv (1000 kontakt bejegyzésig)
- Két színű LED, a vonali állapot jelzésére
- Fejbeszélő támogatás

#### Vezetői készülék:

- HD hangzás
- Dual-port Gigabit Ethernet Switch
- PoE támogatás
- minimum 3 fős konferencia beszélgetés támogatása

- Akár 16 SIP vonal kezelése
- Színes, háttér világítású kijelző (4.3")
- 2x USB port
- dönthető talp (legalább 2 szögben)
- EHS fejbeszélő támogatás
- bővítő billentyűzet támogatása

A készüléket – előzetes egyeztetést követően - Ajánlatkérő budapesti központi raktárába kérjük kiszállítani (1116 Budapest, Barázda utca 20-30.). Ajánlatkérő a készülékeket saját vonalkód matricával kívánja megjelölni. Az üzembe helyezést Ajánlatkérő végzi.

Az IP telefónia szolgáltatás keretében minimum az alábbi alközponti funkciókat és szolgáltatásokat kell biztosítani:

- IVR
- Hívástartás
- Hívásátadás
- Hívásátvétel
- Párhuzamos csengetés
- Hívás várakoztatás
- Hármaskonferencia
- Hívás parkolás
- Hangposta
- Telefonkönyv
- Híváslisták kezelése (fogadott, nem fogadott hívások, indított hívások)
- Gyorshívás programozása
- „Nem vagyok elérhető” funkció
- Hangrögzítés - minimum 2 hetes időtartamban - a fájlokhoz Ajánlatkérő hozzáférést kér,
- Emelt díjas hívások tiltása

A nemzetközi, illetve az emelt díjas hívások tiltásának lehetősége. Azon mellékek esetében, ahol Ajánlatkérő hálózata nem teszi lehetővé az IP szolgáltatás kialakításának lehetőségét, ott Ajánlatkérő részére biztosítani kell a digitális analóg konvertálást, amely az összes igényelt mellék esetében maximum 10%-ot jelenthet.

A szolgáltatás egyes funkcióinak kezelését Ajánlatkérő végzi, a szolgáltató által biztosított önkiszolgáló webfelületen. Elvárás, hogy a webfelület magyar és angol nyelven is használható legyen, illetve legalább kétszintű hozzáférési jogosultság legyen biztosított - szolgáltatóval egyeztetve. A szolgáltatásokba való belépés (webes adminisztrációs felület és softphone kliens) a szolgáltató webes felületén keresztül, felhasználó név/jelszó megadásával legyen megvalósítható.

A webes felületen az adminisztrátornak legyen lehetősége legalább az alábbi funkciók beállítására:

- a hangposta,
- hívásfogadás, indítás,
- hívásátirányítás (feltétel nélkül, nem válaszol, foglaltság és nem elérhető állapot esetén)
- párhuzamos csengetés,
- hívószám kijelzés szabályozása,
- rejtett hívószámú hívások elutasítása,
- „ne zavarj” szolgáltatás,
- zárolás funkció,
- szelektív híváskezelés
- IVR kezelés
- Hívócsoport kezelés

Ajánlatkérő a szolgáltatás keretében elektronikus telefax (továbbiakban: e-fax) szolgáltatás biztosítását is igényli, az árazótáblában megadott mennyiségek szerint.

### 3.2 Az IP telefónia licenzek mennyiségi elvárásai

Ajánlatkérő az IP telefónia szolgáltatáshoz kapcsolódó licenzek mennyiségi elvárásait az árazótábla szerint kéri biztosítani!

## 4. ÜZEMELTETÉSI SZOLGÁLTATÁS

Az Ajánlatkérő a szolgáltatásokat meghatározott futamidőre, 2024.09.01. - 2027.08.31-ig kívánja beszerezni. Havi és kapcsolódó díjakat Ajánlattevő legkorábban kizárólag a szolgáltatás élesbe állásának időpontjától számíthat fel.

A szolgáltatás Szolgáltató általi üzemeltetése magába foglalja többek közt - de nem kizárólag - az alábbi tevékenységeket:

- Folyamatos rendszerfigyelés, monitoring (pl. teszt készülékkel is)
- A Call Center és IP telefónia szolgáltatásaival kapcsolatos hibaelhárítás
- Helpdesk rendszer telefonon és e-mailen keresztüli kapcsolattartás
- Konfigurálás, testreszabás - a teljes futamidő alatt, legfeljebb az árazótáblában meghatározott üzemeltetési órakeret terhéig
- Készülékekkel, headset-ekkel (CC) kapcsolatos hibaelhárítás, csere

A szolgáltatás része, hogy nyertes Ajánlattevő a Call Center szolgáltatás esetén, mellékekre bontva, havonta elektronikus formában kimutatást készít a megelőző hónapban felhasznált mennyiségekről és az ahhoz kapcsolódó díjakról, melyet megküld Ajánlatkérő részére.

Jelen dokumentációban felsorolt szolgáltatásokért Ajánlatkérő kizárólag az árazótáblában megadott díjakat fizeti.

