

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

4. számú módosítás

amely létrejött alulírott helyen és napon,

az egyik részről a **Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (székhely: 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** (székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.; Cg. 01-09-886030; adószám: 14038417-2-43 képviseli: Róbert és Belinszky Gergő 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 Megrendelő Ügyfélszolgálati irodája tevékenységének ellátására, melyet Felek közös megegyezéssel utoljára 2013. május 14. napján módosítottak.

1. A szerződés tárgya

A Felek megállapodása alapján a Szerződés 2. pontja 2014. szeptember 1. napjától az alábbiak szerint módosul:

„Jelen szerződés a Megrendelő adminisztratív és ügyfélszolgálati tevékenységeinek ellátásra jön létre oly módon, hogy a Megrendelő

- ügyfélszolgálati tevékenységét
 - o általános ügyekben történő személyes megkeresés esetén a Szolgáltató Dél-budapesti ügyfélszolgálati irodája (Allée Bevásárlóközpont, Budapest XI. Október 23. u. 8-10.) látja el,
 - o általános ügyekben írásos megkeresésekre válaszlevél tervezet készítését a Szolgáltató Ügyfélkapcsolati csoportja végzi,
 - o általános ügyekben a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet a Szolgáltató Contact Centere végzi,
- adminisztratív munkáinak ellátását, a Szolgáltató Projektelemezési és leányvállalati csoportja látja el.

Jelen szerződés tekintetében adminisztratív feladatok különösen:

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

- MEH adatlap kitöltése, ügyvezetői jóváhagyást követően beküldése
- Banki utalásokhoz utalandó tételek rögzítése elektronikus átutalási rendszerben
- Elektronikus átutalási rendszerben bankkivonatok lekérése
- Vevői számlákhoz teljesítési igazolások kiállítása
- Energia támogatás igénylésének ügyintézése
- Rezsidijsökkentés érvényesítéséről adatszolgáltatás a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felé.

Jelen szerződés tekintetében ügyfélszolgálati feladatok különösen:

- ügyfelek fogadása, általános tájékoztatás
- panaszok, bejelentések rögzítése (Panasz-programba, ügyfélbejelentő lapon történő rögzítéssel)
- egyéb, papír alapú megkeresések fogadása (az ügyfélszolgálati irodába e-mail-en, fax-on, levélben érkező bejelentések), ezen dokumentumok ELO-n keresztül történő továbbítása a Projektelemezési és leányvállalati csoport felé, a téma függvényében szükség esetén választervezettel együtt
- telefonos megkeresések kezelése (a Contact Centerben történik)
- Projektelemezési és leányvállalati csoport igénye szerinti rendszerességgel statisztika készítése a megkeresésekről darabszámos szűréssel a Panasz-programból és az SAP CIC0-ból.

A Rákóczi Liget Társasház képviselével a kapcsolatot kizárólag a Megrendelő ügyvezetői tartják.

A Megrendelő továbbítja a Szolgáltató Ügyfélszolgálati osztálya 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 3.290.- Ft+ÁFA/hó, azaz háromezer-kettőszázkilencven forint + ÁFA/hó
- az adminisztratív feladatok tekintetében: nettó 275.720.- Ft+ÁFA/hó, azaz kettőszázhetvenötezer-hétszázhusz forint + ÁFA/hó

Felek rögzítik, hogy a fenti átalánydíj alkalmazására 2014. szeptember 1. 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 2015. április 30. napjától kezdődően van lehetőség.

Felek rögzítik, hogy az 1. számú mellékletben szereplő kölcsönösen kialakított díj (havi átalánydíj) a tervezett költségek +5 %-os haszonkulcsa alapján lett meghatározva és magába foglalja a munka teljesítésével kapcsolatos, a Szolgáltatónál felmerülő valamennyi költséget.

Szolgáltató jogosult minden hónap 10-éig számlát kiállítani és tudomásul veszi, hogy a számlát kizárólag a számlához mellékelte eredeti (nem másolati példány), a teljesítés jelen szerződésben meghatározott átvevője által aláírt, a fentieknek megfelelően kiállított teljesítési igazolással együtt nyújtható be a Megrendelő részére. Jelen szerződés tekintetében a teljesítés igazoló: ügyvezető és ügyvezető együttes aláírási joggal.

