

SZE2025000429/000

## SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

### **„Meglévő Ügyfélhívó, időpontfoglaló és ügyfél-elégedettségmérő rendszer tárgyú szolgáltatás” tárgyában**

amely létrejött egyrészről a

#### **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített elnevezés: BKM Nonprofit Zrt.

Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

Cégjegyzékszám: 01-10-042582

Adóigazgatási szám: 10941362-2-44

Közösségi adószám: HU10941362

Képviseli(k): Hidegné Fehér Krisztina gazdasági igazgató és Balog Róbert üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató együttesen

mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a(z)

#### **MULTIMEX Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: MULTIMEX Kft.

Székhely: 1037 Budapest, Erdőalja utca147.

Cégjegyzékszám: 01-09-260034

Adószám: 10538018-2-41

Képviseli(k): Kovács Gábor ügyvezető önállóan

mint szolgáltató (a továbbiakban: **Szolgáltató**)

– a továbbiakban együttesen: **Felek** – között alulírott helyen és időpontban az alábbi feltételek szerint.

## 1. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

### 1.1. Előzmény:

A Megrendelő megalakulása előtti időszakban a FÖTÁV Ügyfélszolgálat 2006-tól, az FKF Ügyfélszolgálat 2009-től használt ügyfélszolgálati ügyfélhívó megoldásokat a személyes ügyfélszolgálatokon, amely megoldás az évek során fokozatosan kibővült további – adott esetben fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelés, illetve MEKH Határozatban rögzített kötelezettség miatt – új funkciókkal (időpontfoglalás, elégedettségmérés). A Megrendelő megalakulását követően 2022-ben egységesített ügyfélszolgálati irodák kerültek kialakításra. A MOHU BUDAPEST által ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkhöz kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet – a MOHU BUDAPEST megbízása és meghatalmazása alapján – 2024. április 1-től a Megrendelő látja el.

Megrendelő a személyes ügyfélszolgálati irodákban és egyes temetők személyes ügyfélfogadást biztosító helyszínein valamint 2025.04.30. napjáig a hulladékudvarok és

a házhoz menő lomtalanítás időpontfoglalását biztosítandó a Q-FUSION ügyfélhívó rendszert használja, amely hat modulból épül fel a megvásárolt licencnek megfelelően alkalmazva azokat.

Modulok:

- Q-INSPECT (Menedzsment) alap modul
- Q-REPORT (Statisztika) alap modul
- Q-ADMIN (Adminisztrációs) alap modul
- Q-CONFIG (Konfigurációs) alap modul
- Q-TIMER (Időpont-foglaló) opcionális modul
- Q-FEEDBACK (Elégedettség mérő) opcionális modul

1.2. Célkitűzés:

Megrendelő a meglévő környezetben a Q-FUSION Integrált CFM rendszerének üzemeltetését és továbbfejlesztését tervezi az előző években elindított és bevezetett szolgáltatások kiterjesztésének folytatása érdekében:

- a Megrendelői környezetben lévő rendszerek alkalmazása, úgymint a Megrendelő személyes ügyfélszolgálati irodákban és egyes temetők személyes ügyfélfogadást biztosító helyszínein az ügyfélhívás, időpontfoglalás, ügyfélelégedettség-mérés biztosítása hardver és szoftver termékek beszerzésével, továbbá telepítési, fejlesztési és support szolgáltatások, rendszerüzemeltetés, ajánlatban meghatározott elemek biztosítása alkalmi megrendelésekkel, 20 hónapos határozott időre vagy a meghatározott szerződéses keret kimerüléséig.
- A 2025.04.30. napjáig archivált FKF szerveren lévő adatok visszakereshetőségének biztosítása felmerülő adatszolgáltatási igény esetén.

1.3. A Szolgáltató 2025.01.07. napján akként nyilatkozott (a kizárólagossági nyilatkozat jelen szerződés 5. számú melléklete), hogy

- a Q-FUSION ügyfél-/beteghívó irányító és tájékoztató rendszerek gyártója és kizárólagos terjesztője és üzemeltetője, földrajzi korlátozás nélkül,
- az abban meghatározott szoftverekkel kapcsolatban kizárólagos joggal bír mivel azok fejlesztésére (részben vagy egészben), sokszorosítására, telepítésére jogot senki számára át nem adott;
- az abban meghatározott rendszerek bővítésével, fejlesztésével, telepítésével kapcsolatban kizárólagos joggal bír, és más számára ilyen jogot nem biztosított, adott át.

1.4. A jelen szerződést a szerződés 1. sz. mellékletét képező műszaki leírás (a továbbiakban: **Műszaki leírás**), valamint a szerződés 2. sz. mellékletét képező szolgáltatói ajánlat (a továbbiakban: **Ajánlat**) alapján kötötték.

1.5. Felek – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) 6:87.§ (1) – (2) bekezdéseivel összhangban kifejezetten rögzítik, hogy a Keretszerződés és mellékletei a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza.

1.6. Ha jelen szerződés valamely rendelkezése semmis, érvénytelen vagy kikényszeríthetetlen lenne, vagy azzá válna, helyébe a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő, végrehajtható rendelkezés lép. A semmis, érvénytelen vagy

kikényszeríthetetlen rendelkezések a fennmaradó részek jogszerűségét, érvényességét vagy kikényszeríthetőségét nem érintik, és nem csorbítják.

- 1.7. A Felek közötti esetleges jogvita elbírálásához a szerződés rendelkezéseit kell figyelembe venni. Felek rögzítik, 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:
- Műszaki leírásra
  - Jelen Szerződés
  - Szolgáltató ajánlata

## 2. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 2.1. Jelen szerződés tárgyát a Megrendelő Q – FUSION integrált CFM ügyfélhívó rendszere tekintetében az ügyfélhívó, időpontfoglaló, elégedettség mérő rendszer működtetése, üzemeltetése, fejlesztése, a szükséges informatikai rendszer, licenz és eszközök biztosítása képezi a jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező Műszaki leírásban (1. sz. melléklet) meghatározott paraméterek szerint és a jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező szolgáltatói ajánlatban (2. sz. melléklet) meghatározott díjak alapján.
- 2.2. Szolgáltató különösen az alábbi feladatokat köteles ellátni:
- a.) a Megrendelő **egyedi megrendeléseiben foglaltak szerint** a Műszaki leírásban (1. számú mellékletben) meghatározott, nem supporttal kapcsolatos feladatokat tételes elszámolás alapján,
  - b.) a Q-FUSION rendszer supportjával kapcsolatos feladatokat a Műszaki leírásban (1. számú mellékletben) foglaltak szerint jelen szerződés hatálybalépésétől a szerződés időbeli hatálya alatt folyamatosan általánydíjas szolgáltatásként.
- 2.3. a.) Megrendelő egyedi megrendelés útján megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés 2.2. a.) pontja tárgyát képező feladatok ellátását.
- b.) Megrendelő jelen szerződéssel megrendeli, Szolgáltató pedig elvállalja a jelen szerződés 2.2.b.) pontja szerinti feladatok ellátását.
- 2.4. A szerződés részletes szakmai, valamint műszaki paramétereit, mennyiségi és minőségi jellemzőit a Műszaki leírás, az ezzel kapcsolatos díjakat az Ajánlat tartalmazza.
- 2.5. Szolgáltató köteles minden, a jelen szerződésben esetlegesen fel nem sorolt tevékenység elvégzésére is, amelyek a szerződés tárgyát képező tevékenységek szakszerű és teljes körű ellátásához a jogszabályok és a szakmai szokások szerint hozzátartoznak.
- 2.6. Szolgáltató kijelenti, hogy a Megrendelő által a részére átadott szakmai, valamint műszaki paramétereit, mennyiségi és minőségi jellemzőit egy tapasztalt szakvállalattól elvárható gondossággal ellenőrizte és azt megvalósítására alkalmasnak találta a megajánlott ellenérték fejében.

### 3. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, KERETÖSSZEGE

- 3.1. Felek 2025. május 01. napján szóban megállapodtak a jelen Szerződés megkötésében, melynek feltételeit jelen okiratban rögzítik. Felek nyilatkoznak, hogy a szóbeli megállapodás és jelen szerződés aláírása közötti időszakra, jelen írásbeli szerződés rendelkezéseit alkalmazzák. Felek a szerződés hatálybalépésének időpontjának 2025. május 01. napját tekintik.
- 3.2. Jelen szerződés annak hatályba lépésétől kezdődően **20 hónapig** – vagy amennyiben az előbb bekövetkezik – **a Keretösszeg kimerüléséig tartó** határozott időtartamra jön létre azzal, hogy egyedi megrendelés küldésére a határozott időtartam alatt kerülhet sor, azonban annak teljesítése, az ellenérték kifizetése a határozott időtartamon túlnyúlhat.
- 3.3. A szerződés teljesítésére rendelkezésre álló keretösszeg **nettó 14.300.000 Ft + ÁFA, azaz nettó tizennégy millió háromszázezer forint plusz általános forgalmi összeg** (a továbbiakban: **Keretösszeg**). A keretösszeg jelen szerződés egészének a teljesítésére szolgál.
- 3.4. A Keretösszeg a 2.2.a.) pont szerinti szolgáltatások tekintetében a Megrendelő igényeinek függvényében, egyedi megrendelések útján, változó mértékben lehívható keretösszeg. Megrendelő a Keretösszeget nem köteles kimeríteni. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy amennyiben a megrendelések ellenértéke a szerződés időtartama alatt a jelen szerződésben meghatározott Keretösszeget nem éri el, a teljesüléséből eredő bevételkiesés az ő kockázatát képezi. Szolgáltató kijelenti, hogy nem él a Megrendelővel szemben semmilyen kártérítési vagy egyéb megtérítési igényvel, amennyiben jelen szerződés szerinti Keretösszeg nem kerül teljes egészében felhasználásra.
- 3.5. Amennyiben a szerződés a határozott időtartam lejárta előtt bármely okból megszűnik, az nem érinti az egyedi megrendelés útján már megrendelt feladatok teljesítését, így különösen az abban – a szerződés rendelkezéseinek megfelelően – rögzített eredeti teljesítési, fizetési határidőket.
- 3.6. Felek rögzítik, hogy a Megrendelőt megillető, a szerződésből fakadó egyes igények jellegüknél fogva (pl.: jótálláson, szavatossági helytálláson, kártérítési felelősségen alapuló kötelezettségek időtartama) a szerződés hatályán túlnyúlhatnak.
- 3.7. Szerződés meghosszabbítása  
A Megrendelő jogosult a 3.2. pontban foglalt időtartamot egy alkalommal, legkésőbb az időtartam lejártát megelőző 60 (hatvan) napig a Szolgáltatóhoz címzett írásba foglalt egyoldalú nyilatkozattal – a Keretösszeg változatlanul hagyása mellett – további 12 (azaz tizenkettő) hónappal meghosszabbítani, amennyiben a Keretösszeg nem kerül teljes mértékben kimerítésre.

## 4. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

### 4.1. A szerződés teljesítésének helye:

A Megrendelő által működtetett ügyfélszolgálati irodák, temetőirodák és a Megrendelő IT rendszerei.

A Megrendelő fenntartja magának a teljesítési/szolgáltatási hely, azaz a jelen szerződésben megjelölt telephelyek címének, illetőleg a telephelyek számának – jogszabályváltozás, átszervezés, engedélymódosítás, átalakulás, jogutódlás folytán történő – Budapest Főváros közigazgatási területén és Pest megye területén belüli változás jogát. A teljesítés pontos helye az egyedi megrendelésben kerül meghatározásra. A Műszaki leírásban részletezett teljesítési helyszíneken túlmenően Megrendelő az egyedi megrendelésekben egyéb, itt fel nem sorolt, de a mindenkori érdekeltségi területhez tartozó egyéb címet is megjelölhet.

### 4.2. Szolgáltatónak a Megrendelő által egyedi megrendeléssel megrendelt szolgáltatást a Megrendelő által leadott **írásbeli egyedi megrendelésben megjelölt határidőn belül kell teljesítenie.**

### 4.3. A 2.2. a.) pont szerinti szolgáltatások megrendelésének a rendje:

4.3.1. A jelen szerződés 2.2.a.) pontja tárgyát képező szolgáltatás megrendelésére a Megrendelő által megküldött – az adott feladat elvégzésére irányadó határidőt is tartalmazó – egyedi írásbeli megrendelés útján kerül sor.

4.3.2. Egyedi megrendelés kibocsátása a következőképp történhet:

1. Ajánlatkérés: Megrendelő ajánlatkérést intéz Szolgáltatóhoz. Az ajánlatkérés tartalmazza a teljesítendő szolgáltatás leírását, valamint a teljesítési határidőt. Az ajánlatkérést Megrendelő e-mailben küldi meg Szolgáltatói Kapcsolattartó részére. A formális ajánlatkérés elküldését megelőzően Szerződő Felek egyeztetéseket folytathatnak. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy ezen egyeztetésért ellentételezést Megrendelő nem biztosít. Amennyiben az ajánlatkérés Megrendelő részéről egyszerre több teljesítési helyet is érint, úgy az ajánlatkérés során a Megrendelői igényeket teljesítési helyenként kell meghatározni.
2. Pontosítás: Szolgáltató az ajánlatkérést válasz e-mail formájában írásban visszaigazolja és kidolgozza ajánlatát. Szükség esetén Szolgáltató további információt kér Megrendelőtől az ajánlat kidolgozásához.
3. Egyedi ajánlat benyújtása: Szolgáltató az ajánlatkérés alapján 5 (öt) munkanapon belül elkészíti ajánlatát: az Egyedi ajánlatot. Az Egyedi ajánlatnak az adott eszköz, licenz, szolgáltatás költségét, a becsült munkaóra igényt és annak várható díját kell tartalmaznia. Amennyiben az Egyedi ajánlat egyszerre több teljesítési helyet is érint, úgy az Egyedi ajánlat benyújtása során a Szolgáltatónak a költségeket teljesítési helyenként kell meghatároznia. 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 Szolgáltató ajánlata alapján dönt a szolgáltatás megrendeléséről. 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 nem illeti meg. Megrendelő az ajánlatot az Szolgáltató kapcsolattartója részére megküldött Egyedi megrendeléssel fogadja el.

4.3.3. A Szolgáltató a Megrendelő által kiadott egyedi megrendelést haladéktalanul köteles e-mail útján visszaigazolni. A teljesítési határidő a visszaigazolás napját követő napon (a munkanapban meghatározott határidő a visszaigazolás napját követő munkanapon) kezdődik meg. Amennyiben a visszaigazolás az egyedi megrendelés elküldésétől számított 2 munkanapon belül nem történik meg a Szolgáltató részéről, akkor a Megrendelő a teljesítési határidőt az egyedi megrendelés elküldését követő két munkanapot követő naptól (munkanapban meghatározott határidő esetén munkanaptól) számítja.

4.3.4. A Szolgáltatónak az egyedi megrendelésben feltüntetett határidő (kötbérterhes teljesítési határidő) alatt minden esetben el kell végeznie/el kell látnia a megrendelt szolgáltatást.

4.3.5. **A Szolgáltató köteles a teljesítési határidő alatt az egyedi megrendelés tárgyához tartozó, a Műszaki leírásban (1. számú mellékletben) meghatározott dokumentáció/dokumentumok átadására.**

4.3.6. Megrendelő az elvégzett fizikai beállítás, tárgyi eszköz szállítás ellenőrzését követően ezen munkákról munkalap kiállítását kéri. Az elszámolás a teljesítésigazolás és annak csatolt dokumentumai alapján történik.

4.3.7. A Szolgáltató köteles valamennyi olyan jogszabálynak, előírásnak, rendelkezésnek megfelelni, amely Magyarországon a szerződés teljesítésének időpontjában hatályban van.

4.4. Átadás-átvétel rendje:

4.4.1. A műszaki átadás-átvétel időpontját a Szolgáltató írásbeli – az egyedi megrendelésen megjelölt kötbérterhes határidőben történő – készre jelentésben kezdeményezi, amit a Megrendelő hagy jóvá.

4.4.2. **A műszaki átadás-átvétel kezdő időpontjáról** a Szolgáltató a javasolt időpont előtt legalább 5 (öt) munkanappal készre jelentésben értesíti a Megrendelőt. A Megrendelő köteles 3 (három) munkanapon belül nyilatkozni, hogy a készre jelentést elfogadja-e és a kitűzött időpont számára megfelelő-e. Amennyiben a Megrendelő 3 (három) munkanapon belül nem nyilatkozik akkor a készre jelentés és az időpontjavaslat a Megrendelő részéről elfogadottnak minősül.

4.4.3. Megrendelő abban az esetben köteles a műszaki átadás-átvételt megkezdeni, amennyiben a műszaki átadás-átvétel megkezdésére előírt feltételek teljesültek és a

szerződésben meghatározott munkák a jelen szerződésben foglaltaknak mindenben megfelelnek.

Megrendelő abban az esetben köteles a műszaki átadás-átvétel lezárását a Szolgáltató számára megfelelően igazolni, amennyiben az átadott átadási dokumentáció hiánytalan és megfelelő, a feladat ellátása teljes és hibátlan, a szerződésben meghatározott munkák előírt minőségben elkészültek és a jelen szerződésben foglaltaknak mindenben megfelelnek.

4.4.4.A műszaki átadás-átvétel megkezdéséig Szolgáltatónak el kell végeznie a megfelelő szakmai közreműködéssel a szükséges beüzemeléseket és üzemi próbákat.

