



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

1/a. sz. melléklet

MÁV-START Zrt.
részére

TELJESÍTÉSI GARANCIA (minta)¹⁴

Garanciaszám:
Referenciaszám:

Értesültünk arról, hogy a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MÁV-START Zrt.) (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045551, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, adószám: 1383449-2-4 - a továbbiakban Kedvezményezett) megállapodást kíván kötni a-val (székhely: , cégjegyzékszám: , nyilvántartó cégbíróság: , adószám: - továbbiakban: Megbízó), a Call Center szolgáltatás Kedvezményezett részéről történő beszerzésére (a továbbiakban: Szerződés).

Értesültünk továbbá arról, hogy a megkötendő Szerződés értelmében a Megbízó Kedvezményezettek részére köteles átadni egy 100.000.000,- Ft-nak (Egyszázmillió forint) megfelelő összegű visszavonhatatlan teljesítési bankgaranciát. Értesültünk arról is, hogy a Teljesítési garancia a Kedvezményezett bármilyen olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Megbízó Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Kedvezményezett jogosult a Teljesítési garancia terhére érvényesíteni minden, a Megbízóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Kedvezményezett által a Megbízó helyett viselt költségek stb. (a továbbiakban együtt: Kedvezményezetti igény)

A fentiekkel kapcsolatban mi, (székhely: , cégjegyzékszám: , nyilvántartó cégbíróság: , adószám:) visszavonhatatlan kötelezettséget vállalunk arra, hogy

100.000.000 Ft
azaz Egyszáz millió magyar forint összeget

meg nem haladó mértékben kifizetést teljesítünk, 5 banki munkanapon belül, közvetlenül a Kedvezményezett első írásbeli felszólítására, az alapjogviszony vizsgálata nélkül, tekintet nélkül a Megbízó, a mi magunk vagy bármely más fél ellenvetéseire, feltéve, hogy az írásbeli felszólításban kijelentik, hogy a Szerződést megkötötték, a Szerződés alapján Megbízót valamely Kedvezményezetti igényre tekintettel fizetési kötelezettség terheli, és a Megbízó a fizetési kötelezettségének nem tett eleget.

Az igénybejelentéshez csatolni kell a Megbízó részére megküldött, fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó, a Megbízó által fizetendő összeget is tartalmazó írásbeli felhívás

¹⁴ Amennyiben a teljesítési biztosíték bankgarancia.



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

másolatát, valamint a felszólítás postára adását, vagy a kézbesítését igazoló irat (postai feladóvevény vagy tértivevény, vagy átvételi elismervény) másolatát.

Igénybejelentés esetén Bankunk kizárólag az igénybejelentéshez csatolt, a Megbízó részére megküldött írásbeli felhívás másolatában szereplő összeg erejéig teljesít fizetést.

Az igénybejelentést ezen garancialevélre vonatkozóan átutalással teljesítjük, a Kedvezményezett által Bankunknak írásban megküldött felszólításnak megfelelően, az igénybejelentésben megjelölt konkrét számlaszám javára. Az igénybejelentést szíveskedjenek számlavezető bankjuknál bejelentett módon aláírva, számlavezető bankjukon keresztül, az aláírások számlavezető bank általi igazolásával eljuttatni Bankunkhoz.

Bankunk telefonon, telefaxon e-mailen érkező fizetési felhívást nem fogad el.

Jelen garancia-tól¹⁵ a garancia eredeti példányának Bankhoz történő visszajuttatásáig, de legfeljebb napján 16 óráig - ha ez a nap munkaszüneti vagy bankszünnap, úgy az azt követő banki munkanapon 16 óráig - érvényes, mely időpontig az esetleges igénybejelentésnek bankunkhoz be kell érkeznie. Ezen időpont után a garancia érvényét veszti, Bankunk annak alapján fizetést nem teljesít függetlenül attól, hogy az eredeti példányt hozzánk visszajuttatjuk- e vagy sem.