Az Ajánlattevőnek 7x24 órás helpdesk szolgáltatást kell biztosítania - online és telefonos hibabejelentő lehetőséggel is. Ajánlattevő rendszerének képesnek kell lennie e-mailből érkező bejelentések fogadására is.

A Megrendelő automatikusan rendelkezésre állás sértésnek tekinti az alábbi eseteket:

- A Call Center szolgáltatás (beleértve bármely funkciójának) Szolgáltató érdekkörében felmerült, 4 órát meghaladó kiesése,
- Az összes IP telefon 5%-nak kiesése az Szolgáltatónál keletkezett hibából 4 órán keresztül,
- A Szolgáltató infrastruktúrájának hibáiból keletkező szolgáltatás kieséseket, ide nem értve:
  - a Megrendelő telephelyein működő szolgáltatói eszközök áramellátásának kimaradása miatt bekövetkező meghibásodást,
  - azon rövidebb kieséseket, melyekről Megrendelő legalább 3 munkanappal a bekövetkezésük előtt Szolgáltatótól értesítést kap

KPI1: Hibátlanul kezelt hívások száma / összes hívás darabszáma a CC esetében: nem lehet kevesebb, mint 99,9%

KPI2: Szolgáltatónak felróható okból rövid idejű (maximum 1 perc) teljes vagy tömeges (min.70%) rövid idejű szolgáltatás kiesés nem lehet több, mint 2 db/hónap

KPI3: Szolgáltatónak felróható okból bekövetkezett – bejelentett, igazolt típushibák darabszáma nem lehet több, mint 4db/hónap

A Call Centert kiszolgáló alkalmazás(ok)nak az Ajánlatkérő belső hálózati hibáival szemben az alábbi paraméterek szerint hibatűrőnek kell lenni - azaz a hívás fogadást, a beszédkapcsolat folytonosságát, illetve a kliens státuszkezelését minőségében nem befolyásolhatja:

- a) csomagvesztés: maximum 10%
- b) csomag késleltetés: maximum 10ms
- c) jitter buffer: maximum 120-140ms

## 5. DÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS FELTÉTELEK, IGÉNYEK

Jelen dokumentumban meghatározott szolgáltatások ellenértékét Ajánlatkérő havi elszámolásban, kizárólag az árazótáblában szereplő tételek szerint kívánja megfizetni.

Az árazótáblában szereplő díjak magukban foglalják a szolgáltatásokhoz kapcsolódó üzemeltetési költségeket is. Ajánlatkérő nem kíván forgalmi díjat (percdíjat) fizetni a magyarországi, illetve európai unión belüli, alapidíjas (azaz nem emeltdíjas) irányú hívások után. Ezeket az esetleges költségeket a szolgáltatásnak tartalmaznia kell.

Az emelt díjas hívások alapértelmezetten minden melléken tiltva legyenek, viszont igény esetén ez módosítható legyen. Az alapidíjon felüli (azaz emeltdíjas vagy egyéb forgalmi díjas) hívások Ajánlatkérő részére megküldendő elektronikus hívásrészletezőben mellékenként, tételenként meg kell hogy jelenjenek.

## 6. A SZOLGÁLTATÓ KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ KÖTELEZETTSÉGE

A Szolgáltató a szerződés teljes időtartamára dedikált kapcsolattartót jelöl ki Megrendelő részére, akit Megrendelő a szerződés teljes időtartama alatt telefonon és elektronikus úton is el tud érni.

A Szolgáltatónak 7x24 órás helpdesk szolgáltatást kell biztosítania Megrendelő részére - online és telefonos hibabejelentő lehetőséggel.

A Szolgáltatónak az 1. számú mellékletben meghatározott szolgáltatási szinteknek megfelelően kell a szolgáltatásait biztosítani. A teljesítéséről havi jelentést kell küldenie Megrendelő kapcsolattartójának. A jelentés a szolgáltatás teljesítésének része. A teljesítésről küldött jelentés Ajánlatkérő oldali elfogadását követően állítható ki a számla.

A Szolgáltatónak betekintő jogosultsággal hozzáférést kell biztosítania a Megrendelő részére monitoring rendszeréhez, annak érdekében, hogy a Megrendelő a Szolgáltató rendelkezésre állását valós időben is nyomon tudja követni - amely megvalósítható a szolgáltató által biztosított referencia pontok és telefonszám biztosításával.

A Szolgáltatónak üzemzavar esetén a hibáról és annak várható elhárításáról legkésőbb a hiba felmerülését, illetve bejelentését követő 1 órán belül Megrendelőt tájékoztatnia kell.