4.5. Átadandó dokumentumok:

A fizikai beállítás, tárgyi eszköz szállítás esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelő által jóváhagyott Munkákról készült **munkalap átadására**, mely tartalmazza az elvégzett munkákat és nyilatkozatot az üzembe helyezett berendezés(ek) megfelelőségéről.

4.6. A Megrendelő abban az esetben köteles a műszaki átadás-átvételt megkezdeni és műszaki átadás-átvételt a Szolgáltató számára megfelelően igazolni, amennyiben az átadott átadási dokumentáció hiánytalan és megfelelő, és amennyiben szolgáltatás teljes és hibátlan, az egyedi megrendelésben és az elvégzett munkáról készült munkalapban meghatározott munkák I. osztályú minőségben elkészültek, a jelen szerződésben foglaltaknak mindenben megfelelnek, továbbá a Szolgáltató által esetlegesen okozott károk rendezésre vagy kijavításra kerültek.

4.7. A jelen szerződés Szolgáltató általi teljesítése akkor minősül szerződésszerűnek, ha a Szolgáltató a jelen szerződésben foglalt feladatait a Megrendelő által előírt határidőben, maradéktalanul, a jogszabályokban, a szerződésben és mellékleteiben (a Műszaki leírásban), valamint az egyedi megrendelés(ek)ben meghatározott követelményeknek megfelelően, minőségben hiba- és hiánymentesen teljesíti.

4.7.1.Megrendelő jogosult megtagadni az átvételt a szolgáltatás hibája miatt, amely akadályozza a rendeltetésszerű használatot.

Felek rögzítik, hogy nem tagadható meg az átvétel olyan hibák, hiányok miatt, amely-, illetve amelynek kijavítása vagy pótlása nem akadályozza a rendeltetésszerű használatot vagy nem a Szolgáltató hatáskörébe tartozik.

4.7.2.Az esetleges hiánypótlás és hibajavítás nem akadályozhatja a rendeltetésszerű használatot. A hiánypótlási munkák átadás-átvételére, a hibás és késedelmes teljesítésre a szerződés 9. pontjában foglaltak érvényesek.

4.7.3.A műszaki átadás-átvételi eljárásról 2 (kettő) példányban **jegyzőkönyvet** kell készíteni. A jegyzőkönyv 1-1 (egy-egy) példány a Megrendelőt és a Szolgáltatót illeti meg.

A jegyzőkönyv tartalmazza mindazokat a tényeket, amelyekre jogvita esetén jelentősek lehetnek, így különösen

a) az eljárás kezdetének és befejezésének időpontját,

- b) a műszaki átadás-átvételi eljárásban résztvevők nevét, megnevezését, részvételi minőségét,
- c) a műszaki átadás-átvétel tárgyát
- d) a Megrendelő által érvényesíteni kívánt szavatossági igényeket,
- e) a Megrendelő észrevételeit,
- f) a műszaki átadás-átvételi eljárás során felfedezett mennyiségi és minőségi hibákat, hiányokat, hiányosságok megnevezését, az átadás-átvételi jegyzőkönyv mellékletét képező külön hibajegyzékben kell dokumentálni,
- g) a hibás munkarészekre eső költségvetési összegeket,
- h) a jogszabályban előírt nyilatkozatokat,
- i) a Megrendelőt képviselőjének döntését arról, hogy átveszi-e a szolgáltatást,
- j) hibás és késedelmes teljesítésre vonatkozó kötbérigényt és Megrendelő esetlegesen felmerülő kártérítési igényét,

#### 4.8. A teljesítés igazolása:

Szolgáltató a feladatok maradéktalan teljesítését és a dokumentumok átadását követően küldi meg a teljesítésigazolást a Megrendelő részére.

Szolgáltató köteles a 2.2. a.) szerinti szolgáltatások tekintetében **egyedi megrendelésenként** a jelen szerződésben foglalt feladatok szerződésszerű teljesítése esetén, a jelen szerződés **3. számú mellékletét** képező Teljesítésigazolási lap minta szerinti teljesítésigazolásban a rá vonatkozó részeket maradéktalanul kiállítani, azt a Megrendelő részére átadni.

Szolgáltató köteles a 2.2. b.) szerinti szolgáltatások tekintetében **havonta** a jelen szerződésben foglalt feladatok szerződésszerű teljesítése esetén, a jelen szerződés **3. számú mellékletét** képező Teljesítésigazolási lap minta szerinti teljesítésigazolásban a rá vonatkozó részeket maradéktalanul kiállítani, azt a Megrendelő részére átadni.

Szolgáltató köteles a Teljesítésigazolási lapon feltüntetni az ellátott feladatot, teljesítés tényleges időszakát, a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítésigazolást Szolgáltató részéről aláíró olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót. A teljesítésigazolásban fel kell tüntetni a teljesítést alátámasztó és a Megrendelőnek esetlegesen átadott dokumentumok jegyzékét is. Mindezek hiányában a Megrendelő a teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi.

A Teljesítésigazolási lap mind a Megrendelő mind a Szolgáltató képviselői által aláírva minősül a teljesítés igazolásának.

Teljesítésigazoló a Megrendelő a mindenkor **Üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató**, aki jelen szerződés aláírásakor:

**Cím:** 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

**Telefonszám:**

**E-mail:**

- 4.9. Megrendelő részéről bármely, nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

4.10. Amennyiben Megrendelő a teljesítést elismerését megtagadja, a megtagadás tényét, annak indokát, a Felek ezzel kapcsolatosan tett észrevételeit, valamint a megismételt teljesítés elismerési eljárás időpontját jegyzőkönyvben rögzíteni kell.

#### 4.11. Kárveszély, tulajdonjog

Szolgáltató által beépítésre/beszerelésre kerülő alkatrészek, anyagok, eszközök tekintetében a kárveszély a munka szerződésszerű átadás-átvételével száll át Szolgáltatóról a Megrendelőre.

A beépített/beszerelt alkatrészek, anyagok, eszközök illetve szoftver licencek mindaddig Szolgáltató tulajdonát képezik, amíg azok ellenértékét Megrendelő a szolgáltatási díj keretében Szolgáltatónak meg nem fizeti.

### 5. FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 5.1. Felek kötelesek a jelen szerződésben foglaltak szerint együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.
- 5.2. A Felek kötelesek egymást minden, a Keretszerződés teljesítése szempontjából jelentős tényről és körülményről kellő időben értesíteni, így különösen, ha a ténynek vagy körülménynek a teljesítés idejére, minőségére kihatása lehet, és az erre vonatkozó akadályközlést a másik fél felé haladéktalanul megtenni. Az értesítésnek ki kell térnie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mértékére és mérséklésének módjára. Az értesítés elmulasztásából eredő károkért a mulasztó fél felelősséggel tartozik. Amennyiben a Szolgáltató egyáltalán nem, hiányosan, vagy nem időben teljesíti együttműködési és tájékoztatási kötelezettségeit, a Megrendelő az emiatt keletkező késedelmes teljesítés esetén a 9.2. pont szerinti késedelmi kötbérre jogosult.
- 5.3. Bármely vita esetén a Felek kötelezettsége annak bizonyítása, hogy a rá vonatkozó tájékoztatási, nyilatkozatadási kötelezettségének határidőben, teljes körre kiterjedően eleget tett.
- 5.4. Szolgáltató kijelenti és szavatolja, hogy rendelkezik a jelen szerződés szerződésszerű teljesítéséhez szükséges jelen szerződésben és jogszabályban foglalt hatósági engedélyekkel, valamint megfelelő számú, szakképzettségű, a jelen szerződés tárgyát képező feladatok ellátására alkalmas szakemberrel és eszközzel és a szerződést előbbiek figyelembevételével és igénybevételével teljesíti.
- 5.5. Szolgáltató a Megrendelő utasítása szerint és érdekeinek érvényesítésével, megóvásával köteles eljárni. Szolgáltató csak a Megrendelő erre felhatalmazott 12.3.4. pont szerinti képviselőjétől fogadhat el utasítást.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő bármikor jogosult a jelen szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítését, a munkafolyamatokat képviselője, műszaki szakértője vagy műszaki ellenőre útján folyamatosan ellenőrizni. Megrendelő jogosult ellenőrizni az egyes munkafolyamatok menetét és a műszaki átadás-átvétel folyamatát. Megrendelő jogosult kérdéseket intézni, észrevételeket tenni a Szolgáltató felé.

Szolgáltató köteles az ellenőrzést végző személyeket a feladataik ellátásához szükséges mértékben tájékoztatni és a rendelkezésére állni.

Megrendelő ezen jogának gyakorlása során Szolgáltató teljesítését nem akadályozhatja és szükségtelenül nem zavarhatja. Nem mentesül a Szolgáltató a felelősség alól, ha a Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.

- 5.6. A Megrendelő a Keretszerződés tárgyában foglaltakkal kapcsolatos minden olyan információt a Szolgáltató rendelkezésére bocsát, amely a sikeres teljesítéshez szükséges.
- 5.7. Szolgáltató köteles minden, a jelen szerződésben esetlegesen fel nem sorolt tevékenység elvégzésére is, amelyek a szerződés tárgyát képező tevékenység szakszerű és teljes körű ellátásához a jogszabályok és a szakmai szokások szerint hozzátartoznak.
- 5.8. Szolgáltatót nem illeti meg zálogjog az ellenérték és a költségek biztosítására a Megrendelőnek azokon a vagyontárgyain, amelyek szerződés teljesítése következtében a birtokába kerültek.
- 5.9. Felelősség

Szolgáltató az általa ellátott tevékenységért, illetve annak eredményéért teljes körű anyagi felelősséget vállal, ennek keretében felel mindazon kárért, melyet harmadik személy a Szolgáltató tevékenységével összefüggésben érvényesít a Megrendelővel szemben. Szolgáltató kijelenti, hogy a kárt vagy a bírságot megtéríti. A Szolgáltató által nyújtott kártérítésnek ki kell terjednie azokra a költségekre is, amelyek a kártérítési igényvel kapcsolatban a Megrendelő részéről merülnek fel. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy harmadik személy által a Megrendelővel szemben a fentiek szerint indított bármely perbe a Megrendelő perbehívása esetén a Megrendelő oldalán beavatkozóként belép. A Szolgáltató kártérítési kötelezettsége alól nem mentesülhet azon az alapon, hogy a Megrendelő a teljesítést egyébként szerződésszerűnek fogadta el.

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

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

## 6. DÍJAZÁS

- 6.1. Szolgáltató a jelen szerződés alapján – szerződésszerűen – ellátott szolgáltatások ellenértékeként szolgáltatási díjra jogosult. A szolgáltatási díj a Szolgáltató által szerződésszerűen teljesített

a.) a 2.2. a.) pont szerinti egyedi megrendelés(ek)ben foglalt tényleges(en) ellátott feladatok

b.) a 2.2.b.) pont szerinti support szolgáltatás, mint általánydíjas szolgáltatás

és a jelen szerződés **2. számú mellékletét** képező Ajánlatban foglalt egységárak figyelembevételével – egyedi megrendelés esetén a Szolgáltató által adott és Megrendelő által elfogadott ajánlat alapján, tételes utólagos elszámolás alapján – kerül meghatározásra (a továbbiakban: **Szolgáltatási díj**).

6.2. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj a Keretösszeget csökkenti.

6.3. Az ÁFA mértékére és az adómegállapítás módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adó jogszabályok az irányadók.

6.4. A nettó szolgáltatási díj – az ÁFÁ-n kívül – tartalmaz minden költséget, ami a szerződés szerű és hibátlan teljesítéshez hozzátartozik, így különösen a szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi munka-, anyag-, segédanyag- és egyéb költséget, beleértve különösen a gyártási költséget anyagbiztosítással; a felhasznált anyagok előállításával, bármely harmadik személytől történő beszerzésével összefüggő költséget és kockázatot; a csomagolás, szállítás, lerakodás költségeit; a jótállás és biztosítás költségét; a felhasznált anyaggal kapcsolatos mindennemű vám, illeték, díj (különösen, de nem kizárólagosan kiterjesztett gyártói felelősségi díj, környezetvédelmi termékdíj), járulékfizetési kötelezettséget; a felhasznált anyag szükséges behozatali engedélyeinek beszerzését és az azokkal kapcsolatos költségeket; a felhasznált anyag belföldiesítéshez és a magyarországi forgalomba hozatalhoz szükséges összes tevékenység ellenértékét; a helyszíni munkavégzés díját és költségeit; a szereléshez szükséges speciális berendezések költségeit; a szakemberek munkadíját, utazási és elszállásolási költségeit; az elkészített dokumentumok elkészítésének díját és költségeit, és az elkészített dokumentumok Megrendelő általi korlátlan és kizárólagos, szabad felhasználásának díját is; a tevékenység (helyszíni) elvégzéséhez, teljesítéséhez és beüzemeléshez szükséges minden egyéb felmerülő díjat és költséget, amelyre tekintettel Szolgáltató egyéb költségtérítésre a szerződés vonatkozásában nem jogosult.

A nettó szolgáltatási díj továbbá tartalmaz minden olyan költségtényezőt, amelyet a Szolgáltató a Megrendelővel szemben érvényesíteni kíván és amelyek a teljesítési határidőre prognosztizálva összességükben fedezetet nyújtanak a beszerzési dokumentumokban meghatározott műszaki-szakmai és szerződéses feltételek szerinti teljesítésre, valamint azon költségekre is, amelyeket a Megrendelő kifejezetten nem említett, de a szakmai szokások szerint a kifogástalan teljesítéshez kapcsolódó tevékenység ellátásához és a szerződés szerű teljesítéshez szükségesek.

6.5. Indexálás

Felek megállapodnak, hogy a szolgáltatások egységára a szerződés hatálybalépésétől számított 12 (tizenkét) hónapig nem változhat. Ettől eltérő számlázást a Megrendelő nem fogad el.

Felek megállapodnak, hogy a Szolgáltató szerződés hatályba lépését követő 12 (tizenkettő) havonta legfeljebb egyszer írásban kezdeményezheti az egységárok változtatását (a továbbiakban: Indexálás), amelynek mértéke nem haladhatja meg a Központi Statisztikai Hivatal (továbbiakban: KSH) által az Indexálás kezdeményezése időpontját megelőző naptári év (előző 12 hónap, január 1. és december 31. közötti időszak) vonatkozó fogyasztói árindex mértékét.

Szolgáltató az Indexálásra vonatkozó igényét köteles írásban megküldeni a Megrendelőnek, ismertetve az Indexálás %-os mértékét, az így módosuló egységárakat, adott esetben mellékelve az így módosuló ártáblázatot.

Szolgáltatónak az Indexálásra vonatkozó igényének írásbeli bejelentésére legkorábban a szerződés hatályba lépését követő 12 hónapos fordulónapot megelőző 30 nappal, legkésőbb a 12 hónapos fordulónapot követő 30 nappal van lehetősége.

Megrendelő köteles a fentieknek maradéktalanul megfelelő, a fentiekben rögzített időtartam alatt beérkező, hiánytalan igénybejelentés beérkezését követő 10 munkanapon belül ellenőrizni és a Szolgáltatónak írásban visszajelezni az igény megalapozottsága tárgyában.

Amennyiben a Szolgáltató Indexálási igényét a Megrendelő megalapozottnak itéli, úgy az egységárok az Indexálási igény szerint, de legfeljebb a fentiek szerint alkalmazandó KSH árindexnek megfelelő mértékkel, a Megrendelő írásos (e-mail útján megküldött, cégszerűen aláírt) visszajelzését követő munkanaptól kezdődően módosulnak.

Amennyiben a Szolgáltató a részére nyitva álló időtartam alatt nem jelenti be az Indexálásra vonatkozó igényét, úgy azt az adott 12 hónapos időszak vonatkozásában már nem kezdeményezheti.

Amennyiben nem kerül sor Indexálásra, úgy a Megrendelő megrendelést kizárólag a régi (előző évi) egységárok alkalmazásával küldhet meg, amelyet a Szolgáltató köteles befogadni és teljesíteni, valamint a Szolgáltató kizárólag az eredeti egységárok alkalmazásával bocsáthat ki számlát, illetve a Megrendelő csak ilyen számlát fogadhat be.

## 7. FIZETÉSI FELTÉTELEK, SZÁMLÁZÁS

- 7.1. Megrendelő előleget nem fizet, fizetési biztosítékot nem ad és egyéb szerződést biztosító mellékkötelezettségek sem terhelik.

A számlát a mindenkor hatályos, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: ÁFA törvény) 163. §-ában foglaltaknak megfelelő időben kell kiállítani.

- 7.2. Felek a 2.2. a.) szerinti feladatokkal összefüggésben **az ÁFA törvény 55. §-a szerinti, teljesítés utáni** elszámolásban állapodnak meg akként, hogy Szolgáltató – a Megrendelő által leigazolt szerződés szerű teljesítést követően - 1 darab számla kiállítására jogosult és köteles. Szolgáltató a számlát a teljesítést követő 8 napon belül köteles és jogosult kiállítani és haladéktalanul megküldeni Megrendelő részére.

7.3. Felek a 2.2. b.) szerinti feladatokkal összefüggésben az **ÁFA törvény 58. §-a szerinti határozott idejű, havi utólagos** elszámolásban állapodnak meg. A számlázási (teljesítési) időszak az első hónap 1. napjától a hónap utolsó napjáig tart. Az esetleges törthavi időszak (első elszámolási időszak) a szerződés hatályba lépésétől a 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.