Jelen garancia keretében a Kedvezményezett esetleges igénybejelentése alapján teljesített valamennyi kifizetés a garancia összegét automatikusan csökkenti.

Bankunk által kibocsátott jelen garancia a Szerződés 25.2 pontjában foglaltak szerint Kedvezményezett által harmadik személy részére egyoldalúan engedélyezhető és / vagy átruházható.

A jelen garancia tekintetében az engedményezés a jelen garancia alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedményezését jelenti, míg a jelen garancia tekintetében az átruházás a lehívás (igénybevétel) jogának átruházását is jelenti – a jelen garancia alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedményezésével együtt.

A jelen garanciában nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar jog rendelkezései az irányadók.

Kelt:

¹⁵ A Megállapodás aláírásának napja, ezt követően – amennyiben alkalmazandó - a korábbi teljesítési garancia lejáratának napja.



„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

1/b. sz. melléklet

MÁV-START Zrt.
részére

KÖTELEZVÉNY (minta)¹⁶

Kötelezvénytípus: Kötelezvénytípus:

Referenciaszám: Referenciaszám:

Értesültünk arról, hogy a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MÁV-START Zrt.) (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045551, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, adószám: 1383449-2-4 - a továbbiakban Kedvezményezett) megállapodást kíván kötni a-val (székhely: , cégjegyzékszám: , nyilvántartó cégbíróság: , adószám: - továbbiakban: Megbízó), a Call Center szolgáltatás Kedvezményezett részéről történő beszerzésére (a továbbiakban: Szerződés).

Értesültünk továbbá arról, hogy a megkötendő Szerződés értelmében a Megbízó Kedvezményezettek részére köteles átadni egy 100.000.000,- Ft-nak (Egyszázmillió forint) megfelelő összegű visszavonhatatlan készfizető kezességvállalást tartalmazó Kötelezvényt. Értesültünk arról is, hogy a Kötelezvény a Kedvezményezett bármilyen olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Megbízó Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Kedvezményezett jogosult a Kötelezvény terhére érvényesíteni minden, a Megbízóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Kedvezményezett által a Megbízó helyett viselt költségek stb. (a továbbiakban együtt: Kedvezményezetti igény)

A fentiekkel kapcsolatban mi, (székhely: , cégjegyzékszám: , nyilvántartó cégbíróság: , adószám:) visszavonhatatlan kötelezettséget vállalunk arra, hogy

100.000.000 Ft

azaz Egyszáz millió magyar forint összeget

meg nem haladó mértékben a jelen Kötelezvényben foglalt feltételekkel készfizető kezességet vállalunk Megbízóért és ugyanezen mértékig kifizetést teljesítünk, 5 banki munkanapon belül, közvetlenül a Kedvezményezett első írásbeli felszólítására, az alapjogviszony vizsgálata nélkül, tekintet nélkül a Megbízó, a mi magunk vagy bármely más fél ellenvetéseire, feltéve, hogy az írásbeli felszólításban kijelentik, hogy a Szerződést megkötötték, a Szerződés alapján Megbízót valamely Kedvezményezetti igényre tekintettel fizetési kötelezettség terheli, és a Megbízó a fizetési kötelezettségének nem tett eleget.

Biztosítónk kijelenti, hogy a Kötelezvényben vállalt készfizető kezességet úgy kell érteni, ahogy azt a Ptk. 274. § (2) bekezdése szabályozza, azzal, hogy Biztosítónk a Ptk. 273. § (1) bekezdésében foglaltaktól eltérően nem érvényesítheti azokat a kifogásokat, amelyeket a

¹⁶ Amennyiben a teljesítési biztosíték biztosítási szerződés alapján biztosító részvénytársaság által kiadott készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvény.


„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

Megbízó érvényesíthet a Kedvezményezettrel szemben, és saját, Kedvezményezettrel szembeni, egyéb jogviszony(ok)ból származó igényeit sem jogosult beszámítani a Kedvezményezettrel szemben.