## 7. Függelék

1. Felhasználói elégedettségi felmérés szabályzat
2. Kérdőív a felhasználói elégedettség felméréshez
3. Szintaktikai meghatározások
4. Mintafájl az elégedettségi felmérés eredményéről
5. IVR folyamatábra
6. IVR szöveg
7. Termináció
8. Adatlapok
  - a.) panaszbejelentő adatlap
  - b.) síkosságmentesítési adatlap
  - c.) értékesítési adatlap

Szolgáltatási elem - IP telefónia	Alapmennyiség		Opciók mennyiség	Tervezett alapmennyiség összesen a teljes futamidőre	Tervezett opciók mennyiség összesen a teljes futamidőre	AJÁNLATI egységár nettó HUF	Egység				Összesen alapmennyiség nettó HUF	Összesen opció nettó HUF
	I. fázis 2024.09.01 - 2025.09.30	II. fázis 2025.10.01 - 2027.08.31										
<b>IDŐSZAK</b>												
IP alapú vezetékes telefon szolgáltatás (összesen)	450 db / hónap	350 db / hónap	115 db / hónap	13900 db	4140 db	500 Ft	Ft/db/hó	2 925 000 Ft	4 025 000 Ft	2 070 000 Ft	6 950 000 Ft	2 070 000 Ft
IP alapú normál készülék vagy softphone kliens	400 db / hónap	320 db / hónap	80 db / hónap	12560 db	2880 db	500 Ft	Ft/db/hó	2 600 000 Ft	3 680 000 Ft	1 440 000 Ft	6 280 000 Ft	1 440 000 Ft
IP alapú vezetési készülék	50 db / hónap	30 db / hónap	35 db / hónap	1340 db	1260 db	1 000 Ft	Ft/db/hó	650 000 Ft	690 000 Ft	1 260 000 Ft	1 340 000 Ft	1 260 000 Ft
IVR szolgáltatás	15 db / hónap	10 db / hónap	3 db / hónap	425 db	108 db	3 000 Ft	Ft/db/hó	585 000 Ft	690 000 Ft	324 000 Ft	1 275 000 Ft	324 000 Ft
Elektronikus telefax szolgáltatás	15 db / hónap	5 db / hónap	3 db / hónap	310 db	108 db	3 000 Ft	Ft/db/hó	585 000 Ft	345 000 Ft	324 000 Ft	930 000 Ft	324 000 Ft
Hangrögzítés	20 db / hónap	10 db / hónap	4 db / hónap	490 db	144 db	1 000 Ft	Ft/db/hó	260 000 Ft	230 000 Ft	144 000 Ft	490 000 Ft	144 000 Ft
Hívószám rendelkezésre tartása	635 db / hónap	635 db / hónap	0 db / hónap	22860 db	0 db	6 Ft	Ft/db/hó	49 530 Ft	87 630 Ft	0 Ft	137 160 Ft	- Ft
<b>ÖSSZESEN</b>								7 654 530 Ft	9 747 630 Ft	5 562 000 Ft	<b>17 402 160 Ft</b>	<b>5 562 000 Ft</b>
											<b>SZUMMA</b>	<b>22 964 160 Ft</b>

Szolgáltatási elem - Call Center	Alapmennyiség		Opciók mennyiség	Tervezett alapmennyiség összesen a teljes futamidőre	Tervezett opciók mennyiség összesen a teljes futamidőre	AJÁNLATI egységár nettó HUF	Egység				Összesen alapmennyiség nettó HUF	Összesen opció nettó HUF
	I. fázis 2024.09.01 - 2025.09.30	II. fázis 2025.10.01 - 2027.08.31										
<b>IDŐSZAK</b>												
Call Center szolgáltatás alapdíja	2 db / hónap	1 db / hónap	1 db / hónap	49 db	36 db	80 000 Ft	Ft/db/hó	2 080 000 Ft	1 840 000 Ft	2 880 000 Ft	3 920 000 Ft	2 880 000 Ft
Call Center ügyintézői licenc	85 db / hónap	55 db / hónap	20 db / hónap	2370 db	720 db	12 000 Ft	Ft/db/hó	13 260 000 Ft	15 180 000 Ft	8 640 000 Ft	28 440 000 Ft	8 640 000 Ft
Call Center supervisor licenc	16 db / hónap	8 db / hónap	3 db / hónap	392 db	108 db	12 500 Ft	Ft/db/hó	2 600 000 Ft	2 300 000 Ft	1 350 000 Ft	4 900 000 Ft	1 350 000 Ft
IVR csatornaszám	160 db / hónap	120 db / hónap	40 db / hónap	4840 db	1440 db	1 500 Ft	Ft/db/hó	3 120 000 Ft	4 140 000 Ft	2 160 000 Ft	7 260 000 Ft	2 160 000 Ft
Fejlesztési támogatás (eseti megrendelés) *	0 óra / futamidő	0 óra / futamidő	200 óra / futamidő	0 db	200 db	25 000 Ft	Ft/mérnökóra	0 Ft	0 Ft	5 000 000 Ft	- Ft	5 000 000 Ft
<b>ÖSSZESEN</b>								21 060 000 Ft	23 460 000 Ft	20 030 000 Ft	<b>44 520 000 Ft</b>	<b>20 030 000 Ft</b>
											<b>SZUMMA</b>	<b>64 550 000 Ft</b>

\* a Fejlesztési támogatási keret a teljes szerződéses időszakra, azaz "futamidőre" értendő!