7.4. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy számlát kizárólag a számlához mellékelt eredeti (nem másolati példány), a teljesítés jelen szerződésben megnevezett igazolója által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított Teljesítésigazolással együtt nyújthat be a Megrendelőnek.

Szolgáltató a számlán köteles feltüntetni az ellátott feladatokat, a teljesítési időszakát, 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 menedzsment csoportjának (1519 Budapest, Pf. 454.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla az info@budapestikoizmuvek.hu címre nyújtható be.

Megrendelő abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az ÁFA törvény 168/A. § (1) bekezdésében, valamint 175. §-ában foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

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

7.5. 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 vagy benyújtott számlával szemben elfogadási 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.

7.6. Megrendelő a szabályszerűen kiállított és benyújtott számla ellenértét –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 megtörténné tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen szerződés ellenértékének pénzügyi fedezetével rendelkezik.

7.7. A számla késedelmes kiegyenlítése esetén a Szolgáltató a Ptk. 6:155. § (1) bekezdés szerinti késedelmi kamatra jogosult.

7.8. 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.

7.9. Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.

## 8. JÓTÁLLÁS, SZAVATOSSÁG

8.1. Szolgáltató az elvégzett munkákra jelen szerződés szerinti átadás-átvételtől számított **12 hónapig** jótállásra köteles, amely időtartam alatt a felelősség alól csak abban az esetben mentesülhet, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

8.2. A jótállás időtartamának letelte után a Szolgáltató további 12 hónapig a kellékszavatosság Ptk.-beli szabályai alapján felel a jelen szerződés hibás teljesítéséért.

8.3. Amennyiben a jogszabály hosszabb jótállási vagy kellékszavatossági kötelezettséget ír elő, úgy az az irányadó.

8.4. Felek rögzítik, hogy a jótállás időtartama alatt, azzal összefüggésben Megrendelőt semmiféle utólagos fizetési kötelezettség nem terheli sem Szolgáltatóval, sem harmadik személlyel szemben.

8.5. Ha a dolog kicserélésére, a szolgáltatás ismételt elvégzésére az elévülés nyugvása miatt a kellékszavatossági határidő jelentős részének eltelte után kerül sor, és ez a Megrendelő számára számottevő értéknövekedést eredményez, a Szolgáltató a gazdagodás megtérítésére nem tarthat igényt.

8.6. Jótállás gyakorlásának rendje

Amennyiben a jótállás időtartama alatt Megrendelőnek a jótállás körébe tartozó igénye merül fel, Megrendelő e-mailben a hibáról való tudomásszerzést követő 5 napon belül értesíti a Szolgáltatót, és megjelöli a hiba tényét, jellegét és az észlelt egyéb fontos a hiba jellegére vonatkozó tényezőket.

Szolgáltató a Megrendelő jelzését követően **24 órán belül** és külön díjazás nélkül köteles megkezdeni a szükséges javítást/kicserélést és külön díjazás nélkül köteles azt **15 naptári napon belül** elvégezni.

A hiba kijavítását/kicserélést követően, annak teljesítéséről Szolgáltató jegyzőkönyvet készít, amelyet jóváhagyása esetén a Megrendelő jelen szerződésben foglalt teljesítésigazolója aláír.

- 8.7. Szolgáltató szavatolja, hogy az általa teljesített, szerződésben meghatározott munkák, a felhasznált anyagok, alkatrészek kifogástalan minőségűek és megfelelnek a hatályos jogszabályoknak és szabványoknak, hatósági előírásoknak, különösen a Ptk. 6:123.§-ban meghatározott előírásoknak, a Műszaki tartalomban előírt követelményeknek.
- 8.8. Kijelentések és szavatosságvállalások
- Szolgáltató kijelenti, hogy
- 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,
  - a jelen szerződés teljesítésére műszakilag, gazdaságilag- és pénzügyileg alkalmas, továbbá rendelkezik a szükséges hozzájárulásokkal, jogosultságokkal és engedélyekkel,
  - 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,
  - a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, egyben,
  - kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja,
  - szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, feltételhez köti vagy követelést eredményezne,
  - képviselőként a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.

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 a Szolgáltató nem állítja helyre a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 5 (öt) napon belül, úgy a Megrendelő jogosult az ellenszolgáltatás teljesítését visszatartani, vagy választása szerint a jelen szerződéstől elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csodeljárás esetét]. Szolgáltató ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

- 8.9. 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 meghiúsulás jogkövetkezményeinek alkalmazása mellett - a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.

## 9. SZERZŐDÉST BIZTOSÍTÓ MELLÉKKÖTELEZETTSÉGEK

9.1. Amennyiben Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős késedelmesen, hibásan teljesít, illetve teljesítés meghiúsul kötbér fizetési kötelezettség terheli, a Megrendelő által kiállított és megküldött kötbérértesítő alapján. A kötbérigény az arra okot adó esemény bekövetkezésekor keletkezik. A kötbér összege a kötbérfizetési kötelezettség beálltakor válik esedékessé. Amennyiben Megrendelőnek a kötbér mértékét meghaladó kára keletkezik, azt jogosult Szolgáltató felé tovább hárítani.

### 9.2. Késedelmi kötbér:

9.2.1. Ha a Szolgáltató késedelembe esik, és késedelmét kimenteni nem tudja, késedelmi kötbért köteles fizetni. A késedelmi kötbér mértéke naptári naponként – amennyiben munkanapban van megállapítva a határidő, ez esetekben a késedelem munkanapban számolandó – a késedelembe esés első napjától számítva az adott egyedi megrendelés, support szolgáltatás nettó ellenértéke **1 %**-ának megfelelő összeg, de legfeljebb **10 %** (késedelmi kötbér maximum). A késedelem esetére kikötött kötbér megfizetése a Szolgáltatót nem mentesíti a teljesítés alól.

9.2.2. 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 teljesítés során a Szolgáltató késedelme legalább 3 (három) alkalommal eléri a késedelmi kötbér maximumot.

### 9.3. Hibás teljesítési kötbér:

9.3.1. Amennyiben Szolgáltató olyan okból, amelyért felelős, hibásan teljesít, úgy hibás teljesítési kötbér fizetésére köteles, amelynek mértéke naptári naponként – amennyiben munkanapban van megállapítva a határidő, ez esetekben munkanapban számolandó – a hibás teljesítéssel érintett egyedi megrendelés, havi support szolgáltatás nettó ellenértékének **1 %-a** (Megrendelő hibával kapcsolatos értesítésétől a jótállási-, szavatossági igény Szolgáltató általi teljesítéséig terjedő időszak napjainak/munkanapjainak száma alapján), de legfeljebb **10%** (hibás teljesítési kötbér maximum).

Megrendelő jogosult az egyedi megrendeléstől – 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 hibás teljesítési kötbér eléri kötbér maximumot.

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 hibás teljesítése legalább 3 (három) alkalommal eléri a hibás teljesítési kötbér maximumot.

9.3.2. Felek megállapodnak, hogy a hibás teljesítési kötbér érvényesítése nem zárja ki a jótállási igény érvényesítését.

#### 9.4. **Egyedi megrendelés megghiúsulása esetére kikötött kötbér**

Amennyiben valamely egyedi megrendelés teljesítése olyan okból hiúsul meg, amelyért Szolgáltató felelős vagy Szolgáltató a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja Megrendelőt megghiúsulási kötbér illeti meg, amelynek alapja az adott egyedi megrendelés nettó ellenértéke, mértéke pedig **20%**.

A megghiúsulás esetére kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

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 teljesítés során legalább 3 (három) egyedi megrendelés vonatkozásában megghiúsulási kötbér kiszabására került sor.

#### 9.5. **Megghiúsulási kötbér a szerződés teljes megghiúsulása esetére:**

A Megrendelő által gyakorolt elállás vagy azonnali hatályú felmondás esetén, valamint, ha a jelen szerződés teljesítése az Szolgáltató érdekkörében felmerült bármely okból megghiúsul, úgy Szolgáltató az 3.3. pontban meghatározott keretösszeg még fel nem használt rész nettó értéke 20 %-ának megfelelő összegű megghiúsulási kötbért köteles fizetni.

9.6. Megrendelő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát. Megrendelő a felmerült kötbérkövetelését kötbérértesítő megküldésével érvényesíti Szolgáltatóval szemben. Amennyiben Szolgáltató a kötbérértesítőben foglaltakat 5 naptári napon belül írásban nem kifogásolja, úgy a kötbérkövetelés elismertnek minősül. Amennyiben a tartozás összege a számla összegét meghaladja, úgy Szolgáltató a Megrendelő fizetési felszólításának a kézhezvételétől számított 8 napon belül köteles megfizetni a Megrendelő fizetési felszólításán megjelölt bankszámlaszámára történő átutalással. Felek kijelentik, hogy egy kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható; a választás joga a Megrendelőt illeti. Felek megállapodnak, hogy a megghiúsulási kötbér magában foglalja a késedelmi és a hibás teljesítési kötbér összegét, ezért, ha Megrendelő késedelmi kötbért érvényesített, úgy ez összege a megghiúsulási kötbér összegét csökkenti. A késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése Szolgáltatót nem mentesíti a szerződés szerű teljesítés kötelezettsége alól.

## 10. SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

- 10.1. Felek a jelen szerződést kizárólag írásban módosíthatják. A szerződés módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás tárgyában született megállapodást minden esetben írásba kell foglalni.
- 10.2. Nem minősül a szerződés 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.

## 11. A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

- 11.1. Felek rögzítik, hogy jelen Szerződést Megrendelő 30 napos felmondási idővel, indokolás nélkül felmondhatja.
- 11.2. 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.
- 11.3. Felmondás esetén a Felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak, és kötelesek egymással elszámolni a már teljesített szolgáltatások tekintetében. Szolgáltató csak a már szerződésszerűen teljesített szolgáltatások ellenértékére jogosult.
- 11.4. A jelen szerződésben meghatározott feltételek nem érintik a Ptk.-ban a szerződés felmondására, illetőleg a szerződéstől való elállásra vonatkozóan rögzített jogosultságok érvényesíthetőségét.
- 11.5. Ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné, amelyért egyik fél sem felelős, a szerződés megszűnik. A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél haladéktalanul köteles erről a másik felet értesíteni.

## 12. EGYÉB SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK

### 12.1. Alvállalkozó

- 12.1.1. A Szolgáltató jelen szerződésben vállalt feladatai teljesítésére közreműködőt (alvállalkozó) csak a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén vehet igénybe. Amennyiben a Szolgáltató jogosulatlanul vesz igénybe közreműködőt (alvállalkozót), akkor felel mindazon kárért is, amely a közreműködő (alvállalkozó) igénybevétele nélkül nem következett volna be.

12.1.2. Amennyiben a szerződés teljesítése során alvállalkozó bevonása válik szükségessé, úgy az alvállalkozó(k)ban bekövetkező változás nem igényli a szerződés módosítását.

## 12.2. Akadályközlés, vis maior

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

12.2.2. 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).

12.2.3. 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 szerződés szerű teljesítést vagy a szerződés szerint szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékét közvetlenül vagy közvetetten befolyásoló körülménynek.

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

12.2.5. Annak érdekében, hogy bármely vis maior körülmény a fentiekkel összhangban a szerződéses köteleik teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott Félnek 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).

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

12.2.7. Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó fél a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

12.2.8. Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül (legkésőbb 2 (két) munkanapon belül) kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses köteleik 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 megfelelően alá kell támasztaniuk.

12.2.9. A Megrendelő a fenti feltételeknek mindenben megfelelő akadályközlés esetén nyilatkozatát, észrevételét, esetleges hiánypótlását az akadályközlés kézbesítését követő 5 (öt) munkanapon belül köteles megtenni azzal, hogy a nyilatkozat, észrevétel stb. késedelme vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

12.2.10. Amennyiben a Megrendelő elfogadja a Szolgáltató akadályközlését és az a szerződés határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik.

12.2.11. A Szolgáltató ilyen (12.2.10. pont szerinti) akadályoztatása a teljesítés időtartamába nem számít bele.

12.2.12. 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.

12.2.13. Amennyiben a vis maior körülmény miatt a szerződésben/megrendelésben rögzített teljesítési határidőben 30 (harminc) napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult a szerződést felmondani.

### 12.3. **Kapcsolattartás**

12.3.1. 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.

12.3.2. 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 térítvényes 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.

12.3.3. 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,
- e) Amennyiben valamely szabályszerűen megcímezett tértivevényes ajánlott postai küldemény „ismeretlen” vagy „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, akkor az eredménytelen kézbesítés napján.

#### 12.3.4. Felek által megjelölt kapcsolattartók:

Megrendelő esetében:

Név:

Cím:

Telefon:

E-mail:

Szolgáltató esetében:

Név:

Cím:

Telefon:

E-mail:

#### 12.4. **Összeférhetlenség**

A Szolgáltató kijelenti, hogy szerződéses feladatai ellátásához a Megrendelő munkavállalóit munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. A Szolgáltató kijelenti továbbá, hogy a társaság a Megrendelő munkavállalóinak érdekeltségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely bármely Megrendelő munkavállalója. Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybe vett 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.

## **12.5. Korrupcióellenes klauzula**

- 12.5.1. 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 szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járjanak el.
- 12.5.2. A Felek kijelentik, hogy a szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a szerződés feltételeinek kialakítását és a 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, szállítója 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.
- 12.5.3. A Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybe vett 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.
- 12.5.4. A Szolgáltató köteles megfelelően gondoskodni arról, hogy az általa igénybe vett közreműködők és a közreműködők által igénybe vett esetleges további közreműködők a Megrendelő által teljesített ellenértékből határidőben megkapják a közreműködésük ellenértékét.
- 12.5.5. A Szolgáltató kifejezetten és visszavonhatatlanul hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő a Szolgáltató által igénybe vett bármely közreműködő részére, amennyibenezen minőségét hitelt érdemlően igazolja a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos adatokat kiszolgáltassa, különösen a Megrendelő által a Szolgáltató részére teljesített kifizetések összegét és időpontját.
- 12.5.6. A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani vagy attól elállni és alkalmazhatja a jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeket.

## **12.6. Titoktartásra vonatkozó szabályok**

- 12.6.1. A Megrendelőt és a Szolgáltatót, illetve minden alkalmazottját, illetve az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozóit, egyéb közreműködőket titoktartási kötelezettség terheli a Szerződés, teljesítése során vagy azzal összefüggésben tudomásukra jutott (vagy birtokukba került) illetve más módon megismert minden olyan, nem nyilvánosan hozzáférhető, illetve nem közérdekű adat, terv, információ, okmány, dokumentum tartalma vonatkozásában, amelynek nyilvánosságra hozatala a Megrendelő üzleti vagy egyéb érdekeit sértené. A bizalmasnak minősített információk (üzleti titkok) felhasználására, harmadik személy részére történő átadására, vagy egyéb módon való nyilvánosságra hozatalára bármelyik Fél csak a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával jogosult.

## **12.7. Szerzői jogok rendezésére vonatkozó klauzula**

12.7.1. 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.

12.7.2. Szolgáltató a jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a Szerzői művek vonatkozásában az ellenérték 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), ügyfeleire is díjmentesen átengedje a Szerzői művek felhasználásának jogát.

12.7.3. Jelen szerződés aláírásával a Szolgáltató a Szerzői művek tekintetében a felhasználási módra és a felhasználás mértékére vonatkozó korlátozás nélküli kizárólagos felhasználási jogot ad a Megrendelőnek, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználóknak és ügyfeleinek. Megrendelő, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók és ügyfelek jogosultak a jogszabály által elismert összes felhasználási módot korlátozás nélkül gyakorolni. Szolgáltató kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Megrendelő, valamint fentiek szerinti egyéb felhasználók és a Megrendelő ügyfelei mint felhasználók a Szerzői műveket átdolgozzák, többszörözzék, a Szerzői műveket számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra másolják.

Tekintettel arra, hogy az ellenérték a felhasználási díjat is magában foglalja, a felhasználási jogok engedélyezése vonatkozásában a Szolgáltatót az ellenértéken 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 az ellenérték magában foglalja.

12.7.4. Szolgáltató szavatol azért, hogy a Szerzői művek tekintetében nem áll fenn harmadik személynek olyan joga, amely Megrendelő jogszerzését kizárná vagy korlátozná. E tekintetben harmadik személyt a Megrendelővel szemben semmiféle jog nem illet meg, és ebből eredően a Megrendelővel szemben semmiféle jogcímen többletdíj-igény nem érvényesíthető. Amennyiben a Szerzői műveken fennálló felhasználási jog jelen szerződés szerinti megszerzését harmadik személy joga akadályozza, illetve a Szerzői művekre fennálló felhasználási jog/vagyoni értékű jog jelen szerződés szerinti gyakorlását harmadik személy joga korlátozza, a Megrendelő jogosult a jelen szerződéstől – érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kitűzése nélkül - azonnali hatállyal felmondani, és alkalmazhatja a jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeket

## **12.8. Biztonságvédelmi előírások**

Szolgáltató jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Szolgáltató <https://www.budapestikozmuvek.hu/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek->

szerződeseinkben 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.