Az igénybejelentéshez csatolni kell a Megbízó részére megküldött, fizetési kötelezettség teljesítésére vonatkozó, a Megbízó által fizetendő összeget is tartalmazó írásbeli felhívás másolatát, valamint a felszólítás postára adását, vagy a kézbesítését igazoló irat (postai feladóvevény vagy tértivevény, vagy átvételi elismervény) másolatát.

Igénybejelentés esetén Biztosítónk kizárólag az igénybejelentéshez csatolt, a Megbízó részére megküldött írásbeli felhívás másolatában szereplő összeg erejéig teljesít fizetést.

Az igénybejelentést ezen kötelezvényre vonatkozóan átutalással teljesítjük, a Kedvezményezett által Bankunknak írásban megküldött felszólításnak megfelelően, az igénybejelentésben megjelölt konkrét számlaszám javára. Az igénybejelentést szíveskedjenek cégszerűen aláírva eljuttatni Biztosítónkhoz.

Biztosítónk telefonon, telefaxon, e-mailen érkező fizetési felhívást nem fogad el.

Jelen Kötelezvény-tól¹⁷ a Kötelezvény eredeti példányának Biztosítónkhoz történő visszajuttatásáig, de legfeljebb napján 16 óráig - ha ez a nap munkaszüneti vagy bankszünnap, úgy az azt követő banki munkanapon 16 óráig - érvényes, mely időpontig az esetleges igénybejelentésnek Biztosítónkhoz be kell érkeznie. Ezen időpont után a Kötelezvény érvényét veszti, Biztosítónk annak alapján fizetést nem teljesít függetlenül attól, hogy az eredeti példányt hozzánk visszajuttatjuk- e vagy sem.

Jelen Kötelezvény keretében a Kedvezményezett esetleges igénybejelentése alapján teljesített valamennyi kifizetés a Kötelezvény összegét automatikusan csökkenti.

Biztosítónk által kibocsátott jelen Kötelezvény a Szerződés 25.2 pontjában foglaltak szerint Kedvezményezett által harmadik személy részére egyoldalúan engedményezhető és / vagy átruházható.

A jelen Kötelezvény tekintetében az engedményezés a jelen Kötelezvény alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedményezését jelenti, míg a jelen Kötelezvény tekintetében az átruházás a lehívás (igénybevétel) jogának átruházását is jelenti – a jelen Kötelezvény alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedményezésével együtt.

A jelen Kötelezvényben nem szabályozott kérdések tekintetében a magyar jog rendelkezései az irányadók.

Kelt:

¹⁷ Első alkalommal a Megállapodás aláírásának napja, ezt követően – amennyiben alkalmazandó - a korábbi Kötelezvény lejáratának napja.

2. számú melléklet

Műszaki melléklet és paraméterkönyv

1. Az üzleti elvárások meghatározása

A Megrendelő üzleti céljait röviden úgy lehet megfogalmazni, hogy Magyarországon a személyszállítás piaci részesedésének mértékét kívánja megtartani, illetve azt növelni. A biztonságos üzemvitel mellett hangsúlyos szerepet kap az utasok kiszolgálása. Cél, hogy az ügyfelekkel és a potenciális utasokkal is egyre közelebbi kapcsolatba kerüljünk, és ez által minél jobb szolgáltatásokat tudjunk bevezetni.

A Megrendelő a fentiek érdekében színvonalas, könnyen elérhető telefonos ügyfélszolgálatot kíván az utazóközönség számára biztosítani. Ezenfelül, a közszolgáltatási szerződés 8. mellékletének II. 3. 8. pontja alapján a KHEM, mint illetékes minisztérium a MÁV-START Zrt-től az alábbiakat várja el: *„Vállalkozó telefonos utastájékoztatót tart fenn munkanapokon legalább 6.00-20.00-ig, szabad-munkaszüneti- és ünnepnapokon legalább 8.00-18.00-ig. A telefonos utastájékoztató kiterjed a Vállalkozó által végzett személyszállítás menetrendjére, valamint az ahhoz kapcsolódva nyújtott szolgáltatásokra. A telefonos utastájékoztatónál a telefonos munkatárs türelmesen, barátságosan, segítőkészen nyújt teljeskörű és pontos információt az érdeklődőknek. Az ügyfélszolgálat telefonszámát Vállalkozó a honlapján és a menetrendben jól látható helyen szerepelteti”.*