	Összes alapmennyiség	Összes opció
<b>ÖSSZESEN</b>	61 922 160 Ft	25 592 000 Ft

<b>Ajánlati ár összesen nettó</b>	<b>87 514 160 Ft</b>
-----------------------------------	----------------------

### 3. számú melléklet



**BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság**  
**CÍM:** 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.  
**PF.:** 1519 Budapest, Pf. 454.  
**TEL.:** +36 1 700 7000  
**WEB:** www.budapestikozmuvek.hu  
**E-MAIL:** info@budapestikozmuvek.hu

TELJESÍTÉSIGAZOLÁSI LAP

A31-BKM/2023-01

Szerződés azonosító száma: \_\_\_\_\_ Megrendelő iktatószáma: \_\_\_\_\_  
 Rendelés SAP azonosító száma: \_\_\_\_\_

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.;  
 adószám: 10941362-2-44; cégjegyzékszám: 01-10-042582.) valamint  
 között hatállyal szerződéses viszony jött létre, melynek tárgya:

<b>Szerződésben/Megrendelésen rögzített teljesítés végső határideje:</b> (év,hó,nap)	
<b>Műszaki átadás-átvétel rész/végleges* teljesítés <u>tényleges</u> időpontja:</b> (év,hó, nap)	
<b>Késedelem (napokban):</b>	
<b>Szerződés/Megrendelés szerinti összeg: Fizetendő kötbér jogcíme, mértéke %-ban: Fizetendő kötbér összege:</b>	
<b>Szerződés szerinti fizetési határidő a számla benyújtását követő:</b>	30 nap
<b>kitöltés dátuma</b>	<b>Partner cégszerű aláírása</b>

Jelen jegyzőkönyv aláírásával igazoljuk, hogy a Partner a Szerződés/Megrendelés..... pontjában foglalt kötelezettségének az általa fent megjelölt teljesítés tényleges időpontjában **eleget tett** és így a Szerződés ..... pontja alapján a számla kiállítására és benyújtására jogosult a szerződésnek/megrendelésnek a fizetési feltételekre vonatkozó ..... pontjának ..... megfelelően az alábbiak szerint:

- utalható összeg:
- kötbérrel csökkentett utalható összeg:
- A Partner az előírt garanciákat benyújtotta: igen nem

\_\_\_\_\_  
 teljesítésigazoló  
 Név:  
 Munkakör:  
 Szerv. egység:  
 Dátum:

\_\_\_\_\_  
 beruházásgazda/költséggazda  
 Név:  
 Munkakör:  
 Szerv. egység:  
 Dátum:

\* megfelelő rész aláhúzendó



továbbá, amelyeket a Szerződés alapján [az Alapfeladat ellátása körében az Adatfeldolgozó gyűjt] (a továbbiakban: **Kezelendő Adatok**).

2. Az Adatfeldolgozónak adott utasítások jogszerűségéért az Adatkezelő felel, az adott utasítás végrehajtásának jogszerűségéért az **Adatfeldolgozó**.
3. Adatfeldolgozó felel az adatfeldolgozási tevékenységét szabályozó jogszabályok betartásáért.
4. Adatkezelő felelős azért, hogy a Kezelendő Adatok kezelésére jogosult, azok vonatkozásában jogszerűen határozza meg az adatkezelés célját, eszközeit és azzal összhangban az Adatfeldolgozó adatkezelési feladatait.
5. Az Adatkezelő által átadott Kezelendő Adatok tekintetében az Adatkezelőt, az Adatfeldolgozó által gyűjtött Kezelendő Adatok esetén pedig az Adatfeldolgozót terheli az adatminőség-biztosítási kötelezettség.
6. Amennyiben Adatfeldolgozó túlterjeszkedik jelen szerződésben és az Adatkezelőtől kapott írásos utasításokban meghatározott jogain, az adott túlterjeszkedésre vonatkozóan önálló adatkezelővé válik, és Adatkezelőnek, az érintettnek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.
7. Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatok Adatkezelési Szabályok szerinti kezelésével teljesíti a Szerződésben vállalt Alapfeladatait.
8. Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatokat kizárólag a Szerződésben meghatározott Alapfeladatok végrehajtása céljából és az ahhoz szükséges körben köteles és jogosult kezelni.
9. Az Adatkezelő az Alapfeladatok ellátásának jogszerű végrehajtása érdekében, a Kezelendő Adatok vonatkozásban a 12. pontban Alapfeladatonként, az ott meghatározott adatkezelési célból, az ott meghatározott érintettek vonatkozásában, ott meghatározott típusú adatokra kiterjedően, az ott megjelölt időtartamig az ott meghatározott adatkezelési feladatokat végzi.
10. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a Szerződéssel kapcsolatos adatfeldolgozási tevékenységére vonatkozó jogszabályi kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges.
11. Az Adatfeldolgozó vállalja, hogy a Szerződés alapján végzett adatkezelést az általa végzett egyéb adatkezeléstől megfelelően elkülöníti.
12. **A Kezelendő adatok típusa, az adatkezelés célja és időtartama**