### 13. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 13.1. A jelen szerződéssel a Felek között azonos tárgyban történt bármilyen esetleges korábbi, a jelen szerződéssel ellentétes kommunikáció, egyetértés, megegyezés vagy szerződés hatályát veszti.
- 13.2. Felek jogviszonyára – ideértve a szerződés érvényességére, valamint a szerződéses kikötések, nyilatkozatok, megállapodások és kötelezettségek kérdését is – a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv és egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.
- 13.3. Felek kötelesek megkísérelni, hogy esetleges vitáikat 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 jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos kifogásaikról, megjelölve annak ténybeli és jogi alapját.  
  
Felek a járásbíróság hatáskörébe tartozó vitás ügyeik rendezésére kikötik a Megrendelő székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét.
- 13.4. Felek kijelentik, hogy a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás az elévülést megszakítja.
- 13.5. Amennyiben a jelen szerződés valamely rendelkezése érvénytelenné vagy hatálytalanná válna, az a többi rendelkezés, illetve a szerződés érvényességét nem érinti, kivéve, ha az érvénytelenné, vagy hatálytalanná vált rendelkezés nélkül a Felek a szerződést nem kötötték volna meg.
- 13.6. Felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során, illetve azzal kapcsolatban tudomásukra jutó, birtokukba kerülő, illetve egymásnak átadott minden személyes adatot bizalmasan kezelnek, valamint kötelezettséget vállalnak arra, hogy megtesznek minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, amely a személyes adatok biztonságát garantálja.

Szerződő felek kötelezettséget vállalnak továbbá arra, hogy a személyes adatok kezelését a hatályos jogszabályokban meghatározott követelményeknek, különösen pedig az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27.-én kiadott, 2018. május 25.-től hatályos, 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 szóló (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR: General Data Protection Regulation – általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info tv.) foglalt előírásoknak megfelelően végzik, az adatokat a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamig kezelik, azokat (jogszabályi kötelezettségen

alapuló hatósági ellenőrzés, bejelentés – különös tekintettel a jelen szerződésben rögzített elszámolási kötelezettségre – ill. bírósági eljárás kivételével) harmadik személy felé nem továbbítják.

Jelen szerződés 2 (kettő) eredeti példányban készült, melyből 1 (egy) példány a Szolgáltatót és 1 (egy) példány a Megrendelőt illeti meg.

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. sz. melléklet: | Műszaki leírás                     |
| 2. sz. melléklet: | Ajánlat                            |
| 3. sz. melléklet: | Teljesítésgazdálkodási lap (minta) |
| 4. sz. melléklet: | Adatfeldolgozói szerződés          |
| 5. sz. melléklet: | Kizárólagossági nyilatkozat        |

....., 2025.....*06.05*.....

Budapest, 2025.....*06.05*.....

.....  
**MULTIMEX Kft.**  
**Kovács Gábor**  
ügyvezető  
**Szolgáltató**

**MULTIMEX KFT.**  
1037 Budapest  
Jablonka út 118/a.  
Asz.: 10538018-2-41

**BKM Nonprofit Zrt.**  
**Hidegné Fehér Krisztina** |  
gazdasági igazgató  
és  
**Balog Róbert**  
üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató  
**Megrendelő**



## BUDAPESTI KÖZMŰVEK

### QFUSION Integrált CFM Ügyfélszolgálati ügyfélhívó rendszerének üzemeltetése, fejlesztése

#### Műszaki tartalom

*Készült: 2025.03.27.*

## Tartalomjegyzék

<b>1. Előzmény</b> .....	2
<b>2. Célkitűzés</b> .....	2
<b>3. Elvárt üzleti igény</b> .....	3
<b>4. Meglévő BKM/FŐTÁV ügyfélhívó rendszer környezet</b> .....	4
<b>Q-FUSION Integrált CFM rendszer hardver elemek specifikációja</b> .....	4
<b>Q-FUSION Integrált CFM rendszer szoftver licencek specifikációja:</b> .....	5
<b>5. Új igények: integráció, hardver és szoftver elemek, fejlesztés, eszközök, alkatrészek</b> .....	14
<b>FŐTÁV Online ügyfélszolgálat és Időpontfoglaló rendszer integrációja</b> .....	14
<b>6. Üzemeltetés</b> .....	18
Átalány díjas hardver, szoftver elemek támogatása, üzemeltetése .....	18
Elvárt üzemeltetés .....	18
Eseti megrendelésen alapuló szolgáltatások .....	20
A támogatási szolgáltatás igénylése .....	20
A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata .....	20
A támogatás folyamata a BKM-nél: .....	20
<b>Teljesítés, ütemezés</b> .....	21
Teljesítéssel kapcsolatos elvárások .....	21
Az új rendszer bővítésével kapcsolatos feladatok .....	21
<b>7. Biztonságvédelmi elvárások</b> .....	21
a) GDPR elvárások .....	21
b) IT biztonsági elvárások .....	21
<b>8. Ajánlatkérő szolgáltatáslista</b> .....	22
<b>9. Ajánlattevő által kitöltendő árlista</b> .....	23

## 1. Előzmény

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: BKM vagy Ajánlatkérő) megalakulása előtt FŐTÁV Ügyfélszolgálat 2006-tól, az FKF ügyfélszolgálat 2009-től használ ügyfélszolgálati ügyfélhívó, időpontfoglaló, elégedettségmérő megoldásokat a személyes ügyfélszolgálatokon. A beolvadt tagvállalat FKF esetében a rendszer alkalmazása a hulladékudvarok időpontfoglalására valamint agglomerációban a házhoz menő lomtalanítás időpontfoglalására is kiterjedt. A BKM megalakulását követően egységesített személyes ügyfélszolgálati irodák kerültek kialakításra. A MOHU BUDAPEST által ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó ügyfélszolgálati tevékenységet – a MOHU BUDAPEST megbízása és meghatalmazása alapján – 2024. április 1-től a BKM BUDAPESTI KÖZMŰVEK Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság látja el.

Ajánlatkérő a személyes ügyfélszolgálati irodákban és egyes temetők személyes ügyfélfogadást biztosító helyszínein valamint 2025.04.30-ig a hulladékudvarok és a házhoz menő lomtalanítás időpontfoglalását biztosítandó a Q-FUSION ügyfélhívó rendszert használja, amely hat modulból épül fel a megvásárolt licencnek megfelelően alkalmazva azokat:

Modulok:

- Q-INSPECT (Menedzsment) alap modul
- Q-REPORT (Statisztika) alap modul
- Q-ADMIN (Adminisztrációs) alap modul
- Q-CONFIG (Konfigurációs) alap modul
- Q-TIMER (Időpont-foglaló) opcionális modul
- Q-FEEDBACK (Elégedettség mérő) opcionális modul

## 2. Célkitűzés

Ajánlatkérő a meglévő BKM/FŐTÁV környezetben a Q-FUSION Integrált CFM rendszerének üzemeltetését és továbbfejlesztését tervezi az előző években elindított és bevezetett szolgáltatások kiterjesztésének folytatása érdekében:

- a BKM/FŐTÁV környezetben lévő rendszerek alkalmazása, úgymint a BKM személyes ügyfélszolgálati irodákban és egyes temetők személyes ügyfélfogadást biztosító helyszínein az ügyfélhívás, időpontfoglalás, ügyfélelégedettség-mérés biztosítása hardver és szoftver termékek beszerzésével, továbbá telepítési, fejlesztési és support szolgáltatások, rendszerüzemeltetés, ajánlatban meghatározott elemek biztosítása alkalmi megrendelésekkel, 20 hónapos határozott időre vagy a meghatározott szerződéses keret kimerüléséig.
- A 2025.04.30-ig archivált FKF szerveren lévő adatok visszakereshetőségének biztosítása felmerülő adatszolgáltatási igény esetén.

Fontos szempont, hogy 2025.05.01-től külső szolgáltatásként a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. biztosítja a BKM Ügyfélszolgálatára részére a hulladékgazdálkodási ügyfélszolgálati feladatok ellátásához szükséges ügyfélhívó, időpontfoglaló és elégedettségmérő rendszert, beleértve a hulladékudvarok, illetve agglomerációs települések házhoz menő lomtalanítása időpontfoglalására alkalmas funkciókat. A megjelenítő platformok közös használata külön megállapodás keretében kerül szabályozásra az érintett szolgáltatóval előzetesen egyeztetve.

### 3. Elvárt üzleti igény

Ajánlatkérő a jelenlegi, két különálló BKM/FŐTÁV és FKF környezetben működő Q-FUSION alkalmazásából a BKM/FŐTÁV rendszert aktív rendszerként megtartja azzal, hogy az FKF rendszer külön szerveren archiválásra kerül az adatok későbbi visszakereshetőségének biztosítása mellett. A Central\_DBH-n működő Díjbeszedő rendszer adatbázis a BKM/FŐTÁV környezet alá került.

2025.05.01-től külső szolgáltatásként a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. biztosítja a BKM Ügyfélszolgálatára részére a hulladékgazdálkodási ügyfélszolgálati feladatok ellátásához szükséges ügyfélhívó, időpontfoglaló és elégedettségmérő rendszert, beleértve a hulladékudvarok, illetve agglomerációs települések házhoz menő lovtalanítása időpontfoglalására alkalmas funkciókat. A megjelenítő platformok (totem, sorszám, LCD, tablet) közös használata külön megállapodás keretében kerül szabályozásra az érintett szolgáltatóval előzetesen egyeztetve, ezzel kapcsolatos feladatok ellátása.

A FŐTÁV Online ügyfélszolgálat és az időpontfoglaló rendszer integrációja a részletezett módon.

A továbbfejlesztett ügyfélhívó rendszer környezet teljes egészében központosított WEB alapú megoldás.

A Q-TIMER és a Q-FUSION szerveret Ajánlatkérő biztosítja.

Téritésmentes átprogramozás, szoftverbeállítás évente legalább 4 alkalommal, telephelyenként/ügyfélszolgálatonként.

Téritésmentes megelőző karbantartás évente legalább 1 alkalommal, telephelyenként/ügyfélszolgálatonként.

Éves karbantartás minden szoftver és hardver eszközre (állandó irodákra).

A rendszer kezeléséhez, beállításához részletes, mindenkor aktuális felhasználói dokumentáció.

A dokumentációnak önmagában alkalmasnak kell lennie arra, hogy az alkalmazás beállításai elvégezhetőek legyenek az alábbi funkciók kapcsán:

- ügyfélhívás online menedzsmentje a rendszerben
- statisztikai sablonok létrehozása, kezelése, beállítása
- felhasználói jogosultságok adminisztrációja
- az egyes telephelyek konfigurációja, beállítása, online módosítása
- időpont foglalási beállítások kezelése, időpontfoglaló telephely jellemzőinek módosítása, nyitás, zárás
- médiatartalmak kezelése a megjelenítő eszközökön,
- elégedettség-mérésre vonatkozó különböző beállítások, módosítások

A rendszer verzióváltása esetén legalább 1 alkalommal jelenléti vagy online oktatás biztosítása.

Szoftverkövetés a legmagasabb főverzió számú szoftverre.

Változás és beállításkezelés egyedi ajánlat és megrendelés alapján és/vagy meghatározott óradíjon.

A rendszer zavartalan üzletmenetének biztosítása az alábbi részletezettség mellett: Helpdesk tevékenység munkanapokon 7.30-20.00 között, de min. a telephelyek nyitvatartási idejében, ahol telefonon és e-mailben fogadja hibabejelentéseket, igényeket. A szolgáltatás bejelentéseket minden esetben email úton vissza kell igazolni.

Garantált hibaelhárítási idők: a) kritikus hibák (a rendszer rendeltetésszerű működését akadályozza) bejelentések esetében munkanapokon bejelentéstől számított 2 órán belül megoldás, ebbe kiemelten beleértendő a Fogyasztóvédelmi tv. előírásai szerint biztosítandó időpontfoglalás biztosítása, b) nem kritikus hibák/bejelentések esetében bejelentéstől számított 3 munkanapon belül megoldás

Évi egy doboz (20 tekercs) jegyautomata papírtekercs térítésmentes biztosítása minden jegykiadó automatával ellátott telephely/ügyfélszolgálat részére.

Meglévő rendszer bővítése, fejlesztése és kellékanyag ellátása Ajánlattevő által megadott árlista alapján.

Meglévő rendszer supportja a műszaki leírásban meghatározott tartalommal és Ajánlattevő által megadott árlista alapján.

Az időpontfoglaló szolgáltatással kapcsolatos elvárás, hogy eltérő ügyfélszolgálati környezetből (hardveres és szoftveres irodákra) is hasonló működést, funkcionalitást biztosítson.

#### 4. Meglévő BKM/FŐTÁV ügyfélhívó rendszer környezet

Meglévő hardver elemek, eszközök	Mennyiség (db)
h1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata	7 db
h2./MXTP-10 érintőképernyős jegyautomata	1 db
h3./MXCD-03 pult kijelző	30 db
h4./MXCD-03 pult kijelző tartó konzol	23 db
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + tartó konzol	11 db
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + tartó konzol	1 db
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + konzol + tartó konzol	1 db
h6./HDMI-UTP konverter csomag 2 LCD-re	3 db
h7./HDMI-UTP konverter csomag 1 LCD-re	7 db
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz	65 db

#### Q-FUSION Integrált CFM rendszer hardver elemek specifikációja

Érintőképernyős jegyautomata (MXTP-22):

- 21,5" érintőképernyő (álló)
- 80 mm hőnyomtató
- beépített PC (min 240GB SSD / 8 GB RAM / mini ITX alaplap / 2. videó kimenet)
- színterezett fémház (preferált szín: fehér)
- karcsú, elegáns kivitel

LCD központi kijelző (MXLCD-32):

- 32" kivitel
- HDMI bemenet
- beépített hangszóró
- falra szerelhető kivitel

Pultkijelző (MXCD-03):

- 3 karakteres
- 57mm RED LED
- szinterezett fémház
- felirat hordozó

Pultkijelző tartó konzol:

- 1200 mm (max)
- asztali vagy mennyezeti rögzítéshez

Elégedettségmérő terminál (MXLCD-10):

- 10" érintőképernyő
- 400 CD/m<sup>2</sup>
- LAN-os kivitel
- Interfész: USB, SD kártya, RJ45
- asztali tartó
- POE tápellátás

Meglévő szoftver licenck	
<b>sz1./Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>központi</b> alkalmazás szoftver licenc	2 db
<b>sz2./Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>lokális</b> alkalmazás szoftver licenc	13 db
<b>sz3./Q-TERMINAL</b> webes hívóterminál szoftver licenc	52 db
<b>sz4./Q-TIMER</b> időpontfoglaló alkalmazás szoftver licenc	26 db
<b>sz5./Q-FEEDBACK</b> elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc	12 db

Q-FUSION Integrált CFM rendszer szoftver licenck specifikációja:

Lokális alkalmazás szoftver licenc (Q-FUSION lokális alkalmazás)

Az érintőképernyős jegyautomata beépített számítógépére kerüljön telepítésre. Az érintőképernyős jegyautomata beépített számítógépeit a jelenlegi konfiguráció tartalmazza. A lokális alkalmazás funkciói:

- az ügyfélszolgálati hardver elemek (jegynyomtató, érintő felület, 7 szegmenses és LCD kijelzők, elégedettségmérő terminálok vezérlése),
- ügyfélhívási folyamat vezérlése a központi alkalmazásból letöltött beállítások alapján,
- felhasználói jogosultságok lokális kezelése (pl.: be-, ki jelentkezés, hozzáférés stb.),
- statisztikai és online adatok továbbítása a központi rendszer felé.

Központi alkalmazás szoftver licenc (Q-FUSION központi alkalmazás)

A központi alkalmazás a felhasználó által biztosított központi szerverre kerül telepítésre. A felhasználók megfelelő jogosultság alapján, WEB böngészőn keresztül érhetik el a vezérlő szoftvert.

Minden felhasználó csak a számára engedélyezett funkciókat használhassa.

A felhasználói felület, legalább magyar és angol nyelven érhető legyen.

A szoftver az alábbi modulokat tartalmazza:

- Menedzsment: valós idejű információk nyújtása, online beállítások kezdeményezése
- Statisztika: az adatbázisban tárolt adatok lekérdezése OLAP statisztikákban
- Adminisztráció: felhasználók, jogosultságok kezelése
- Konfiguráció: rendszerbeállítások kezelése
- Multimédiás alkalmazás: LCD felületek tartalomszerkesztésére, kezelésére
- Elégedettségmérő modul: elégedettségi felületek konfigurálása, adat gyűjtése statisztikai feldolgozása és továbbítása
- Időpontfoglaló modul: személyes, telefonos, internetes időpontfoglalásra

### **Menedzsment**

Tetszőleges időpontban a rendszer aktuális állapotáról ad on-line képet, illetve lehetőséget nyújt vezetői beavatkozásra az on-line beállítások segítségével.