A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2009. december 3. napjától hatályos 1371/2007/EK rendelet kiemelten kezeli az utasok tájékoztatáshoz, illetőleg „panasztételhez” való jogát. A Megrendelő a rendeletnek való megfelelés érdekében hatékony utastájékoztatói rendszert és panaszkezelési mechanizmust köteles működtetni, melynek integráns elemét képezi a Call Center (a mellékletben a továbbiakban: CC).

A kitűzött célok elérése érdekében a Megrendelő:

- elsősorban a minőség színvonalát kívánja növelni, a termékek, valamint a szolgáltatások körét bővíteni;
- fontosnak tartja a kommunikációs csatornák használatát az ügyfélkezelés és a szolgáltatások terén;
- a korszerű informatikai megoldásokat az ügyfélszolgálat megfelelő kialakításának szolgálatába állítja.

A fenti kitűzött célokat a Megrendelő egy hatékonyan és jól működő telefonos ügyfélszolgálattal is támogatni kívánja, melynek feladata, hogy a személyszállítási szolgáltatásához hatékony, gyors, biztonságos, teljes körű és ügyfélbarát kiszolgálást biztosítsa az ügyfelei részére.

2. Elvárások a Vállalkozóval szemben

A Vállalkozó köteles a jelen Szerződés szerinti stratégiai fontosságú ügyfélszolgálati csatornákat világszínvonalon üzemeltetni. A Vállalkozónak elsősorban a bejövő telefonhívásokat, beérkező írásos megkereséseket kell kezelnie, illetve SMS-eket és e-maileket kell küldenie.

A Vállalkozónak igazolnia kell, hogy esetlegesen többszörösére megnövekedő hívásforgalom esetén (különösen technikai problémák, rossz időjárási körülmények, balesetek, sztrájk stb.) képes biztosítani az extra emberi erőforrást, és ez által a sürgősségi helyzeteket kezelni az elvárt szolgáltatási színvonal csökkenése nélkül.

A CC célja:

- a földi és fedélzeti szolgáltatásokkal összefüggő telefonhívások, SMS-ek, e-mailek központi feldolgozása;
- az utas részére a lehető legtöbb, Őt érintő utazással összefüggő információ biztosítása annak érdekében, hogy a CC útján az utas lehető legtöbb kívánságát teljesíteni lehessen;
- az egységes, „egykapus” típusú kommunikáció biztosítása az utasok felé;
- az általuk nyújtott szolgáltatások színvonalának folyamatos növelése,

3. Hívásforgalmi adatok

napi becsült hívás átlagosan (darab / nap)	3 500
menetrendi információ	61,3%
díjsszabási információ	3,7%
különleges információ	5,1%
jegyrendelés	15,4%
nemzetközi információ	10,8%
e-ticket információ	0,5%
észrevételek	0,8%
angol nyelvű hívás	0,4%
VIP ügyfélhívás	0,1%
egyéb hívás	1,9%
napi becsült e-mail átlagosan (darab / nap)	40
napi becsült SMS átlagosan (darab / nap)	350

A Megrendelő a félreértések elkerülése érdekében rögzíti, hogy az itt rögzített forgalmi adatok becsült értékek, amelyek akár pozitív, akár negatív irányban változhatnak; a Megrendelő semmilyen tekintetben nem garantál sem maximális, sem minimális forgalmat.

4. A szolgáltatás színvonalával szemben támasztott elvárások

A Megrendelő igényt tart arra, hogy havonta kerüljön sor az alább meghatározott paraméterek teljesítésének kiértékelésére, azzal, hogy ez nem érinti azt, hogy a lenti táblázatban hivatkozott napi minimális szolgáltatási szint naponta kerül kiértékelésre.