Alapfeladat: a CallCenteren megjelenő hívásadatok, agent beállítások és a hangfelvételek kezelése

Adatkezelés célja: az adatkezelőnél a SZE2024000639 sz. Szolgáltatási szerződésben foglalt feladatok szerződésszerű ellátása

Kezelendő Adatok típusa: ügyfél név, cím, ügyfélszám, hangfelvétel, panasz tárgya, az adatkezelési tájékoztatókban meghatározott adatok

Érintettek kategóriái: ügyfelek, munkavállalók, CallCentert felhívó természetes személyek

Adatkezelés időtartama: a szerződés időtartama alatt illetve a jogszabályokban és az

Adatkezelő Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában meghatározott időtartam  
Adatkezelési feladat jellege: szolgáltatási

### 13. Az Adatkezelő írásbeli utasításainak megfelelő adatkezelés

Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatokat kizárólag a jelen Adatkezelési Szabályok, illetve a Szerződés szerint adott írásbeli utasításai alapján kezeli kivéve, ha az adatkezelést az Adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő. Ez utóbbi esetben erről a jogi előírásról az Adatfeldolgozó az Adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az Adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.

Az Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb az észleléstől számított kettő (2) munkanapon belül tájékoztatja az Adatkezelőt, ha úgy véli, hogy annak valamely adatkezeléssel kapcsolatos utasítása jogszabályt sért.

Amennyiben az Adatfeldolgozónál a Szerződés teljesítése során olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a Szerződés alapján fennálló adatkezelési kötelezettségei határidőben történő vagy a Szerződésben meghatározott más feltétel szerinti teljesítését, úgy az Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb egy (1) munkanapon belül írásban értesíti az Adatkezelőt a késedelemről, illetve egyéb akadályról, annak várható időtartamáról, okairól. A Felek ilyen esetben egyeztetnek az Adatfeldolgozó által előadott akadályozó körülményekről, és amennyiben a jogszabályi előírásokra tekintettel lehetséges, és az Adatkezelő érdekében áll, akkor az Adatkezelő póthatáridőt tűzhet ki a teljesítésre, vagy a teljesítést elősegítő kiegészítő utasítást adhat. Amennyiben a póthatáridő eredménytelenül telik el, az Adatkezelő jogosult azonnali hatállyal is felmondani a Szerződést.

### 14. Megfelelő biztonsági intézkedések

Az Adatkezelő az adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályi előírásoknak megfelelően a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével a jelen pontban foglaltak szerint határozza meg a Kezelendő Adatok kapcsán felmerülő kockázat mértékének figyelembevételével azok biztonságának megfelelő szintjét, és az arra irányadó technikai és szervezeti feltételeket (a továbbiakban: **Biztonsági Feltételek**).

Adatfeldolgozó az érintett személyek adatainak védelme céljából megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket hajt végre annak érdekében, hogy a kockázatok mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, és biztosítja, hogy az érintett által megadott személyes adatok az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően történjenek.

A személyes adatokhoz szigorúan korlátozott a hozzáférés a jogosulatlan megismerés, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatása, illetve jogosulatlan felhasználása megelőzésére.

Adatfeldolgozó a rendelkezésre álló számítástechnikai eszközökkel, azok alkalmazásával megakadályozza illetéktelen személyek adataihoz való hozzáférését.

A személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférés, az adatok megváltoztatása és jogosulatlan nyilvánosságra-hozatala, vagy felhasználása megakadályozása érdekében az Adatkezelő gondoskodik a megfelelő informatikai, műszaki környezet kialakításáról,

üzemeltetéséről, a szolgáltatásnyújtásban résztvevő munkatársai ellenőrzött kiválasztásáról, felügyeletéről, a részletes üzemeltetési, kockázatkezelési és szolgáltatási eljárásrendek kiadásáról.

Amennyiben a Biztonsági Feltételek meghatározására nem kerül sor, vagy a Biztonsági Feltételek alkalmazásával nem biztosítható a Kezelendő Adatok biztonságának a megfelelő szintje, az Adatfeldolgozó feladata az általa folytatott adatkezelésnek megfelelő biztonsági szintet biztosító technikai és szervezeti feltételek biztosítása. A Kezelendő Adatok biztonsága megfelelő szintjének meghatározásakor az Adatfeldolgozó köteles figyelembe venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

Amennyiben az Adatkezelő a Biztonsági Feltételeket módosítani kívánja, vagy e körben az eltérésre egyedi utasítást ad, azt írásban köteles jelezni az Adatfeldolgozó részére. Az Adatkezelő az ilyen módosító javaslatokat lehetőség szerint olyan ésszerű határidőben küldi meg az Adatfeldolgozó részére, hogy az azoknak való megfelelést az Adatfeldolgozó teljesíteni tudja. Az Adatfeldolgozó a fenti módosítási javaslatokat haladéktalanul, de legkésőbb öt (5) munkanapon belül megvizsgálja. Amennyiben az Adatfeldolgozó megtagadja a módosított Biztonsági Feltételek teljesítését, vagy az Adatkezelő nem fogadja el az Adatfeldolgozó által a módosításra tekintettel kért kiadásai megtérítését, akkor az Adatkezelő jogosult ezen okból a Szerződést felmondani.