A menedzsment felületen jogosultságtól függően az alábbi funkciók állnak rendelkezésre:

- On-line adatok
  - Várósort: részletes információkkal látja el a felhasználót, a sorszámot tépett ügyfelekről (sorszám, választott szolgáltatás, érkezési idő, hívási idő, várakozási idő, kiszolgálási idő, munkahely, ügyintéző stb.)
  - Munkahely: nyomon követhető a munkahelyek aktuális állapota (munkahely száma, dolgozó ügyintéző neve, szolgáltatás megnevezése, aktuálisan kiszolgált ügyfél adatai, adott napon kiszolgált ügyfélszám stb.)
  - Szolgáltatások: szolgáltatások szerinti bontásban nyújt részletes információt az aktuális és soron következő ügyfelekről (sorszám, választott szolgáltatás, érkezési idő, hívási idő, várakozási idő, kiszolgálási idő, munkahely, ügyintéző stb.)
- Nyomon követés
  - Munkahelyek nyomon követése: egy adott időszakra az adott munkahely által kiszolgált ügyfelekhez tartozó adatok megjelenítése (sorszám, várakozási idő, kiszolgálási idő stb.)
  - Sorszám nyomon követése: adott napon egy adott sorszámú ügyfélhez tartozó adatok megjelenítése (munkahely, várakozási idő stb.)
  - Ügyintézői státusz nyomon követése: ügyintézők napi tevékenysége követhető nyomon. (munka, ebéd, egyéb szünet.) Ha az ügyintéző olyan státuszt válasz ki, amellyel nem szolgálhat ki ügyfelet, akkor a hívó terminál szürküljön el.
  - Ügyfélelégedettség nyomon követése: Speciálisan a MEKH elvárásoknak megfelelően kifejlesztett funkció, amely lehetőséget biztosít tetszőleges ügyfélszolgálatra, tetszőleges kérdésekre, tetszőleges időszakokra a FEF elvárásoknak megfelelő adatsor (tranzakciós ID / sorszám / választott ügypélda / érkezés, hívás, lezárás ideje / ügyintéző azonosítója / kérdések felsorolása / adott válasz érték megjelölése) lekérésére, tranzakciónként. Az adott adatsorok lekérdezése HTML vagy XLSX formátumban, mentés, automatikus e-mail küldés biztosítása automatikusan tetszőleges időközönként tetszőleges nyelven. A rendszerben biztosítani kell a kérdések véletlenszerű megjelenítését a felületeken.
- Információk
  - Információk: információt nyújt a rendszerben lévő beállításokról (jegyautomata menük, szolgáltatások, prioritások, szabályok)
- On-line beállítások (központi rendszerből kiszinkronizált adatok on-line beállítására szolgál (azonnali beavatkozás esetén az ügyfélszolgálat vezető is tudja változtatni), mely beállítások az adott napon élnek):
  - Szolgáltatások: ebben a menüpontban a szolgáltatásokat menedzselhetjük (adott szolgáltatás aktív vagy passzív, adott szolgáltatáshoz kell-e altevékenységet megadni stb.)
  - Ügyintézők: ebben a menüpontban az ügyintézőket menedzselhetjük (beállíthatjuk, hogy az adott ügyintéző tudjon-e átirányítani, hozzárendelhetünk adott munkahelyhez fix prioritásokat stb.)
  - Munkahelyek: ebben a menüpontban a munkahelyeket menedzselhetjük (beállíthatjuk, hogy az adott munkahely tudjon-e átirányítani, hozzárendelhetünk adott munkahelyhez fix prioritásokat stb.)

## Statisztika

A rendszerben egyedi statisztikák állíthatók össze tetszőleges tartalommal és formával.

A rendszer tartalmaz egy OLAP szemléletű lekérdező felületet „OLAP analízis” néven (mely segítségével szinte bármilyen adat kinyerhető táblázatos formában). Egyedi riportok, egyedi igények alapján bármikor készíthetők.

A rendszer által szolgáltatott adatok garantáltan a valóságot tükrözik, a konzisztencia minden esetben ellenőrizve van. A minőségi adatszolgáltatás, valamint OLAP felület rendkívüli funkcionalitása és mégis egyszerű és átlátható kezelhetősége miatt akár ki is válthatja a sokkal költségesebb külső adattárház fejlesztéseket.

A rendszerbe felhasználói névvel és jelszóval léphetünk be böngésző segítségével. A felhasználók jogosultsága állítható az adminisztrációs felületen.

Az OLAP felületen 5 fő adathalmazra készíthetünk statisztikákat:

- Ügyfél statisztika (azon ügyfelekről, akik sorszámot téptek az ügyfélszolgálatra)
- Tranzakció statisztika (egy ügyfélhez több tranzakció is tartozhat)
- Altevékenység statisztika (adott tranzakcióhoz az ügyintéző a tranzakció során hozzá rendelhet altevékenységet)
- Ügyintézői státusz statisztika (ügyintézők státuszáról készíthető statisztika)
- Elégedettség statisztika (amennyiben az elégedettség mérés tranzakcióhoz kötött, akkor itt készíthetünk statisztikát)

Az OLAP felületen a következő paraméterek (minden adathalmaznál csak az oda tartozó paraméterek jelennek meg, így garantáltan megfelelő adatokat kapunk) mentén szűrhetjük, illetve csoportosíthatjuk az adatokat:

- Idő: lehetőség van időintervallum megadására, illetve az intervallum éves, havi, heti, napi valamint órás bontására. Emellett beállítható az is, hogy a hét mely napjait vegye csak figyelembe (pl.: csak a hétfőket és keddeket), továbbá meghatározható akár két napszaki bontás (pl.: adott napon belül 8:00-10:00-ig, illetve 13:00-17:00-ig).
- Ügyfélszolgálat: kiválasztható, hogy mely ügyfélszolgálatok (és azokon belül mely ügyintézők) szerepeljenek a statisztikákban, valamint az, hogy összesített vagy ügyfélszolgálatokra/ügyintézőkre bontott adatokat szeretnénk kapni.
- Szolgáltatás: a kiválasztott szolgáltatások fognak szerepelni a statisztikában, választástól függően összesítve vagy szétbontva.
- Altevékenység: a kiválasztott altevékenységek fognak szerepelni a statisztikában, választástól függően összesítve vagy szétbontva.
- Adat: többek közt a következő aggregált adatok nyerhetők ki: ügyfelek száma, átirányított ügyfelek száma, tranzakciók száma, tranzakciók átlagos tranzakciós ideje, ügyfelek átlagos várakozási és kiszolgálási ideje, ügyfelek száma vagy aránya bizonyos várakozási idő alatt, ügyfelek maximális várakozási és kiszolgálási ideje stb.

Az OLAP lekérdezés kimenete egy táblázat lesz, melynek sorai illetve oszlopai tetszőlegesen átrendezhetők. A táblázatot megkaphatjuk HTML, EXCEL, PDF formában is. Az EXCEL fájlok a Microsoft által kiadott hivatalos XML Spreadsheet formátumúak.

Az elkészített OLAP statisztikákhoz leírást, megjegyzést fűzhetünk, azokat elmenthetjük saját (csak az adott felhasználó fér hozzá), vagy közös (minden hasonló joggal rendelkező felhasználó eléri) mappába, melyből a későbbiekben bármikor előhívhatjuk azokat.

A mentett statisztikákat elküldhetjük emailen a rendszer segítségével automatikusan emailben, tetszőleges formátumban, tetszőleges email címekre, tetszőleges időközönként, tetszőleges nyelven.

Az OLAP felület mellett a megrendelő igényeihez igazodó előre formázott riportok tartoznak a rendszerhez. A kimenet tetszőleges lehet. Lehetőség van táblázatok, grafikonok, vagy akár teljesen egyedi formátumú riportok elkészítésére is. Ezek a riportok bármilyen utólagos formázást nem igényelnek.

## **Adminisztráció**

Az adminisztratív felületen a felhasználókkal és a jogosultságokkal kapcsolatos beállításokra nyílik lehetőség.

Az adminisztrációs felületen jogosultságtól függően az alábbi funkciók állnak rendelkezésre:

- Felhasználók:
  - Felhasználói beállítások: felhasználók létrehozása, törlése, jelszóváltoztatás, jogosultságok kezelésére szolgál
  - Hozzáférési jogosultságok: a felületen beállíthatók a rendszerben lévő felhasználók jogai, és az, hogy ők mely ügyfélszolgálatok elérésére jogosultak
- Jogosultságok:
  - Jogosultság halmazok beállítása: a számtalan jogosultságból, jogosultság halmazt hozhatunk létre, melyet később hozzárendelhetünk a felhasználókhöz
- LDAP beállítások (opcionálisan):
  - LDAP szerver beállítások: LDAP használata esetén a szerver elérhetőségeinek beállítására szolgál
  - LDAP csoport összerendelések: LDAP csoportok és jogosultság halmazok összerendelését teszi lehetővé

## **Konfiguráció**

A konfiguráció menüpont rendszer alapvető működését befolyásoló paraméterek beállítására szolgál.

A konfigurációs felületen jogosultságtól függően az alábbi funkciók állnak rendelkezésre:

## **Rendszer**

Rendszer szintű beállítások kezelésére ad módot.

- Szolgáltatások: új szolgáltatások illetve szolgáltatás halmazok létrehozására nyújt lehetőséget
- Altevékenységek: új altevékenységek illetve altevékenység halmazok létrehozására nyújt lehetőséget
- Gyors szövegek: gyorsszövegek létrehozására ad lehetőséget, melyet a különböző felületeken (jegy, felület, LCD) helyezhet el a felhasználó
- Szerkesztők: a szerkesztők segítségével a felhasználó könnyedén szerkesztheti a különböző felületeket Drag&Drop technológia segítségével

## **Jegyszerkesztő:**

Segítségével a felhasználó maga szerkesztheti a kinyomtatandó jegyek tartalmát.

A szerkesztőben legalább az alábbi beállítások alkalmazhatók:

- Megnyitás
- Mentés
- Törlés
- Jegyhossz beállítás
- Nyomtató típus beállítás

A jegyen legalább az alábbi tartalmak jeleníthetők meg:

- Szöveg
- Gyorsszöveg
- Sorszám
- Idő
- Kép
- Szöveges gomb
- Várakozók száma
- Ügyfélszolgálatok adatai

## **Felületszerkesztő:**

Segítségével a felhasználó maga szerkeszthesse az érintőképernyős jegyautomata és/vagy LCD felületek tartalmát.

A szerkesztőben legalább az alábbi beállítások alkalmazhatók:

- Megnyitás
- Mentés
- Törlés
- Felbontás beállítás (szélesség x magasság)
- Háttérkép
- Feltöltés

A felületen legalább az alábbi tartalmak jeleníthetők meg:

- Szöveg
- Gyorsszöveg
- Sorszám
- Idő
- Kép
- Várakozók száma
- Flash
- Ügyfélszolgálatok adatai

A felületszerkesztő kiegészíthető *multimédiás funkciókkal* is ez esetben lehetővé válik az LCD felületek szerkesztése a megrendelő által:

- Fényűjság (felhasználói szövegek megjelenítése jobbról balra)
  - Központi kijelző (ügyfélhívások megjelenítése tetszőleges sorban)
  - Felugró ablak (utolsó ügyfélhívás megjelenítése felugró ablakban)
  - Lejátszási sor (képek, videók megjelenítése lejátszási sorban)
- Ügyintézői státusz: ügyintézői státusz (pl.: ebédel, háttérmunka, cigarettaszünet...) megjelölésére nyújt lehetőséget
  - Prioritások: új prioritások (hívási szabályok) létrehozására, meglévő prioritások paraméterezésére nyújt lehetőséget a felhasználó részére
  - Szabályok: új szabályok létrehozására, meglévő szabályok paraméterezésére nyújt lehetőséget a felhasználó részére
  - Régiók: régiók létrehozására ad lehetőséget a meglévő ügyfélszolgálatokból
  - Ügyfélszolgálatok frissítése: az elkészített beállításokat tölthetjük fel egy vagy akár több ügyfélszolgálatra

### **Ügyfélszolgálat-típusok**

Ügyfélszolgálat típusok létrehozására és paraméterezésére ad lehetőséget, melyet követően a felhasználók ezen típusokat hozzákapcsolhatják az ügyfélszolgálat hálózat bármely ügyfélszolgálatához, így egyetlen kattintással felparaméterezve azt.

- Gombok: új gombok létrehozására, meglévő gombok adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Munkahelyek: új munkahelyek létrehozására, meglévő munkahelyek adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Nyomtatók: új nyomtatók létrehozására, meglévő nyomtatók adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Totem beállítások: új totemek létrehozására, meglévő totemek adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Gyorsszövegek: meglévő gyorszövegek adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Kijelzők: ügyfélszolgálaton központi és pultkijelzők hozzáadására adatainak, paramétereinek kezelésére nyújt lehetőséget
- Kijelző vezérlők: egy ügyfélszolgálaton további kijelző vezérlők (amennyiben ezt a kábelezés (pl.: több szint), vagy az épület elhelyezkedése (pl.: több különálló épület) megköveteli) hozzáadására, és paraméterezésére nyújt lehetőséget

- Prioritás halmazok: meglévő prioritásokból, prioritás halmazok létrehozására nyújt lehetőséget
- Ügyintézői prioritás halmazok: prioritás halmazok, ügyintézőkhöz történő hozzárendelésére nyújt lehetőséget
- Nyitvatartások: ügyfélszolgálatok, illetve az ügyfélszolgálatokon használt szolgáltatások nyitva tartásának korlátozására szolgál

### **Ügyfélszolgálatok**

Új ügyfélszolgálatok létrehozására, alap adatok illetve paraméterek, beállítására nyújt lehetőséget, melyhez lehetőséget. Továbbá a felhasználónak lehetősége nyílik a beállított ügyfélszolgálat típuson belül, az ügyfélszolgálat típusoknál már felsorolt beállítási lehetőségek finomhangolására.

### Elégedettségmérő szoftver licenz (Q-FEEDBACK)

A rendszerben az ügyfélelégedettség méréshez állíthatjuk be a paramétereket. Ügyfélelégedettséget mérhetünk ügyfélhívó tranzakcióhoz kötötten vagy attól függetlenül.

#### *Elégedettség*

- Kérdések: kérdéseket vihetünk fel, és meghatározhatjuk, hogy milyen módon kívánjuk kezelni (kérünk sorszámot és ellenőrizzük (tranzakcióhoz csatolt elégedettség), nem kérünk sorszámot (tranzakciótól független elégedettség mérés))
- Válaszok: minden kérdéshez válaszokat határozhatunk meg, és ahhoz értékeket kapcsolhatunk

#### *Statisztika*

- az elégedettségmérő rendszerből OLAP alapú statisztikákat készíthetünk, azokat elmenthetjük és automatikusan elküldhetjük emailben (az ügyfélhívó rendszerben meglévő statisztikai funkcióknak megfelelően).

#### *MEKH-s egyedi fejlesztés*

- A MEKH által meghatározott kérdések random megjelennek az elégedettségmérő eszközökön, a válaszok a meghatározott formátumban a Q-FUSION rendszerben tárolódnak.
- A meghatározott nyers adattartalmakat a rendszer automatikusan e-mailben megküldi a MEKH által kijelölt szervezetnek és a beállított belső felhasználóknak.
- Fejlesztéseinknek köszönhetően az elégedettség mérés WEB-en és emailen keresztül is elérhető.

### Időpontfoglaló modul szoftver licenc (Q-TIMER)

Az időpontfoglaló rendszer segítségével az ügyfelek személyesen, telefonon vagy interneten keresztül időpontot foglalhatnak választható ügyfélszolgálatra, választható szolgáltatásra.

#### *Az időpontfoglalásnál kétféle elv választható*

**Előre kiadott sorszámok elve:** Itt az ügyfél az időpontfoglalása során egy sorszámot kap, mellyel az adott időpontban bekerül a várakozási sorba, megfelelő módon prioritálva ez esetben nincs szükség a fiókban sorszám nyomtatásra, és ügyfél azonosításra sem.

**Azonosító kód elve:** Itt az ügyfél az időpontfoglalása során egy kódot kap (általában egy 4 jegyű szám, de lehet bármilyen más egyedi azonosító (pl.: ügyfélkód, kártyaszám stb.)), ezzel azonosíthatja magát az érintőképernyős jegyautomatán (ügyfél azonosító felület), majd az azonosítást követően bekerül a várakozási sorba a megfelelő prioritású helyre.

#### *Megoldás egy ügyfélszolgálatra vagy akár egy országos hálózatra*

Az időpontfoglaló rendszer alkalmazható egy ügyfélszolgálatra, vagy országos, központosított rendszerként, tetszőleges számú ügyfélszolgálatot hozzáadva. A foglalások központi adatbázisban kerülnek rögzítésre, majd innen automatikusan szinkronizálódnak az adott ügyfélszolgálatok helyi adatbázisával.

A rendszerbe integrált egyes ügyfélszolgálatok beállításait központi felületről, jogosultság alapján lehet módosítani. Azonos típusú ügyfélszolgálatok esetén lehetőség van arra is, hogy azok paraméterezését az adott típusra, egy lépésben végezzük el, így nincs szükség az adott típusba tartozó összes ügyfélszolgálat egyenkénti módosítására. Ezzel a működtetés jelentősen egyszerűbb, továbbá a feladatok ismétlődésének kiszűrésével csökken a hibalehetőség is.

#### *Felületek*

Az időpontfoglaló rendszer alapvetően két felülettel rendelkezik:

#### *Központi adminisztrációs és konfigurációs felület*

Az összes beállítása központi webes felületen kezelhető. A paraméterek meghatározhatók ügyfélszolgálat-típusokra (pl.: kis-, közepes-, nagy fiókok), de akár az egyes ügyfélszolgálatokra egyedileg is.

Az adminisztrációs felületen elérhetőek a foglalt időpontok (jogosultság alapján korlátozható pl. bizonyos ügyfélszolgálatra), illetve az ügyfelek adatai is.

#### *Időpontfoglaló felület ügyfeleknek, felhasználóknak*

Az ügyfelek vagy a felhasználók előzetes regisztráció után jogosultak időpontot foglalni. A regisztrációt központosított rendszer esetén elég egyszer megtenni.