Szolgáltatási szint:

Paraméter	Mértékegység	Az Ajánlatkérő elvárásai
az IVR segítségével történő, a		

telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően Y másodpercen belül a telefonos ügyintéző által fogadott bejövő hívás X %-a (napi szolgáltatási szint)	% / másodperc	$\geq 80 \% / \leq 30 \text{ mp}$
maximális várakozási idő - küszöbérték (az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által történő felvételig eltelt leghosszabb idő)	másodperc	≤ 30
a létre nem jött, meghiúsult beszélgetések aránya (a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma – a 30 másodpercen belül megszakadt hívások száma) / (a feldolgozott bemenő hívások száma + a fel nem dolgozott hívások száma)	%	≤ 5
e-mail megválaszolási határidő (a CC-be beérkező e-mail időpontjától számítva a válasz megküldése)	perc	30
krízis SMS kiküldési határidő (a személyszállítási főirányító által e-mail-ben a CC részére megküldött információ SMS-re átfordítása és kiküldése az előre definiált vezetői kör részére)	perc	10
VIP ügyfelek híváskezelése (a Megrendelő által VIP-nek minősített ügyfelek részére fenntartott, önálló telefonvonalon lebonyolított hívás és SMS kezelés a fenti paraméterek alapján történjen, azonban ezen hívások elsőrendű prioritást élvezzenek)	%	100
Tudásbázis havi szolgáltatási szintje	%	99
minimális napi szolgáltatási szint (beleértve az összes telefonos ügyintéző által kezelt menüpontot)	%	80%
minimális napi szolgáltatási szint Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett napokon (beleértve az összes telefonos ügyintéző által kezelt menüpontot)	%	50 %



„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

áramellátás megszűnése esetén átállási idő nélküli teljeskörű folyamatos működés	%	100%

Az IVR (Interactive Voice Response) fogalom alatt az interaktív hangos információt értjük. A telefonos érdeklődő először az IVR menürendszerbe kerül ahol telefonja nyomógombjai segítségével lépegethet le, illetve felfelé a szükséges információ megszerzéséig. Csak akkor kerül kapcsolatba a telefonos ügyintézővel, ha azt egy kijelölt gombbal kéri.

Napi szolgáltatási szint számítása: $((a \text{ feldolgozott bemenő hívások száma} + a \text{ fel nem dolgozott hívások száma}) - (a \text{ 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma} + a \text{ 30 másodperc után megszakadt hívások száma})) / (a \text{ feldolgozott bemenő hívások száma} + a \text{ fel nem dolgozott hívások száma}) \times 100$; (két tizedes jegyig megadva)

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó folyamatosan annyi csatornát köteles üzemeltetni, hogy valamennyi Utas-hívás – tekintet nélkül arra, hogy egyidejűleg hány hívás érkezik - folyamatosan beérkezzen a Call Center IVR-ébe. Azon hívásokat, amelyek a Call Center IVR-ébe bizonyíthatóan abból az okból nem érkeztek be, hogy a Vállalkozó nem tett eleget az előző mondatban rögzített kötelezettségének, a jelen Szerződés 14.2.19 és 15.2 l) pontjai szempontjából létre nem jött, meghiúsult hívásnak kell tekinteni. A Vállalkozó köteles biztosítani, hogy az ilyen hívásokra vonatkozó adatok az Elektronikus Szolgáltatási Adatbázisban rögzítésre kerüljenek. Vállalkozó köteles továbbá az ilyen hívások számát a napi, heti és havi riportban feltüntetni.

A Vállalkozó nem alkalmazhat továbbá olyan megoldást, amely az IVR-ben a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont Utas általi választhatóságát késlelteti.”

Az Ajánlatkérőnek a CC kommunikációs nyelveit illetően az alábbi elvárásai vannak:

- magyar nyelven beszélő telefonos ügyintézők,
- igazolt, C típusú, középfokú angol nyelvtudással rendelkező telefonos ügyintézők foglalkoztatása az idegennyelvű menüpontokban és e-mailekben.