Az Adatfeldolgozó köteles a Biztonsági Feltételek hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást kialakítani és folyamatosan működtetni.

Az Adatfeldolgozó az adatkezelése során:

- a) Gondoskodik arról, hogy a Kezelendő Adatokhoz kizárólag az arra feljogosított személyek és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá, és azok a Kezelendő Adatokat a Szerződésnek megfelelően kezeljék;
- b) gondoskodik az adatkezelés során felhasznált Biztonsági Feltételek biztosítását szolgáló eszközök, programok szükséges és rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről;
- c) gondoskodik a Kezelendő Adatokat tároló eszközök és azok tárolására szolgáló helységek megfelelő fizikai védelméről.

## **15. További adatfeldolgozó igénybevétele**

Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő előzetesen írásban tett eseti vagy általános felhatalmazása nélkül további adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Az általános írásbeli felhatalmazás esetén az Adatfeldolgozó tájékoztatja az Adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevétele vagy a meglévő adatfeldolgozók változását érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az Adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen.

A tájékoztatásban az Adatfeldolgozó köteles a megbízni kívánt további adatfeldolgozó megnevezését, székhelyét, az adatkezelés tényleges helyét, a további adatfeldolgozó által végzett adatkezelési tevékenységet és a további adatfeldolgozóra és az általa végzett tevékenységre vonatkozó minden egyéb releváns információt, különösen az általa kezelt és feldolgozott személyes adatok védelmét szolgáló biztonsági intézkedések leírását megadni. Ha az Adatfeldolgozó az adatkezelési tevékenységekhez további adatfeldolgozó szolgáltatásait is igénybe veszi, köteles biztosítani, hogy erre a további adatfeldolgozóra is

kiterjedjenek az Adatfeldolgozót az Adatkezelési Szabályok alapján terhelő kötelezettségek, és azoknak megfelelően járjon el. Ezzel összhangban a további adatfeldolgozónak az Adatfeldolgozó részére az Adatkezelési Szabályok előírásai teljesítéséhez szükséges megfelelő garanciákat kell nyújtania, ami többek között kiterjed az adatbiztonsági kötelezettségek végrehajtására, az érintetti jogok gyakorlása biztosításában és az adatvédelmi incidens és adatvédelmi rendellenesség kezelésében való közreműködésre is.

Az Adatfeldolgozó korlátozás nélkül felel az általa igénybe vett további adatfeldolgozóért.  
További adatfeldolgozó:

## **16. Érintetti jogok gyakorlásának biztosítása**

Az Adatfeldolgozó az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében.

Az Adatfeldolgozóhoz érkezett adatigényléseket és más, az érintett jogok gyakorlására vonatkozó kérelmeket az Adatfeldolgozó további intézkedés céljából öt (5) napon belül továbbítja az Adatkezelő részére.

Az Adatfeldolgozó az adatigénylés, vagy az érintetti jogok gyakorlására vonatkozó kérelem kézhezvételétől számított öt (5) munkanapon belül átadja az Adatkezelőnek a kérelem teljesítéséhez szükséges általa Kezelendő Adatokat és minden más, a birtokában levő információt, ami szükséges a kérelem teljesítéséhez, illetve javaslatot tesz az Adatkezelő részére, a kérelem teljesítése érdekében általa ellátandó teendőkre, minden olyan esetben, amikor a kérelemben foglaltakkal összefüggésben a Szerződés alapján adatkezelési tevékenységet végez.

Fenti esetben az Adatkezelő a kérelem érintett részére történt megválaszolásának tényéről az Adatfeldolgozót tájékoztatja.

Az Adatfeldolgozó biztosítja, hogy az általa igénybevett további adatfeldolgozók is a fentiek szerint járjanak el.

További adatfeldolgozó

**Alvállalkozó neve:**

**Székhelye:**

**Cégjegyzékszám:**

**Adószáma:**

**Elérhetősége (telefon, e-mail): :**

Képviselő neve:

Amennyiben az Adatkezelő az érintetti jogok gyakorlása biztosítása érdekében szükségesnek látja, konkrét utasítást adhat az Adatfeldolgozó eljárására nézve.

## **17. Adatvédelmi incidens**

Az Adatfeldolgozó az általa folytatott adatkezeléssel kapcsolatban tudomására jutott adatvédelmi incidensekről, illetve az adatbiztonsági intézkedések olyan sérelméről, amely nem éri el az adatvédelmi incidens szintjét (a továbbiakban: adatvédelmi rendellenesség), az azokról való tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles bejelentést tenni az Adatkezelő felé, és az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének.