Jelszavas belépés után az ügyfél vagy a felhasználó kiválaszthatja, hogy melyik ügyfélszolgálatra és melyik szolgáltatásra szeretne időpontot foglalni. Ezután a szabad időpontok közül tud foglalni. Foglalásáról a szükséges tudnivalókkal e-mailben kaphat visszaigazolást.

#### *Központi adminisztrációs és konfigurációs felület*

Az alapbeállításoknál határozhatjuk meg az időpont-foglaló rendszer adatbázisát, elérési linkjét. Továbbá itt definiálhatunk olyan alapvető dolgokat is, mint pl. az értesítő e-mail küldése vagy a sorszám létrehozása.

#### *Ügyfélszolgálat-típusok*

Az egyes ügyfélszolgálat-típusoknál megadhatjuk, hogy azok az előre létrehozott szolgáltatáshalmazok közül melyikeket használják az időpont-foglaló rendszerhez, vagyis melyik szolgáltatásokra tudjanak az ügyfelek időpontot foglalni.

Az almenük segítségével tudjuk beállítani az ügyfélszolgálat-típus (és ezáltal az egyes ügyfélszolgálatok is) időpont-foglaló rendszerének tényleges működését. Ahogy az ügyfélszolgálat-típusoknál általában, az időpont-foglaló rendszer esetén is lehetőségünk van egy adott ügyfélszolgálatnál felülírni a típus beállításait.

#### *Szolgáltatások*

A korábban időpont-foglalásra megadott szolgáltatáscsoportba tartozó szolgáltatásokat láthatjuk ebben a táblázatban. Az adott sor végén található Szerkesztés gombra kattintva módosíthatjuk az egyes szolgáltatások időpontfoglalással kapcsolatos beállításait. Így megadhatjuk, hogy egy foglalható időpont milyen hosszú legyen, melyik jegyet nyomtassa a totem, ha kapcsolunk jegyet az időpontra érkező ügyfelekhez, illetve, hogy az ügyfél milyen elkülönített sorszámtartományba kapja a sorszámot.

#### *Pultok*

A pultok jelentik azokat az elméleti egységeket, melyek meghatározzák az időpont-foglalás működését. Általában érdemes ügýtípusonként meghatározni a pultokat, mivel később az ügyfelek is ezekből a kategóriákból tudnak majd választani. Így pl. lehet egy Szerződések ügyintézésére pult, ami tartalmazhatja a Szerződés megkötése, Szerződés módosítása, Szerződés felmondása szolgáltatásokat.

A pultok összesítő táblázatában láthatjuk a már létező pultokat, illetve az utolsó sort kitöltve hozhatunk létre újat. Az egy időpontra foglalható időpontok számánál érdemes annyit megadni, hogy ha egy időpontra az összes lehetőség betelik, még akkor is maradjon ügyintéző, aki a nem időpontra érkezett ügyfeleket ki tudja szolgálni.

Az egyes pultok menüpontjaiban tudjuk beállítani, hogy a korábban kiválasztott szolgáltatáshalmazokból az adott pult mely szolgáltatásokat tartalmazza, vagyis az ügyfelek a pulton belül melyik szolgáltatásokra foglalhatnak időpontot. Jelöljük be a kívánt szolgáltatásokat, majd kattintsunk a Mentés gombra.

A nyitvatartás naptárban pedig egy átfogó képet kapunk arról, hogy a pultok szabályai alapján mikorra foglalható időpont. Kiklikeljen valamelyik zöld sávra, így szerkeszteni tudja az arra az időszakra vonatkozó szabályt is.

A fenti szabályok kezelésére szolgál a menüben egy szinttel lejjebb található Szabályok menüpont. Adjuk meg, hogy milyen időszakokra, mely napokon lehet időpontot foglalni, vagy akár beállíthatjuk, hogy bizonyos munkaszüneti napokra ne lehessen foglalni (tiltó típusú szabály).

### *Időpont-foglalás ügyfeleknek, felhasználóknak*

#### *Bejelentkezés*

Az ügyfél a létrehozott felhasználónév és jelszó párossal azonosíthatja magát a rendszerben.

#### *Regisztráció*

A regisztráció során megadott ügyfélkód és jelszó segítségével ezek után be is léphetünk a rendszerbe, és igénybe vehetjük az időpontfoglaló szolgáltatást.

A regisztrációt követően az alábbi menüpontok érhetők el:

Az „Új időpont foglalása” menüpont segítségével foglalhatunk időpontokat a rendszerben.

A „Korábbi foglalásokra” kattintva a korábbi foglalásainkat tekinthetjük meg.

Az „Saját adatok” menüpont alatt a regisztrációnál megadott adatainkat szerkeszthetjük, ha valami változás történt, vagy pedig tévedésből nem a megfelelőket vittük fel a rendszerbe. Jelszavunk megváltoztatására is itt keríthetünk sort.

#### *Időpont-foglalás*

Első lépésben az ügyfélszolgálat kiválasztására nyílik lehetőség. Itt a felkínáltak közül kiválasztva egyet, a következő lépésben már az adott szolgáltatások közül választhatunk.

A módosít linkre kattintva bármikor visszaléphetünk egy korábbi fázisba, itt például az ügyfélszolgálat melletti [módosít] segítségével a kirendeltségek közül választhatunk újra.

Miután kiválasztottuk a kívánt szolgáltatást is, már csak az időpont választása van hátra. A fenti felülethez hasonlóan választhatunk. A megjelenő időpontok (zölddel) a lehetségesek. A foglalt időpontok piros cellaként jelennének meg a táblázatban.

A lefoglalt időpontok is visszamondhatók, a Korábbi foglalások menüpont alatt találjuk őket.

#### *Korábbi foglalások*

Itt felsorolás szerűen találjuk a lefoglalt időpontjainkat, melyeket igény esetén törölhetünk is.

#### *Adatok szerkesztése*

A Saját adatok menüpont alatt, a regisztrációnál megadott adatokat szerkeszthetjük. Biztonsági okokból a felhasználónév és e-mail cím nem módosítható. A jelszó megváltoztatásra is itt van lehetőség.

Ezután már az adataink szerkesztésére szolgáló űrlap fogad bennünket.

A szövegdobozok szolgálnak az adatok módosítására. A Mentés gombra kattintva menthetjük a változtatásokat a rendszerbe.

A Jelszómódosítás gomb megnyomásával módosíthatjuk jelszavunkat, továbbá a Felhasználói fiók törlése gomb segítségével törölhetjük véglegesen fiókunkat.

*Az ügyfélszolgálaton az időpontos ügyfelek hívása 2 módon történhet:*

1. A foglalt időpontban a rendszer automatikusan előre sorolja, és az első szabad ügyintézőhöz irányítja.
2. Az érintő képernyős felületen, az ügyfélnek azonosítania kell magát a foglalás során kapott kóddal, ezután kerül a várakozó ügyfelek közé. Ezután az első szabad ügyintéző hívja.

#### Webes hívóterminál szoftver licenc (Q-TERMINÁL)

A webes hívóterminálok a lokális alkalmazáson keresztül kommunikálnak a rendszerrel.

Az ügyintézők WEB böngésző segítségével, központi jogosultság kezelés (paraméterezése a központi alkalmazásban) szerint léphetnek be a hívóterminálba

A hívóterminál segítségével lehetőség van:

- a következő ügyfél hívására
- újrahívásra
- szám szerinti hívásra (sorszám soron kívüli elővétele)
- az ügyfél meghatározható prioritású továbbítására (átküldésére, mely történhet sor elejére, végére, várakozási idő szerint vagy meghatározott helyre)
- tevékenység lezárására
- kilépésre (munkaállomás lezárására, melynek oka igény szerint kóddal rögzíthető)
- ügyfél várólistára helyezésére
- egyéb egyedi fejlesztésű funkciók (következő sorszámok kiírása, ügyfél adat, fénykép megjelenítése)

A rendszer beállításaitól függően lehetőség nyílik arra, hogy az ügyintéző különböző szabályok (prioritások) szerint hívja ügyfeleit, melyet jogosultság függően az ügyintéző vagy az arra jogosult személy módosíthat

A rendszer egy speciális funkciójának köszönhetően a rendszer felhasználói beavatkozás nélkül automatikusan is tudja átállítani a prioritásokat (ez a funkció biztosítja, hogy ne lehessen olyan ügyfél, akit véletlenül nem hívnak be) előre beállított szabályok tükrében (pl.: ha nincs nyitva mondjuk tanácsadói munkahely, de ez ügyben érkezett már ügyfél ezeket áthelyezi más ügyintézőkhöz)

A prioritások a felhasználó által a fióki igényeknek megfelelően kerülnek kialakításra

A prioritások kialakításánál meghatározó lehet az érkezési sorrend, de lehetőség van bizonyos csoportok prioritálására is (egyes pultoknál bizonyos tevékenységek előnyt élvezhetnek) illetve különböző paraméterek vizsgálatára is (adott csoportban várakozók száma, nyitott munkahelyek száma, várakozási idő stb.).

A hívó terminál felületén az ügyintéző figyelemmel kísérheti a következő adatokat:

- várakozók száma
- hívott ügyfél sorszáma
- melyik csoportból dolgozik az ügyintéző
- tranzakciós idő
- maximális várakozási idő
- egyéb egyedi fejlesztésű funkciók

A hívóterminálok lehetőséget biztosítanak arra, hogy az ügyintézők az ügyfél megérkezését követően, vagy annak távozásakor, az ügyfél által választott szolgáltatástípust (jegyautomatán megjelenített főbb szolgáltatás csoportok) tovább bontsák (altevékenységeket jelöljenek meg), annak érdekében, hogy a statisztikai adatok minél részletesebbek legyenek (gyakori a sikeres/sikertelen tranzakció megadása)

A szolgáltatás típus bontása egy ügyintézés alatt többször is megtehető (ebben az esetben az ügyfél megérkezésénél kell kiválasztani az első altevékenységet), azaz több altevékenység is megadható, ezáltal részletesebb adatokat nyújtva az egyes altevékenységekről

A hívóterminál egy speciális funkciójának köszönhetően lehetőség nyílik a felhasználó „státuszának” rögzítésére (aktív, szüneten van, háttérmunkát végez stb.), mely adatok felhasználhatóak a munkaidő regisztráláshoz

A hívóterminál egy speciális funkciójának köszönhetően lehetőség nyílik arra, hogy az ügyintézők riasztást, jelzést kapjanak előre beállított értékek alapján (pl.: ha a kiszolgálási vagy várakozási idő a használt prioritásban meghalad egy bizonyos időintervallumot).

## 5. Új igények: integráció, hardver és szoftver elemek, fejlesztés, eszközök, alkatrészek

### FŐTÁV Online ügyfélszolgálat és Időpontfoglaló rendszer integrációja

#### *Megvalósítás:*

Az időpontfoglaló rendszerhez direkt KAÜ-s azonosítás nem kerül kialakításra.

A törvény által elvárt single-sign-on-os beléptetés a FŐTÁV Online ügyfélszolgálaton keresztül került megvalósításra, biztosítva által, hogy ez a funkció azok számára is elérhető lesz, akik nem a SZÜF Magyarországot használják.

#### *A két rendszer integrációja*

- Kialakításra kerül az időpontfoglaló rendszerben egy olyan belépési pont (URL), amit POST hívással HTTPS-en megszólítható, az elvárt bemeneti paramétereket át lehet adni (e-mail cím, név).
- A biztonsági szint emelése miatt, egy kölcsönösen kitalált algoritmus alapján egy azonosító token is átadásra kerül. Megfelelően megszólítva beléptetésre kerül a felhasználó.
- Az átirányítás után a két rendszer külön életet él. Nem kerül kiléptetésre az időpontfoglalóból valaki azért, mert közben kilépett az Online ügyfélszolgálatról.
- Időpontfoglaló nem kezdeményez semmilyen lekérést az Online ügyfélszolgálat felé.

#### *Az online ügyfélszolgálat tekintetében*

- Kialakításra kerül egy olyan URL, amit meghívva a felhasználót az online ügyfélszolgálat belépési oldalára navigálja, belépés utána pedig az Időpontfoglaló indul el.
- A menüpontban elérhető időpontfoglaló mögötti hivatkozás kicserélésre kerül újonnan kialakításra kerülő belépési pont URL-re.

#### *Megvalósítás az Időpontfoglaló tekintetében*

- Megmarad a jelenlegi belépési felület és a hozzá tartozó regisztrációs lehetőség
- A belépési oldalra kikerül egy olyan a gomb és hozzá tartozó tájékoztató a jelenlegiek mellé, amivel FŐTÁV Online ügyfélszolgálat azonosítójával is be lehet lépni. Ennek hatására egy olyan link kerül meghívásra, amivel a felhasználó átnavigálásra kerül a FŐTÁV Online ügyfélszolgálat belépési oldalára. A belépés után azonnal az időpontfoglaló oldalra navigálja a böngésző az oldalt
- Kialakításra kerül egy belépési pont, amit HTTPS POST hívással meg lehet hívni, és ezt felparaméterezve meghívva az automatikus beléptetés megtörténik
- A SZÜF Magyarországra kihelyezett időpontfoglalási lehetőség a FŐTÁV Online ügyfélszolgálaton keresztül autentikálva lépteti be a felhasználót az időpont foglaló felületre
- A FŐTÁV Online ügyfélszolgálat felületen kialakításra került egy olyan menüpont, melyet kiválasztva a felhasználó az Időpontfoglaló rendszer az oldalára navigál, az Időpontfoglaló rendszerbe történő regisztráció nélkül, de ahol az Online ügyfélszolgálat rendszerből átadott felhasználói adatok mentésre kerülnek (az adatrögzítés jóváhagyása nélkül).
- A FŐTÁV Online ügyfélszolgálat rendszerből érkező felhasználónak az Időpontfoglaló rendszerbe belépéskor hozzá kell járulnia az adatainak rögzítéséhez az Időpontfoglaló rendszerbe történő belépéskor.

#### Ajánlatkérő által biztosított szükséges szerver környezet Ajánlattevő, mint üzemeltető részére:

##### Időpontfoglaló szerver

Az internet felőli elérés miatt önálló DMZ-ben történő kialakítással.

Ezen a szerveren kerül elhelyezésre a Q-TIMER SQL Express adatbázis is, mely szinkronizálja az adatait a Q-FUSION SQL Express adatbázisba.

##### Rendszerkövetelmény

- Windows Server 2019,
- CPU: Minimum 2,5 GHz, 8 mag,
- RAM: 16 GB
- C: (OS): 100 GB SSD
- D: (App és DB server): 500 GB SSD
- E: (Backup): 100 GB HDD.

A kommunikációra használt portok (80, 1433, 5900,50000-50005):

- Internet felé: 80
- Központi szerver felé: 50000-50005
- Ügyfélszolgálati irodák felé: 50000-50005
- SQL Express: 1433
- VNC: 5900

SQL Express követelmény:

- Verzió: Microsoft SQL Server 2019 Express (free)

Egyéb igények:

- Local admin jogosultság
- VPN token távoli elérés

Központi „Central” szerver

Ezen a szerveren kerül elhelyezésre a Q-FUSION SQL Express adatbázis is.

Rendszerkövetelmény:

- Windows Server 2019
- CPU: Minimum 2,5 GHz. 8 mag
- RAM: min 32 GB RA
- C: (OS): 100 GB SSD
- D: (App és DB server): 500 GB SSD
- E: (Backup): 100 GB HDD.

A kommunikációra használt portok (80, 1433, 5900,50000-50005):

- Internet felé: 80
- Központi szerver felé: 50000-50005
- Ügyfélszolgálati irodák felé: 50000-50005
- SQL Express: 1433
- VNC : 5900

SQL Express követelmény:

- Verzió: Microsoft SQL Server 2019 Express (free)

Egyéb igények:

- Local admin jogosultság
- VPN token távoli elérés
- SQL Express admin

**Új hardver és szoftver elemek, fejlesztés, eszközök, alkatrészek**

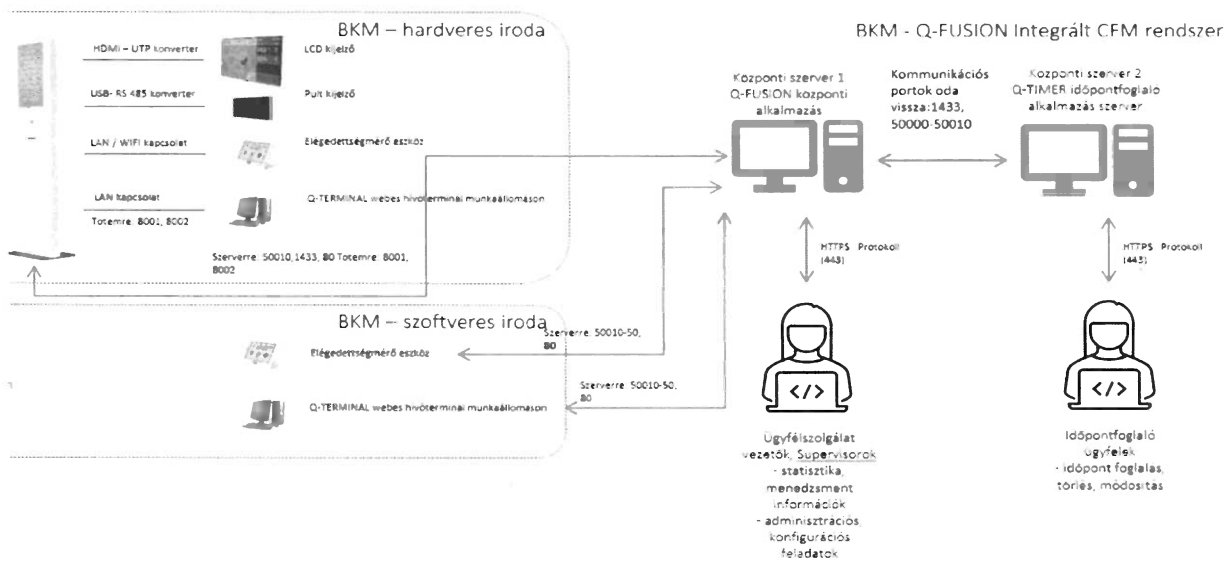
Ajánlatkérő a meglévő BKM/FŐTÁV QFUSION ügyfélhívó rendszeréhez és korábban megvásárolt szoftver elemek (licencek) mellé az alábbiakat rendeli meg: új hardver, szoftver elemek (licencek) és ehhez kapcsolódó elemek, eszközök szállítása, telepítése, bevezetése, integrálása, üzembe helyezése, üzemeltetése, támogatása.