A Megrendelő kifejezett elvárásai:

- mindig legyen legalább egy olyan telefonos ügyintéző szolgálatban, aki rendelkezik a legmagasabb szintű érvényes modulvizsgálattal és angol nyelven beszél,
- az IVR menüben alkalmazott hangfájlok módosítása:
 - munkanapokon, normál munkaidőben (08:00 – 18:00) 12 órán belül,
 - Rendkívüli Esemény kapcsán, az előre felvett hangfájlt a Megrendelővel egyeztetve azonnal történjen meg.

5. Alkalmazások



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

A Megrendelő három telefonszámon biztosít elérhetőséget az utasai részére. A telefonszámokat a Megrendelő létesítette.

Az ügyfél a telefonos megkeresés során IVR menürendszer használatát követően jut telefonos ügyintézőhöz. A telefonos ügyintézőknek a munkavégzésük során tájékoztatást kell adni többek között a Megrendelő menetrendjéről (érkezés, indulás, átszállás) és az utazással kapcsolatos tudnivalókról, belföldi és nemzetközi díjtarifákról, különleges információkról, tarifákról, marketing akciókról stb.. A tájékoztatás kiterjed belföldi és nemzetközi utazási viszonylatokra. Ezenfelül, az e-Ticket és az e-Ticket-M rendszer helpdesk tevékenységét ellátja. Különös figyelemmel kell kezelni a Megrendelő által előre definiált VIP ügyfeleket. A telefonos ügyintéző által nyújtott, szolgáltatott információk ajánlásnak minősülnek, a Vállalkozónak felróható helytelen információadás következményeit az Vállalkozó köteles viselni.

Helyjegy előrendelés során a telefonos ügyintéző a meglévő, vagy megrendelendő jegyhez szükséges hely- és pótjegyet vagy pótjegyet jelöl ki a pótdíjköteles és helybiztosítással közlekedő vonatokra. A hely- és pótjegyet vagy pótjegyet kiközvetíteni csak a törzsadatban vonatkonként előre rögzített rendelkezésre álló kontingensből lehet. A foglalást a rendszer automatikusan tárolja, majd lehetőséget biztosít a hálózatba kötött értékesítési jegykiadó gépen keresztül történő kiszolgáltatásra. Tájékoztatást kaphat az utas a vonatban található szabad helyek nagyságáról és annak alakulásáról. Az utas kérésére az átvételi kódot SMS-ben is meg kell küldeni.

A telefonos ügyintézők munkáját a Megrendelő által biztosított számítógépes alkalmazások segítik. Ezek a belföldi utas tájékoztatás esetében az Elvira, a nemzetközi utas tájékoztatás esetén a DB Hafas, jegyrendelés esetén a Teleres programot foglalják magukba.

A menetrendi programokat (DB Hafas, Elvira) a Vállalkozó telepítheti. Az Elvira adatbázis frissítéséhez az adatokat a Megrendelő megküldi. A Megrendelő biztosítja az egyes alkalmazások - ide nem értve a DB Hafas alkalmazást - installációs / telepítő készleteit. A Teleres alkalmazást kizárólag csak a Data-Press cég telepítheti, melynek induló telepítési költségeit a Megrendelő viseli. Ezenfelül, alkalmazni kell még az e-Ticket és e-Ticket-m Back Office modult, ami webes felületű és elérésű.

A Vállalkozónak az alkalmazások telepítése és üzemeltetése során be kell tartania a Megrendelő informatikai biztonsági szabályait és a vonatkozó egyéb előírásokat – ideértve különösen a szerzői jogokkal kapcsolatos előírásokat is. A Vállalkozó kulcsfelhasználói és az alkalmazottai kötelesek betartani a hatályos adatvédelmi törvényeket és szabályokat. A Vállalkozó rendszereinek meg kell felelnie a Megrendelő Informatikai Biztonsági Szabályzata, Üzletititok-védelmi Szabályzata és Adatvédelmi Szabályzata előírásainak:

A vonatkozó részletesebb szabályokat a szerződés törzsszövege és egyéb mellékletei – ideértve különösen a 6. sz. mellékletet – tartalmazzák.