Az adatvédelmi incidenssel, illetve adatvédelmi rendellenességgel kapcsolatosan a következő információkról kell az Adatkezelőt tájékoztatnia:

- a) Az adatvédelmi incidens, adatvédelmi rendellenesség leírása, jellege, időpontja, tartama, az érintettek és az érintett Kezelendő Adatok köre/[kategóriái] és száma;
- b) az adatvédelmi incidensből, adatvédelmi rendellenességből eredő már bekövetkezett, vagy várható következmények;
- c) az adatvédelmi incidens, adatvédelmi rendellenesség orvoslására tett intézkedések és az adatvédelmi incidensből, adatvédelmi rendellenességből eredő esetleges negatív következmények enyhítését szolgáló intézkedések;
- d) az adatvédelmi incidenssel, adatvédelmi rendellenességgel összefüggő minden egyéb releváns információ.

Az Adatfeldolgozó köteles megtenni minden szükséges intézkedést, valamint együttműködik az Adatkezelővel és az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjével is az adatvédelmi incidens vagy adatvédelmi rendellenesség okának feltárásában, orvoslásában és azok esetleges negatív következményeinek felszámolásában és biztosítja, hogy az általa igénybevett további adatfeldolgozók ugyanígy járnak el.

Ha az adatvédelmi incidens az Adatfeldolgozó több megbízóját is érinti, az Adatfeldolgozó az adatvédelmi incidens okainak feltárásánál és a következmények elhárításánál az Adatkezelőt más adatkezelőkkel szemben előnyben részesíti.

## **18. Hatásvizsgálat**

Abban az esetben, ha az Adatkezelőnek a Szerződéssel kapcsolatos adatkezelés vonatkozásában adatvédelmi hatásvizsgálatot kell elvégezni, az Adatfeldolgozó – Adatkezelő kérésére – minden szükséges információt megad és együttműködik az Adatkezelővel a hatásvizsgálat elvégzése vagy ilyen hatásvizsgálattal kapcsolatos, az adatvédelem felügyeletét ellátó szervvel való konzultáció céljából.

## **19. Adatkezelés a Szerződés megszűnésekor**

Az Adatfeldolgozó a Szerződés megszűnését követő harminc (30) napon belül az Adatkezelő döntése alapján minden Kezelendő Adatot töröl vagy visszajuttat az Adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő.

## **20. Ellenőrzés**

Az Adatfeldolgozó lehetővé teszi, és elősegíti az Adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Az Adatkezelő előzetes bejelentést követően – vagy ha alapos okból az ellenőrzés sikere érdekében, vagy más fontos okból indokolt, akkor előzetes értesítés nélkül is – jogosult ellenőrizni a Szerződéssel összefüggésben végzett adatkezelési tevékenységét. Az Adatkezelő a vizsgálat során az Adatfeldolgozó, illetve a további adatfeldolgozó, a Szerződéssel összefüggésben végzett adatkezeléssel érintett helyiségeibe beléphet, az adatkezelésre vonatkozó dokumentumokat, szabályzatokat, nyilvántartásokat és az informatikai rendszereket ellenőrizheti, amely körben az Adatkezelő hozzáférést kap az Adatfeldolgozótól a feladatainak teljesítéséhez szükséges minden személyes adathoz és minden információhoz, valamint minden adatkezeléshez használt felszereléshez és eszközhöz.

Az ellenőrzés részleteit az Adatkezelő, az Adatfeldolgozó, és az adatvédelmi tisztviselőjük, annak hiányában az Adatfeldolgozónál az adatvédelmi előírásoknak való megfelelésért felelős személy előzetesen vagy előzetes értesítés hiányában, illetve az ellenőrzés megkezdését követően az ellenőrzés során egyeztetési és rögzíti. Amennyiben az Adatfeldolgozó az egyeztetés során nem működik együtt, vagy nem jutnak egyezsége a Felek, az Adatkezelő jogosult egyoldalúan meghatározni az ellenőrzés feltételeit.

Amennyiben az Adatfeldolgozó nem teszi lehetővé, vagy akadályozza az ellenőrzést, és az Adatkezelő írásban felszólítja az Adatfeldolgozó ezen magatartása megszüntetésére, és a felszólítás eredménytelen, akkor az Adatkezelő jogosult a Szerződést felmondani. Nem mentesül az Adatfeldolgozó a szerződésszegés jogkövetkezményei alól amiatt, ha az Adatkezelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.

## 21. Megőrzési idő

Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatokat az Adatkezelő által megjelölt ideig, de legkésőbb a Szerződés megszűnését követő átadás, illetve adatmegsemmisítés időpontjáig kezelheti.

## 22. Adatkezelésre irányadó jogszabályok

A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelet (2016. április 27.), illetve az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és más, a személyes adatok védelméről szóló jogszabályi rendelkezések irányadóak:

- a) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- b) A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. tv
- c) A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény;
- d) A minősített adat védelméről szóló 2009. évi CLV. törvény;
- e) A személy- és vagyónvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény;
- f) A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény;
- g) A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény;
- h) Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV.18.) Főv. Kgy. Rendelet.