Új hardver elemek, eszközök	Tájékoztató jellegű mennyiség (db)
h3./MXCD-03 pult kijelző	1 db
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + konzol	1 db
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + konzol	1 db
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz	15 db
<b>Alkatrész eszközök</b>	
a1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata monitor	2 db
a2./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata érintőképernyő	2 db
a3./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata alaplap (2 db videó kimenet)	2 db
a4./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata SSD (240GB)	4 db
a5./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata memória (8GB)	4 db
a6./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata jegykiadó	2 db
a7./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata tápegység	4 db
a8./MXCONVERTER adó / vevő / pár	2 pár
a9./MXCD-03 pult kijelző elektronika	4 db
a10./MX USB-RS-485 konverter	4 db
a11./MX TÁP pult kijelzőhöz	1 db
<b>Új szoftver elemek, licencek</b>	
<b>sz2./Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>lokális</b> alkalmazás szoftver licenc	5 db
<b>sz3./Q-TERMINAL</b> webes hívóterminál szoftver licenc	8 db
<b>sz5./Q-FEEDBACK</b> elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc	5 db

Hardveres helyszínek:	Szoftveres helyszínek:
<b>Személyes ügyfélszolgálati irodák:</b>	<b>Temetők:</b>
1. ÜSZ IRODA1 - BKM ÁRKÁD	1. BTI - Óbudai temető
2. ÜSZ IRODA2 - BKM BARÁZDA UTCA	2. BTI - Rákospalotai temető
3. ÜSZ IRODA3 - BKM FŐ UTCA	3. BTI - Erzsébeti temető
	4. BTI - Kispesti temető
<b>Temetők:</b>	5. BTI - Lőrinci temető
1. BTI - Farkasrét (TI)	6. BTI - Csepeli temető (tervezett)
2. BTI - Farkasrét (FI)	7. BTI - Cinkotai temető (tervezett)
3. BTI - Új Köztemető (FI)	8. BTI - Budafoki temető (tervezett)
4. BTI - Új Köztemető (TI)	9. BTI - Angeli temető (tervezett)
5. BTI - Új Megyeri temető	10. BTI - Tamás utcai temető (tervezett)

Hardver elemek	Meglévő mennyiség (db)	ÚJ igény (db)	ÖSSZESEN (db):
h1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata	7		7
h2./MXTP-10 érintőképernyős jegyautomata	1		1
h3./MXCD-03 pult kijelző	30	1	31
h4./MXCD-03 pult kijelző tartó konzol	23		23
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + tartó konzol	11	1	12
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + tartó konzol	1	1	2
h6./HDMI-UTP konverter csomag 2 LCD-re	3		3
h7./HDMI-UTP konverter csomag 1 LCD-re	7		7
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz	65	15	80
Alkatrész eszköz neve	Meglévő mennyiség (db)	ÚJ igény (db)	ÖSSZESEN (db):
a1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata monitor		2	2
a2./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata érintőképernyő		2	2
a3./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata alaplap (2 db videó kimenet)		2	2
a4./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata SSD (240GB)		4	4
a5./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata memória (8GB)		4	4
a6./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata jegykiadó		2	2
a7./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata tápegység		4	4
a8./MXCONVERTER adó / vevő / pár		2	2
a9./MXCD-03 pult kijelző elektronika		4	4
a10./MX USB-RS-485 konverter		4	4
a11./MX TÁP pult kijelzőhöz		1	1
Szoftver licenc	Meglévő mennyiség (db)	ÚJ igény (db)	ÖSSZESEN (db):
<b>sz1./Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>központi</b> alkalmazás szoftver licenc	2		2
<b>sz2./Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>lokális</b> alkalmazás szoftver licenc	13	5	18
<b>sz3./Q-TERMINAL</b> webes hívóterminál szoftver licenc	56	8	64
<b>sz4./Q-TIMER</b> időpontfoglaló alkalmazás szoftver licenc	26		26
<b>sz5./Q-FEEDBACK</b> elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc	13	5	18

## 6. Üzemeltetés



Átalány díjas hardver, szoftver elemek támogatása, üzemeltetése

Ajánlattevő a helyszínen, illetve a Megrendelő által biztosított távoli kapcsolaton (VPN) keresztül távoli hozzáféréssel nyújthatja az alább felsorolt szolgáltatásokat.

Ajánlatkérő az alábbi szolgáltatásokat várja el az átalánydíjas támogatási szolgáltatások keretében:

- Ajánlatkérő által használt ügyfélhívó rendszerhez kapcsolódó hardver és szoftver elemek, integrációk (FŐTÁV Online Ügyfélszolgálat → QTIMER integráció service) üzemeltetése, hibakezelése,
- üzleti funkciók támogatása,
- ügyfélhívó rendszerhez kapcsolódó hardver és szoftver elemek támogatása,
- hardver, szoftver elemek (licenc) és ezen eszközök szállítása, telepítése, bevezetése, integrálása, üzembe helyezése,
- hardver, szoftver elemek, eszközök karbantartása és javítása, mely kiterjed az eseti meghibásodások javítása során felhasználni, cserélni szükséges alkatrészecskék, berendezések, mint tárgyi eszközök biztosítására és azok árának felszámítására is,
- a divíziós rendszerek alkalmazás és adat migrációs feladatok végzése.

Elvárt üzemeltetés

Ügyfélszolgálati ügyfélhívó rendszer alkalmazás és adatbázis környezet (hardver, szoftver elemek) üzemeltetési feladatainak elvégzése.

Szolgáltatás leírása

Ajánlattevő feladata az Ügyfélszolgálati ügyfélhívó rendszer alkalmazás üzemeltetési feladatok mellett az alkalmazások működéséhez szükséges adatbázisok aktuális instanciáinak karbantartási és adminisztratív feladatainak elvégzése, beleértve az adatbázis szükséges beállítások elvégzését.

Szolgáltatás	
tartalmazza:	nem tartalmazza:
Az alkalmazás és az alkalmazásokhoz tartozó adatbázisok üzemeltetését:	
Üzemzavar elhárítás	Szerver hardverüzemeltetés
Rendszer felügyelet	Szerver felügyelet
Biztonság menedzsment	Szerver performancia menedzsment
Szolgáltatás szint riportolás	Operációs rendszer menedzsment
Migráció	
Integráció	
Mentés	
Adatbázis üzemeltetés	
Oktatás	
Tanácsadás	

Ajánlattevő az Ügyfélszolgálati ügyfélhívó rendszer alkalmazás és az alkalmazásaihoz kapcsolódó adatbázisok üzemeltetésének támogatása során az alább felsorolt tevékenységeket végzi:

#### Üzemzavar elhárítás

Ha az adatbázis szerver üzemeltetése során olyan probléma merül fel, amelynek megoldása nem tartozik jelen Ajánlat hatáskörébe tartozó üzemeltetési szolgáltatásba (pl. hardver, periféria, hálózat vagy operációs rendszer hibája), akkor a hiba valószínűsíthető forrását diagnosztizálják és javaslatot adnak a probléma elhárítására.

#### Rendszer felügyelet

Ajánlattevő feladata az OS és az adatbázis paramétereinek nyomon követése. Ha az adatbázis növekedése szükségessé teszi, akkor az adatbázis számára rendelkezésre álló területet növelése. Az adatbázis növekvő felhasználást figyelemmel kísérése, a szükséges karbantartások elvégzése.

A módosítást, javítást célzó műveletek végrehajtásához szükséges jogosultságok hiányában Ajánlattevő javaslatot tesz a probléma elhárítására.

#### Biztonság menedzsment

A biztonság menedzsment szolgáltatás keretében Ajánlattevő az illetéktelen felhasználók rendszert veszélyeztető hatásából eredő kockázatot minimalizálja.

Az alábbi tevékenységek alkotják a Biztonság menedzsment szolgáltatást:

- Biztonsági esemény esetén a Megrendelő azonnali értesítése, valamint a vonatkozó biztonsági folyamat azonnali elindítása,
- Inaktív felhasználói azonosítók monitorozása, felfüggesztése,
- A felhasználók tevékenységéből adódó károk elkerülése érdekében a rendszerek biztonsági beállításainak esetleges módosítására való javaslattétel,
- Az alkalmazások biztonsági frissítéseinek figyelése, azok Megrendelővel egyeztetett telepítése,
- Fájl- és egyéb hozzáférési jogosultságok Megrendelő igényei szerinti beállítása.
- Fájl- és egyéb hozzáférési jogosultságokról Megrendelő részére információ biztosítása
- Biztonsági menedzsment szolgáltatás keretében Ajánlattevő együttműködik a Megrendelőnél folytatott auditok lebonyolításában az Ajánlattevő által üzemeltetett és fejlesztett rendszerek esetében
- Ajánlattevő az általa üzemeltetett és fejlesztett rendszerekkel együttműködik a Megrendelőnél üzemelő log-gyűjtő rendszerrel, ahhoz a Megrendelő által specifikált módon alkalmazkodik és igazítja a naplózási

#### Szolgáltatási szint riportolás

Ajánlattevő folyamatosan monitorozza és havi, valamint éves szinten riportolja a szolgáltatási szintek teljesülését.

Megrendelő a monitorozás módszertanát, valamint eredményeit auditálhatja.

A teljesítés igazolás benyújtása mellett Ajánlattevő elektronikus úton megküldi a havi Szolgáltatási szint riportot, melyet a Megrendelő 15 munkanapon belül elbírál. A riport tartalmazza az adott hónapban lezárt és nyitott hibajegyek listáját.

Ajánlattevő a mentési terv szerint végzi a rendszer és az adatbázis mentéseket.

Ajánlattevő a frissített adat állományokat havi egy alkalommal elhelyezi a Megrendelő által megadott helyre.

#### Tisztázandó

Jogszabályi elvárások esetén a szükséges adatokat, információt és eljárásokat biztosítja Megrendelő részére.

#### Eseti megrendelésen alapuló szolgáltatások

Az eszközök garancián túli javítását, valamint az egyedi fejlesztések elvégzését Ajánlattevő Megrendelői igényre Árlista alapján egy előre meghatározott keretből kívánja biztosítani.

Az egyedi/eseti megrendelések elfogadott árajánlat alapján történő esetei megrendelővel kerülnek megrendelésre.

#### A támogatási szolgáltatás igénylése

A támogatási szolgáltatás igénylésének folyamata

Hibabejelentés Ajánlatkérő feladata, melyet e-mailben vagy internetes bejelentő felületen keresztül tesz meg.

- A BKM IT kapcsolattartója jelenti be az igényt/incidens (elvégzendő támogatási feladat) a Szolgáltató felé.
- Munkavégzést ellehetetlenítő incidens esetén a BKM Üzleti terület kapcsolattartója is tehet bejelentést, a BKM Helpdesk rendszerbe történő egyidejű bejelentése mellett.

A támogatás folyamata a BKM-nél:

Hibabejelentés: alapértelmezett formája a szolgáltatást nyújtó részére megküldött levél. Az email rendszer hibája esetén a megadott telefonszám használandó.

Hibabejelentés email: [helpdesk@budapestikozmuvek.hu](mailto:helpdesk@budapestikozmuvek.hu)

Hibabejelentés telefon: +36 1 700 7777

### Hibabejelentés módja:

- A BKM szakmai kapcsolattartója bejelenti az igényt/incidenst a BKM központi szolgáltatás menedzsment rendszerébe (BKM HelpDesk).
- A BKM szolgáltatás menedzsment operátor kiosztja a feladatot a BKM kapcsolattartónak, aki ellátja az alábbi alkalmazás üzemeltetői feladatokat:
  - ✓ a BKM kapcsolattartó egyeztet az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
  - ✓ a BKM kapcsolattartó egyeztet a Szolgáltatóval az elvégzendő feladat specifikációját illetően,
  - ✓ a BKM kapcsolattartó vagy a BKM HelpDesk bejelenti a Szolgáltatónak a feladatot.
- Munkavégzést ellehetetlenítő incidens esetén a BKM üzleti kapcsolattartója a BKM HelpDesk és a BKM kapcsolattartó értesítése mellett jogosult a támogatási szolgáltatást nyújtó Szolgáltató részére bejelenteni, a Szolgáltatást nyújtó megadott elérhetőségén, az igényt/incidenst.

### Teljesítés, ütemezés

Teljesítéssel kapcsolatos elvárások

Ajánlattevő a szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan az alábbi dokumentumokat köteles a Megrendelő részére átadni:

- felhasználói dokumentáció
- üzemeltetési dokumentáció
- rendszerterv
- Üzemeltetési dokumentáció
- telepítési leírás
- mentési terv - Tisztázandó
- katasztrófa helyreállítási terv
- licence igazolások

A jelen pont szerinti dokumentumok átadás-átvétele a szerződésszerű teljesítés része.

Az új rendszer bővítésével kapcsolatos feladatok

Az új eszközök implementálásához Ajánlattevő részletes rendszertervet készít, egyeztetve a Megrendelővel:

- mely tartalmazza az elvégzendő feladatokat és azok ütemezését,
- a megvalósítást követően az új, aktualizált üzemeltetési dokumentációt.

## 7. Biztonságvédelmi elvárások

Ajánlattevő köteles a Megrendelő Integrált Irányítási rendszerének rá vonatkozó, illetve a tevékenységével kapcsolatos jogszabályok előírásait betartani:

Biztonságvédelmi követelmények szerződéseinkben | BKM Nonprofit Zrt.

### a) GDPR elvárások

Regisztrációs adatok tárolásra kerülnek.

Felek az alapszerződés mellékleteként adatfeldolgozói szerződést kötnek, melyben a felek jogait és kötelezettségeit rögzítik.

### b) IT biztonsági elvárások

Ajánlattevő köteles a Megrendelő IT szabályozási rendszerének rá vonatkozó, illetve a tevékenységével kapcsolatos IT Biztonságvédelmi jogszabályok előírásait betartani.

## 8. Ajánlatkérő szolgáltatáslista

Ajánlatkérő az alábbi eszköz és licenc, valamint szolgáltatás listából kívánja bővíteni és fejleszteni meglévő Q-FUSION Integrált CFM rendszerét Ajánlattevő által megadott árlista alapján.

Szolgáltatás lista
<b>Hardver elemek</b>
h1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata
h2./MXTP-10 érintőképernyős jegyautomata
h3./MXCD-03 pult kijelző
h4./MXCD-03 pult kijelző tartó konzol
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + tartó konzol
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + tartó konzol
h6./HDMI-UTP konverter csomag 2 LCD-re
h7./HDMI-UTP konverter csomag 1 LCD-re
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz
<b>Alkatrész eszköz neve</b>
a1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata monitor
a2./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata érintőképernyő
a3./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata alaplap (2 db videó kimenet)
a4./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata SSD (240GB)
a5./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata memória (8GB)
a6./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata jegykiadó
a7./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata tápegység
a8./MXCONVERTER adó / vevő / pár
a9./MXCD-03 pult kijelző elektronika
a10./MX USB-RS-485 konverter
a11./MX TÁP pult kijelzőhöz
<b>Szoftver licenc</b>
sz1./ <b>Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>központi</b> alkalmazás szoftver licenc
sz2./ <b>Q-FUSION</b> integrált CFM rendszer <b>lokális</b> alkalmazás szoftver licenc
sz3./ <b>Q-TERMINAL</b> webes hívóterminál szoftver licenc
sz4./ <b>Q-TIMER</b> időpontfoglaló alkalmazás szoftver licenc
sz5./ <b>Q-FEEDBACK</b> elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc
<b>Szolgáltatás neve</b>
Hardveres iroda havi support díja*
Szoftveres iroda havi support díja*
<b>Óradíj</b>
Szervíz mérnöki óradíj
Fejlesztői mérnöki óradíj

## 9. Ajánlattevő által kitöltendő árlista

Ajánlattevő feladata az alább megadott árlista kitöltése.