A Megrendelőt a szabálytalan, nem az előbbieknél megfelelően kiállított számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatóságos elfogadásának a Megrendelő részéről.

A számla benyújtása postai úton vagy személyesen a Csepeli Hőszolgáltató Kft-nek (Cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.) címezve történhet.

A Megrendelő a szabályszerűen kiállított számlát annak keltétől számított 30 napon belül a Szolgáltató számlán megjelölt bankszámlájára átutalással egyenlíti ki."

3. Záró rendelkezések

A Szerződés módosításokkal nem érintett pontjai változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Jelen szerződésmódosítás a Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi.

Jelen szerződés 2 (két) eredeti példányban készült, amelyből 1 (egy) példány a Megrendelőt, 1 (egy) példány a Szolgáltatót illet.

A Felek a Szerződés 4. számú módosítását annak elolvasása és értelmezése után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2014. szeptember 19.

Csepeli Hőszolgáltató Kft.
1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.
Adószám: 138417-2-43



FŐTÁV BUDAPESTI
LÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZRT.
BVKKÁRNYELVI TAGJA 1.

Megrendelő

CSHSZ Kft.

Balog Róbert, Belinszky Gergő

ügyvezető

Szolgáltató

FŐTÁV Zrt.

Fekete Csaba

vezérigazgató

Melléklet:

1. számú melléklet: Transzferár megállapítása



Transzferár kalkulálás
 2014. évi terv adatok alapján

Év	2014.
Tevékenység:	Ügyfélszolgálati tevékenység
Megbízó:	CSHSZ
Munkát végző:	FŐTÁV: Ügyfélszolgálati Osztály / Dél-budapesti ügyfélszolgálati iroda (Allee) QK5145
Alapadatok	
Éves terv közvetlen költség (Ügyfélszolgálati Osztály / Dél-budapesti ügyfélszolgálati iroda (Allee) költséghelyére)	111 489 388 Ft/év
Összes terv létszám	7 fő
Terv ráfordított óra (összesen havonta)	15 perc/hó
Ledolgozható havi átlag óra	168 óra/fő
Közvetett költséghányad	58,81 %
Nyereséghányad	5 %
Számítás	
Havi közvetlen költség	9 290 782 Ft/hó
Havi ledolgozható óra összes alkalmazottra	1 176 óra/fő
1 alkalmazott 1 órájára jutó kien költség	7 900 Ft/óra
Szolgáltatás havi közvetlen költsége	1 975 Ft/hó
Szolgáltatás havi közvetlen költsége + közvetett ktg	3 137 Ft/hó
Szolgáltatás havi közvetlen költsége + közvetett ktg + nyereség	3 293 Ft/hó
Díjtétel	3 290 Ft/hó

Transzferár kalkulálás
2014. évi terv adatok alapján

Év	2014.
Tevékenység:	Adminisztratív szolgáltatás
Megbízó:	CSHSZ
Munkát végző:	FŐTÁV: Pénzügyi Osztály / Projektelemzési és leányvállalati csoport QG1341
Alapadatok	
Éves terv közvetlen költség (Pénzügyi Osztály / Projektelemzési és leányvállalati csoport költséghelyére)	44 446 148 Ft/év
Összes terv létszám	4 fő
Terv ráfordított óra (összesen havonta)	30 óra/hó
Ledolgozható havi átlag óra	168 óra/fő
Közvetett költséghányad	58,81 %
Nyereséghányad	5 %
Számítás	
Havi közvetlen költség	3 703 846 Ft/hó
Havi ledolgozható óra összes alkalmazottra	672 óra/fő
1 alkalmazott 1 órájára jutó klen költség	5 512 Ft/óra
Szolgáltatás havi közvetlen költsége	165 350 Ft/hó
Szolgáltatás havi közvetlen költsége + közvetett ktg	262 593 Ft/hó
Szolgáltatás havi közvetlen költsége + közvetett ktg + nyereség	275 722 Ft/hó
Díjtétel	275 720 Ft/hó