Dátum: Budapest, időbélyegző alapján

### Adatkezelő részéről:

Név: \_\_\_\_\_ és \_\_\_\_\_

Titulus: gazdasági igazgató és informatikai igazgató

### Adatfeldolgozó részéről

Név: \_\_\_\_\_ és \_\_\_\_\_

Titulus: ügyfélkapcsolati igazgató és üzemeltetési vezérig.h.

**Bejelentés**  
**az alvállalkozó(k)ról a szerződéskötéskor**

Cég neve: Invitech ICT Services Kft.  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
Adószám: 25836965-2-44

továbbiakban, mint Szolgáltató cégjegyzésre jogosult képviselője(i) nyilatkozom, hogy a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K2492 közbeszerzés számon, SZE2024000639/000 szerződésszámon „IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítása” tárgyában megkötött Szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében **a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy a szerződés megkötésekor a szerződés teljesítésében az alábbi alvállalkozó(k) vesznek részt:**

1. Alvállalkozó neve:  
Székhely:  
Cégjegyzékszám:  
Adószáma:  
Elérhetősége (telefon, e-mail): :  
Képviselő neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó közreműködik: Call Center szolgáltatás biztosítás

Az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya: 50%

Az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: 43 757 080 Ft

Kelt: ..... , 202.....

.....  
*Szolgáltató*  
*Invitech ICT Services Kft*  
**Ilosvay Csaba és Kemendi Zsolt**  
**ügyfélkapcsolati igazgató üzemeltetési vez.igh.**

**Bejelentés a szerződéskötést követően bevont  
alvállalkozó(k)ról<sup>1</sup>**

Cég neve: Invitech ICT Services Kft.  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
Adószám: 25836965-2-44

továbbiakban, mint Szolgáltató cégjegyzésre jogosult képviselője (i) a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K2492 közbeszerzés számon, SZE2024000639/000 szerződésszámon „IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítása” tárgyában megkötött Szolgáltatási szerződés teljesítése érdekében a Kbt. 138. § (3) bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy **a szerződéskötést követően a szerződés teljesítésébe az alábbi alvállalkozó(k) kerül(nek) bevonásra:**

1.<sup>2</sup> Alvállalkozó neve:  
Székhelye:  
Cégjegyzékszám:  
Adószáma:  
Elérhetősége (telefon, e-mail):  
Képviselő (vezető) neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó közreműködik:  
.....

Az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya.....

Az alvállalkozói szerződés szerinti ellenszolgáltatás értéke: .....

Kelt: ..... , 202.....

.....  
(cégjegyzésre jogosult képviselő(k) aláírása  
neve, beosztása  
cégnév)  
Szolgáltató

<sup>1</sup> A nyilatkozatot az alvállalkozó bevonását megelőzően kell megtenni a Kbt. 138.§ (3) bek- alapján.

<sup>2</sup> Értelemszerűen kiegészítendő több alvállalkozó igénybevétele esetén.

**Bejelentés az alvállalkozói teljesítésről<sup>3</sup>**

(alvállalkozó igénybevétele esetén az alvállalkozói teljesítést követően)

Cég neve: Invitech ICT Services Kft.  
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina körút 39.  
Adószám: 25836965-2-44

továbbiakban, mint Szolgáltató cégjegyzésre jogosult képviselője (i) a BKM Nonprofit Zrt.-vel (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.) mint Megrendelővel (továbbiakban: Megrendelő) K2492 közbeszerzés számon, SZE2024000639/000 szerződésszámon „IP telefónia és Call Center szolgáltatás biztosítása” tárgyában megkötött Szolgáltatási szerződés teljesítése kapcsán a **Kbt. 138. § (3)** bekezdésében foglaltak alapján bejelentem, hogy **a szerződés teljesítésében az alábbi alvállalkozó(k) vettek részt az alábbi alvállalkozói teljesítéssel és ellenszolgáltatással:**

1.<sup>4</sup> Alvállalkozó neve:  
Székhelye:  
Cégjegyzékszám:  
Adószáma:  
Elérhetősége (telefon, e-mail):  
Képviselő (vezető) neve:

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó(k) közreműködtek:  
.....

Az ajánlattevői teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos aránya:  
.....

Az alvállalkozónak kifizetett ellenszolgáltatás értéke (összege): .....

Az alvállalkozó részére a kifizetés (ellenszolgáltatás) teljesítésének időpontja: .....

Kelt: ....., 202.....

.....  
(cégjegyzésre jogosult képviselő(k) aláírása  
neve, beosztása  
cégnév)  
Szolgáltató

<sup>3</sup> A nyilatkozatot alvállalkozó bevonása esetén az alvállalkozói teljesítést követően kell megtenni a Kbt. 138.§ (3) bekezdése alapján.

<sup>4</sup> Értelemszerűen kiegészítendő több alvállalkozó igénybevétele esetén.