A Vállalkozó – a Szerződésben rögzített részletes szabályok szerint - vállalja naprakész, a Megrendelő ügyfélszolgálati számára is elérhető egységes ügyfélszolgálati rendszer (a továbbiakban: Tudásbázis) kialakítását legkésőbb 2010. február 03-ig és fenntartását a Szerződésben rögzítettek szerint.

E-mail elérés 2 meghirdetett elektronikus címen történhet:

- informacio@mav-start.hu email címen az utasok menetrendi, vonatközlekedéssel kapcsolatos kérdéseket;
- mavdirekt@mav-start.hu email címen belső, vasútüzemet érintő levelezések bonyolítása

A telefonos kiszolgáló rendszert illeszteni kell a Megrendelő jelenlegi működési környezetéhez, azaz a rendszer képes kell, hogy legyen együttműködésre a Megrendelő egyéb elektronikus és személyes ügyfélszolgáló rendszereivel. Ezen követelmény nemcsak a használt rendszerek integrálhatóságát,

hanem az egyéb kiszolgáló rendszereken keresztül érkező menetrendi és menetjegy előrendelés fogadásának képességét is jelenti. És fordítva, ezen rendszeren érkező, de nem ezen rendszerben kezelt kérések átadására is képes legyen a Megrendelő más rendszerei felé.

6. A CC személyzete

A CC telefonos ügyintéző munkatársainak - a szakmai vizsgáztatást megelőzően - az alábbi alapvető elvárásoknak kell megfelelnie:

- legalább középiskolai érettségi;
- kellemes hang és fellépés, helyes kiejtés és beszéd-tempó;
- magas szintű kifejezőkészség;
- gazdag szókincs;
- jó, gyors fogalmazási készség;
- a nem szokványos helyzetekben gyorsan fel kell találnia magát, az ilyen eseteket gyorsan és szakszerűen kell elintéznie;
- vállalnia kell, hogy folyamatosan továbbképzzi magát, fejleszti képességeit;
- kitartónak kell lennie, és el kell tudnia viselnie a munkával együtt járó megterhelést.

A szükséges létszámot a fentiekben meghatározott kritériumok alapján a Vállalkozónak kell meghatároznia.

A kommunikációs és vasúti-szakmai képzést a Vállalkozó biztosítja. A telefonos ügyintézők alkalmazásának feltétele a Megrendelő előtt tett sikeresnek minősített vizsga. A Megrendelő a belföldi és nemzetközi vasút-szakmai témakörökből modulonként külön-külön vizsgáztat. Az oktatáshoz iránymutatásokat a Megrendelő a szerződéstervezetéhez csatol.

A vizsga írásbeli, szóbeli és gyakorlati feladatokból áll össze. Az írásbeli vizsga tesztből és számítási feladatból áll, a szóbeli vizsga tételhúzás alapján történik, míg a gyakorlati feladat megoldására számítógéppel kerül sor. A sikeres vizsga feltétele supervisor esetében modulonként legalább 95 %-os, telefonos ügyintézők esetében modulonként legalább 80 %-os eredmény elérése.

7. A CC-vel szembeni elvárások

7.1. A kimutatások átadásának gyakorisága

A Megrendelő napi, heti és havi statisztikákra, illetve működést a leginkább befolyásoló tényeket tartalmazó táblázatos és grafikonos formában feldolgozott összesítésekre tart igényt. A beszámolók részét képezi az éves összefoglaló zárójelentés is. A statisztikákat a CC üzemeltetési rendszeréből kell primer módon generálni, illetve ezeket az adatokat olvasható formába kell transzformálni.

A Megrendelőnek legyen korlátozás nélküli, on-line olvasási / adatexportálási jogosultsága.