Szolgáltatás lista	Nettó egységár Ft/db
<b>Hardver elemek</b>	
h1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata	, - Ft
h2./MXTP-10 érintőképernyős jegyautomata	, - Ft
h3./MXCD-03 pult kijelző	, - Ft
h4./MXCD-03 pult kijelző tartó konzol	, - Ft
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + tartó konzol	, - Ft
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + tartó konzol	, - Ft
h6./HDMI-UTP konverter csomag 2 LCD-re	, - Ft
h7./HDMI-UTP konverter csomag 1 LCD-re	, - Ft
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz	, - Ft
<b>Alkatrész eszköz neve</b>	
a1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata monitor	, - Ft
a2./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata érintőképernyő	, - Ft
a3./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata alaplap (2 db videó kimenet)	, - Ft
a4./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata SSD (240GB)	, - Ft
a5./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata memória (8GB)	, - Ft
a6./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata jegykiadó	, - Ft
a7./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata tápegység	, - Ft
a8./MXCONVERTER adó / vevő / pár	, - Ft
a9./MXCD-03 pult kijelző elektronika	, - Ft
a10./MX USB-RS-485 konverter	, - Ft
a11./MX TÁP pult kijelzőhöz	, - Ft
<b>Szoftver licenc</b>	
<b>sz1./Q-FUSION integrált CFM rendszer központi alkalmazás szoftver licenc</b>	, - Ft
<b>sz2./Q-FUSION integrált CFM rendszer lokális alkalmazás szoftver licenc</b>	, - Ft
<b>sz3./Q-TERMINAL webes hívóterminál szoftver licenc</b>	, - Ft
<b>sz4./Q-TIMER időpontfoglaló alkalmazás szoftver licenc</b>	, - Ft
<b>sz5./Q-FEEDBACK elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc</b>	, - Ft
<b>Szolgáltatás neve</b>	
Hardveres iroda havi support díja*	, - Ft
Szoftveres iroda havi support díja*	, - Ft
<b>Óradíj</b>	
Szervíz mérnöki óradíj	, - Ft
Fejlesztői mérnöki óradíj	, - Ft
*A havi support díj megállapítása a szerződés 20 hónapos időtartamára vonatkozóan.	

2025.03.27.

1. sz. melléklet

## MŰSZAKI LEÍRÁS

A csatolt „B1419 - 2.sz. melléklet - Műszaki leírás” dokumentum tartalmazza.

1a. sz. melléklet - Ajánlati lap					
B1419 - Meglévő Ügyfélhívó időpontfoglaló és ügyfél-elégedettségmérés rendszer tárgyú szolgáltatás					
Szolgáltatás megnevezése	Megajánlott termék megnevezése és paraméterei	Tájékoztató jellegű felhasználás egy évre	Mennyiségi egység	Ajánlati ár (nettó Ft + ÁFA)	Képzett érték (nettó Ft + ÁFA)
Szolgáltatás mindösszesen képzett nettó értéke (árazandó tábla szerint)		1	db	7 135 000,00 Ft	7 135 000,00 Ft
Szállítás költség/kiszállási költség (amennyiben felmerül)		1	alk.		
Mindösszesen képzett érték					7 135 000,00 Ft

Kérjük, hogy az alábbi részt is töltsse ki:	
Vállalt jótállás (min. 6 hónap):	12
Szolgáltatási határidő munkanapokban meghatározva:	30
Árjánlat érvényessége (legalább 30 naptári nap a Ptk. 6:75. §-a szerint):	30
Kijelentem, hogy az Ajánlati felhívást megismertem és jelen ajánlatomat az abban foglalt tartalmi elemekre tekintettel határoztam meg. <u>(válassza ki a megfelelőt a lenyitő menüből!)</u>	IGEN
Kijelentem, hogy a BKM Nonprofit Zrt. Szerződéstervet elnevezésű dokumentumát megismertem és azt elfogadom. <u>(válassza ki a megfelelőt a lenyitő menüből!)</u>	IGEN
Fizetési feltétel: a rendelés teljesítését követően, az elfogadott teljesítésről kiállított számla kézhezvételétől számított 30 nap.	

2025.05.06

Cégszerű aláírás és bélyegző

ajánlatadó gazdasági szereplő megnevezése:	
képviselője:	
adószáma:	
cégjegyzékszám:	
bankszámlaszám:	
székhelye:	
kapcsolattartó neve és beosztása:	
kapcsolattartó telefonszáma:	
kapcsolattartó email címe:	

## AJÁNLATI LEVÉL és FELOLVASÓLAP

Tisztelt Ajánlatkérő!

A B1419 számú, 2025.04.30. napján kelt „Meglévő Ügyfélhívó időpontfoglaló és ügyfél-elégedettségmérő rendszer tárgyú szolgáltatás” megnevezésű Ajánlati felhívásukra, mint a MULTIMEX Kft. cégjegyzésre jogosult képviselője Ajánlattevőként nyilatkozom, hogy az Ajánlati felhívás és dokumentáció valamennyi feltételét megismertük és azokat elfogadjuk, különösen, hogy Ajánlatkérő fenntartja a jogát arra, hogy a jelen ajánlati felhívással megindított beszerzési eljárás során a felhívástól és az eljárás további folytatásától bármikor indokolás nélkül elálljon, illetőleg, hogy a felhívásban foglaltaknak megfelelő, legkedvezőbb ajánlatot benyújtó ajánlattevővel szemben a szerződés megkötését megtagadja.

Ennek megfelelően ajánlatot kívánunk tenni az Ajánlati felhívás és dokumentációban meghatározott követelmények szerint az alábbi ellenértékért:



Szolgáltatás lista	Tájékoztató jellegű mennyiség	Árak	Képzett érték
<b>Hardver elemek</b>	<b>db</b>	<b>Nettó egységár Ft/db</b>	<b>Nettó összeg</b>
h3./MXCD-03 pult kijelző	1	35 000 Ft	35 000 Ft
h5./MXLCD-32 LCD kijelző + tartó konzol	1	140 000 Ft	140 000 Ft
h5b./MXLCD-43 LCD kijelző + tartó konzol	1	190 000 Ft	190 000 Ft
h8./MXLCD-10 elégedettség mérő eszköz	15	110 000 Ft	1 650 000 Ft
<b>Alkatrész eszköz neve</b>	<b>db v. pár</b>	<b>Nettó egységár Ft/db v. pár</b>	<b>Nettó összeg</b>
a1./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata monitor	2	95 000 Ft	190 000 Ft
a2./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata érintőképernyő	2	75 000 Ft	150 000 Ft
a3./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata alaplap (2 db videó kimenet)	2	60 000 Ft	120 000 Ft
a4./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata SSD (240GB)	4	20 000 Ft	80 000 Ft
a5./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata memória (8GB)	4	20 000 Ft	80 000 Ft
a6./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata jegykiadó	2	80 000 Ft	160 000 Ft
a7./MXTP-22 érintőképernyős jegyautomata tápegység	4	40 000 Ft	160 000 Ft
a8./MXCONVERTER adó / vevő / pár	2	60 000 Ft	120 000 Ft
a9./MXCD-03 pult kijelző elektronika	4	20 000 Ft	80 000 Ft
a10./MX USB-RS-485 konverter	4	30 000 Ft	120 000 Ft
a11./MX TÁP pult kijelzőhöz	1	20 000 Ft	20 000 Ft
<b>Szoftver licenc</b>	<b>db</b>	<b>Nettó egységár Ft/db</b>	<b>Nettó összeg</b>
s2./Q-FUSION integrált CFM rendszer lokális alkalmazás szoftver licenc	5	180 000 Ft	900 000 Ft
s3./Q-TERMINAL webes hívóterminál szoftver licenc	8	10 000 Ft	80 000 Ft
s5./Q-FEEDBACK elégedettségmérő alkalmazás szoftver licenc	5	100 000 Ft	500 000 Ft
<b>Szolgáltatás neve</b>	<b>Helyszínek száma</b>	<b>Nettó egységár Ft/helyszín</b>	<b>Nettó összeg</b>
Hardveres iroda havi support díja*	6	27 500 Ft	165 000 Ft
Szoftveres iroda havi support díja*	10	10 000 Ft	100 000 Ft
<b>Óradíj</b>	<b>óra</b>	<b>Nettó egységár Ft/óra</b>	<b>Nettó összeg</b>
Szerviz mérnöki óradíj	100	16 500 Ft	1 650 000 Ft
Fejlesztői mérnöki óradíj	100	26 500 Ft	2 650 000 Ft
*A havi support díj megállapítása a szerződés 20 hónapos időtartamára vonatkozóan.		<b>Mindösszesen képzett nettó érték:</b>	<b>7 135 000 Ft</b>

Nyertességünk esetén a szerződést megkötjük, és az abban rögzített és vállalt kötelezettségeinket maradéktalanul teljesítjük.

Nyertességünk esetén hozzájárulok ahhoz, hogy a szerződésben foglalt díjazás a közérdekű adatokra vonatkozó szabályok szerint nyilvánosságra kerüljön.





 BUDAPESTI KÖZMŰVEK 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>	<b>A11-BKM/2022-02</b>	
		oldal	1 / 8

**AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) 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) 28. cikke, szerint létrejövő adatfeldolgozói jogviszony:**

A kötelező elemek jogi személyek esetén a 2006. évi V. törvény alapján:

**BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Rövidített elnevezés: BKM Nonprofit Zrt.  
 Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.  
 Cégjegyzékszám: 01-10-042582  
 Adóigazgatási szám: 10941362-2-44  
 Közösségi adószám: HU10941362  
 Képviseli(k): Hidegné Fehér Krisztina gazdasági igazgató és Balog Róbert üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató együttesen  
 mint megrendelő (a továbbiakban: **Adatkezelő**),

másrészről a(z)


**MULTIMEX Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

Rövidített név: MULTIMEX Kft.  
 Székhely: 1037 Budapest, Erdőalja utca 147.  
 Cégjegyzékszám: 01-09-260034  
 Adószám: 10538018-2-41  
 Képviseli(k): Kovács Gábor ügyvezető önállóan  
 mint szolgáltató (a továbbiakban: **Adatfeldolgozó**)

külön-külön Fél, együttesen Felek, alulírott napon és az alábbi feltételekkel.  
 megállapodnak abban, hogy jelen szerződés előírásainak betartása mellett, biztosítva a személyes adatok védelmét és tiszteletben tartva az egyének önrendelkezési jogát, mint az Európai Unió és a tagállamok által is védett alapjogot, az Adatkezelő tevékenységéhez kapcsolódóan az Adatfeldolgozó bevonásával végzi jelen szerződésben meghatározott adatkezelési folyamatát.

Jelen szerződés használatában a „személyes adat”, a „különleges személyes adat”, a „adatkezelés/adatkezelő”, a „adatfeldolgozás/adatfeldolgozó”, a „érintett” fogalma megegyezik az általános adatvédelmi rendelet (a továbbiakban „Rendelet” vagy GDPR) fogalmaival.

1. Az **Adatfeldolgozó a Szerződés alapján azokat a személyes adatokat kezeli, amelyeket az Adatkezelő átad, vagy** más módon biztosít az Adatfeldolgozó részére, továbbá, amelyeket a Szerződés alapján [az Alapfeladat ellátása körében az Adatfeldolgozó gyűjt] (a továbbiakban: **Kezelendő Adatok**).

	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>	<b>A11-BKM/2022-02</b>	
		<b>oldal</b>	<b>2 / 8</b>

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 érintettek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.
7. Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatok a kezelését a GDPR-ban meghatározott rendelkezéseknek megfelelően teljesíti a Szerződésben vállalt Alapfeladatai szerint.
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 vonatkozásában a 13. 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 kötelezettsége 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: ügyfélhívó rendszerhez kapcsolódó hardver és szoftver elemek telepítése és támogatása.

 BUDAPESTI KÖZMŰVEK 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>	<b>A11-BKM/2022-02</b>	
		oldal	<b>3 / 8</b>

**Adatkezelés célja:** az alapszerződés mellékletében, a műszaki tartalomban meghatározottak szerint

**Kezelendő Adatok típusa:** név, email cím, telefonszám, felhasználási hely adatok, regisztrált ügyfél által az időpontfoglaláshoz megadott adatok, ügyintéző neve, azonosítója, email címe, az ügyfél által esetleg megadott egyéb adatok

**Érintettek kategóriái:** ügyfelek, ügyintézők

**Adatkezelés időtartama:** a szerződés hatálya alatt

**Adatkezelési feladat jellege:** az alapszerződés mellékletében, a műszaki tartalomban meghatározottak szerint

### 13. Az Adatkezelő írásbeli utasításainak megfelelő adatkezelés



Az Adatfeldolgozó a Kezelendő Adatokat kizárólag a jelen adatfeldolgozói szerződés, 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

 BUDAPESTI KÖZMŰVEK 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>		<b>A11-BKM/2022-02</b>
	<b>oldal</b>	<b>4 / 8</b>	

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;

 <p>BUDAPESTI KÖZMŰVEK</p> 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>	<b>A11-BKM/2022-02</b>	
		<b>oldal</b>	<b>5 / 8</b>

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

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

## 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.

 BUDAPESTI KÖZMŰVEK 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>		<b>A11-BKM/2022-02</b>
	<b>oldal</b>	<b>6 / 8</b>	

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 járnak el.

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 az azokról való tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles bejelentést tenni az Adatkezelő felé, és az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének.

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

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

 BUDAPESTI KÖZMŰVEK 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>		<b>A11-BKM/2022-02</b>
	<b>oldal</b>	<b>7 / 8</b>	

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;

 <b>BUDAPESTI KÖZMŰVEK</b> 	<b>ADATFELDOLGOZÓI SZERZŐDÉS</b>		<b>A11-BKM/2022-02</b>	
			oldal	8 / 8

- e) A személy- és vagyonvédelmi, 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.) Föv. Kgy. Rendelet.

Dátum: Budapest, 2025. 06.05.

**Adatkezelő részéről:**

.....  
 Balog Róbert  
 üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató  
**BKM Nonprofit Zrt.**

Hidegné Fehér Krisztina  
 gazdasági igazgató  
**BKM Nonprofit Zrt.**



Dátum: Budapest, 2025. 06.03.

**Adatfeldolgozó részéről**

.....  
 Kovács Gábor  
 ügyvezető  
**MULTIMEX Kft**

**MULTIMEX KFT.**  
 1037 Budapest  
 Jablonka út 118/a.  
 Asz.: 10538018-2-41



## KIZÁRÓLAGOSSÁGI NYILATKOZAT

Alulírott Kovács Gábor, mint a MULTIMEX Kft. ügyvezető igazgatója nyilatkozunk, hogy cégünk a Q-FUSION ügyfél-/beteghívó irányító és tájékoztató rendszerek gyártója és kizárólagos terjesztője és üzemeltetője, földrajzi korlátozás nélkül.

1. A rendszerhez tartozó szoftver elemek cégünk tulajdonát képezik:

- Q-FUSION vezérlő szoftver (azok moduljai) és azok verziói
- Q-TERMINAL webes hívóterminál és azok verziói
- Q-MONITOR multimédiás alkalmazás és azok verziói
- Q-TIMER időpontfoglaló alkalmazás és azok verziói
- Q-FEEDBACK elégedettségmérő alkalmazás és azok verziói
- mindennemű ezen szoftverekhez tartozó külső interfész és azok verziói
- mindennemű ezen szoftverhez tartozó telepítő készletek, leírások és azok verziói

Az 1. pontban meghatározott szoftverekkel kapcsolatban a MULTIMEX Kft. kizárólagos joggal bír mivel azok fejlesztésére (részben vagy egészben), sokszorosítására, telepítésére jogot senki számára át nem adott.

2. A rendszerben használt eszközöket a MULTIMEX Kft. gyártja vagy kizárólagos joggal forgalmazza:

- MX-TABLEP-xx és MXBP-xx és MXTP-xx jegykiadó automaták
- MXIT-xx információs terminálok
- MXLCD-xx elégedettségmérő eszközök és információs terminálok
- MXLCD normál és SIGNAGE kijelzők rendszerbe integrálva
- MXCD-xx és MXMD-xx 7 szegmenses kijelzők
- mindennemű egyedi összekötő elem és segédanyag, tartalék alkatrész, ami a rendszer működéséhez elengedhetetlen

Az 1-2 pontra való tekintettel, a rendszerek bővítésével, fejlesztésével, telepítésével kapcsolatban a MULTIMEX Kft. szintén kizárólagos joggal bír, és más számára ilyen jogot nem biztosított, adott át.

A rendszerek üzemeltetésével kapcsolatban szintén kizárólagos joggal bír, tekintettel arra, hogy a szoftver és hardver elemek biztonságos üzemeltetéséhez elengedhetetlen:

Szoftver elemek tekintetében:

- a forráskód mélyreható ismerete, annak módosításában, javításában való jártasság
- a forráskód ismeretéből adódó, javító service pack készítési tapasztalat, ebben való jártasság



- a használt adatbázis struktúra mélyreható ismerete, annak módosításában, javításában való jártasság
- a kapcsolódó interfész struktúrák mélyreható ismerete, annak módosításában, javításában való jártasság

Hardver eszközök tekintetében:

- az eszközök mélyreható ismerete
- ahhoz megfelelő szoftveresen előtelepített alkatrészek
- speciális eszközökből folyamatos raktárkészlet fenntartása

Ezen tudással kizárólag a MULTIMEX Kft. munkatársai bírnak, más számára ilyen tudás nem került átadásra.

Budapest, 2025. 01. 07.

Kovács Gábor  
Ügyvezető igazgató

MULTIMEX KFT  
1037 Budapest  
Jablonka út 118/a  
Asz. 10538018-2-4