

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

3. számú módosítás



amely létrejött alulírott helyen és napon,

az egyik részről a **Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31. (Cg.: 01-10-042582 ; adószám: 10941362-2-44), mint szolgáltató (a továbbiakban: „Szolgáltató”),

a másik részről a **Csepeli Hőszolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31. (Cg. 01-09-886030; adószám: 14038417-2-43 képviseli: Balog Róbert és Márton Mariann ügyvezetők, rövidített elnevezése: CsHSz Kft.) mint megrendelő (a továbbiakban: „Megrendelő”), (a Megrendelő és a Szolgáltató a továbbiakban együtt: „Felek”) között, az alábbi feltételekkel:

Előzmények

A Felek rögzítik, hogy köztük 2011. július 1. napján SZE005042 számon szolgáltatási szerződés (továbbiakban „Szerződés”) jött létre, a Csepeli Hőszolgáltató Kft. Ügyfélszolgálati irodája tevékenységének ellátására, melyet Felek közös megegyezéssel utoljára 2012. október 4. napján módosítottak.

1. A szerződés tárgya

A Felek megállapodása alapján a Szerződés 2. pontja 2013. május 1-től az alábbiak szerint módosul.

Jelen szerződés a Csepeli Hőszolgáltató Kft. adminisztratív és ügyfélszolgálati tevékenységeinek ellátásra jön létre oly módon, hogy a Csepeli Hőszolgáltató Kft.

- ügyfélszolgálati tevékenységét
 - o általános ügyekben történő személyes megkeresés esetén a FŐTÁV Zrt. Dél-budapesti ügyfélszolgálati irodája (Allee) (XI. Október 23. u. 8-10.) látja el,
 - o általános ügyekben írásos megkeresésekre válaszlevél tervezetét készítését a FŐTÁV Zrt. Dél-budapesti ügyfélszolgálati irodája végzi,
 - o általános ügyekben telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet a FŐTÁV Zrt. Contact Centere végzi,
- adminisztratív munkáinak ellátását, a FŐTÁV Zrt. Projektelemezési és leányvállalati osztálya látja el.

Jelen szerződés tekintetében adminisztratív feladatok különösen:

- Hő- és hűtési energia számla kiállítása ügyvezetéstől kapott adatok alapján, annak továbbítása fogyasztó részére
- Bejövő, kimenő dokumentumok (levelek, számlák, stb.) iktatása
- Hőmennyiségmérők óraállításának begyűjtése és továbbítása ügyvezetésnek
- Villamosenergia elszámoláshoz adatok begyűjtése és továbbítása társszervezet felé
- ELMŰ számlák továbbítása társszervezet felé
- Könyvelő részére anyagok összeállítása, eljuttatása

- MEH adatlap kitöltése, ügyvezetői jóváhagyást követően beküldése
- KSH adatlap kitöltése, ügyvezetői jóváhagyást követően beküldése
- BVK adatszolgáltatáshoz adatok bekérése könyvelőtől és táblázatok feltöltése
- Banki utalásokhoz utalandó tételek rögzítése elektronikus átutalási rendszerben
- Elektronikus átutalási rendszerben bankkivonatok lekérése
- Vevői számlákhoz teljesítési igazolások kiállítása
- Energia támogatás igénylésének ügyintézése.

Jelen szerződés tekintetében ügyfélszolgálati feladatok különösen:

- ügyfelek fogadása, általános tájékoztatás
- panaszok bejelentések rögzítése (Panasz-programba, ügyfélbejelentő lapon történő rögzítéssel)
- egyéb, papír alapú megkeresések fogadása (e-mail-en, fax-on, levélben az ügyfélszolgálati irodába érkező bejelentések), ezen dokumentumok ELO-n keresztül történő továbbítása a Projektelemezési és leányvállalati osztály felé, a téma függvényében szükség esetén választervezettel együtt
- telefonos megkeresések kezelése a Contact Centerben történik
- Projektelemezési és leányvállalati osztály igénye szerinti rendszerességgel statisztika készítése a megkeresésekről darabszámú szűréssel a Panasz-programból és az SAP CICO-ból.

A Rákóczi Liget Társasház képviseletével a kapcsolatot kizárólag a Csepeli Hőszolgáltató Kft. ügyvezetői tartják.

A Csepeli Hőszolgáltató Kft. továbbítja a FŐTÁV Zrt. Ügyfélszolgálati osztály részére, az általa a Rákóczi Liget Társasház részére kiállított számlák másolatát adatszolgáltatás céljából a számla kiállítását követő 3 napon belül.

2. Szerződéses ár és fizetési feltételek

A Felek megállapodása alapján a Szerződés 3. pontja az alábbiak szerint módosul.

Szolgáltató a jelen szerződés tárgyát képező feladatokat havi átalánydíj ellenében végzi, mely

- az ügyfélszolgálati feladatok tekintetében: nettó 2.900.- Ft+ÁFA/hó, azaz kettőezer-kilencszáz forint + ÁFA/hó
- az adminisztratív feladatok tekintetében: nettó 204.400.- Ft+ÁFA/hó, azaz kettőszáznegyezer-négyszáz forint + ÁFA/hó

Felek rögzítik, hogy a fenti átalánydíj alkalmazására 2013. május 01. napjától kerül sor.

Felek fenntartják a jogot arra, hogy jelen szerződés 1. sz. mellékletét képező kalkulációt évente felülvizsgálják, és az adott évre tervezett költségek változása szerint – a melléklet megfelelő módosításával - az átalánydíjat módosítják.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy az átalánydíj módosítására legkorábban 2014. május 1. napjától kezdődően van lehetőség.

Transzferár kalkulálás a 2013. évi terv adatok alapján

Év	2013.
Tevékenység :	Adminisztratív szolgáltatás
Megbízó :	CSHSZ
Munkát végző :	FŐTÁV, Projektelemezési és leányvállalati Osztály QG 6141
Alapadatok	
Éves terv közvetlen költség (költséghelyre)	38 708 724 Ft/év
Terv létszám	4 fő
Terv ráfordított óra (összesen havonta)	30 óra
Havi ledolgozható óra	174 óra/fő
Közvetett költséghányad	40 %
Nyereséghányad	5 %
Díjtétel	204 400 Ft/hó

Transzferár kalkulálás a 2013 évi terv adatok alapján

Év	2013.
Tevékenység:	Ügyfélszolgálati tevékenység
Megbízó:	CSHSZ
Munkát végző	Ügyfélszolgálati Osztály D-BP-i (Allee) ügyfélszolgálati iroda QK5145
Alapadatok	
Terv éves közvetlen költség (költséghelyre)	116 109 781 Ft/év
Terv létszám	7 fő
Terv ráfordított idő (összesen havonta)	15,0 perc/hó
Havi ledolgozható óra	174 óra/fő
Nyereséghányad	5 %
Közvetett költség aránya a közvetlen költséghez (FŐTÁV-nál)	40 %
Díjtétel	2 900 Ft/hó