A jövőben a nemzetközi Utas Charta által megfogalmazott követelmények és / vagy a mindenkori Közszolgáltatási Szerződés(ek) függvényében változhatnak a kimutatásokkal szembeni elvárások,

melyeknek Vállalkozó köteles eleget tenni. Ezzel összefüggésben Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

7.2. A rendszerre és a telefonos ügyintézőkre vonatkozó statisztikákkal szembeni elvárások

A Vállalkozónak képesnek kell lennie tájékoztatást nyújtani a CC, mint egész működéséről (valós időben, valamint az üzemeltetés eseményeiről). A Megrendelő igényli a szolgáltatással szemben a jelen közbeszerzési eljárásban megfogalmazott elsődleges igények paramétereinek monitorozását, kiértékelését és az azokról szóló kimutatások elkészítését.

A CC-re vonatkozó hívás-statisztikáknak legalább az alábbi információkat kell tartalmazniuk:

- a CC-be irányuló hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztás száma),
- a feldolgozott be- és kimenő hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a felvett hívások és az összes kimenő hívások száma),
- a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a felvett hívások és az összes kimenő hívások átlagos hossza),
- a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő, de a telefonos ügyintéző által fel nem vett (elmenő) hívások száma),
- a hívások fogadásának átlagos ideje (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő és a hívás a telefonos ügyintéző által történő felvétele közötti eltelt idők átlaga),
- a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma (mérési pont: azon hívások darabszáma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző 30 másodpercen belül a hívást nem vette fel, és a hívó fél e 30 másodpercen belül letette a kagylót),
- a 30 másodperc után megszakadt hívások száma (mérési pont: azon hívások száma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően az telefonos ügyintéző 30 másodpercen belül a hívást nem vette fel, és a hívó fél e 30 másodpercen túl tette le a kagylót),
- a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelté után feldolgozott hívások száma (mérési pont: azon hívások száma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által történő felvételig több mint 30 másodperc telik el),
- a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabban kiváráó hívás várakozási idejének hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő felvételig eltelt leghosszabb idő, illetve az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a kagyló letételéig eltelt leghosszabb idő, ahol a telefonos ügyintéző hívást nem vette fel),
- a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által felvett hívások és az összes kimenő hívások hossza),

- napi szolgáltatási szint számítása: $((a \text{ feldolgozott bemenő hívások száma} + a \text{ fel nem dolgozott hívások száma}) - (a \text{ 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma} + a \text{ 30 másodperc után megszakadt hívások száma})) / (a \text{ feldolgozott bemenő hívások száma} + a \text{ fel nem dolgozott hívások száma}) \times 100$; (két tizedes jegyig megadva),
- e-mailek, SMS-ek száma (mérési pont: összes beérkezett és elküldött száma).

A Vállalkozó a felsoroltakon túlmenően egyéb adatokat tartalmazó kimutatásokat is felajánlhat a Megrendelőnek.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy az itt rögzítettek nem korlátozzák a Vállalkozó azon kötelezettségét, hogy mindazon adatokat nyilvántartsa illetve Megrendelővel közölje, amelyeket a jelen 2. sz. melléklet 9. fejezete és / vagy bármely más pontja előír.

7.3. Kimenő hívásokkal szembeni elvárások

A Megrendelő havonta kimutatást kér a vasútzemeli célú kimenő hívások számáról, időtartamáról és díjáról. A Megrendelő a magánjellegű telefonhívások díját nem téríti meg.

7.4. A beszélgetések, e-mailek és SMS-ek rögzítése, tárolása

A Megrendelő igényt tart arra, hogy rögzítésre, illetve 5 év időtartamra olyan módon kerüljön archiválásra minden, a CC-be bejövő és kimenő hívással kapcsolatos beszélgetés, e-mail és SMS hogy azok zárolhatók legyenek. A beszélgetéseket különböző kritériumok (telefonos ügyintéző, nap / óra, telefonszám, stb.) alapján vissza lehessen keresni. A CC-be bejövő és kimenő e-mail-eket, valamint a kimenő SMS-eket a Vállalkozó köteles tárolni és megőrizni. Az e-mail -eket legalább: feladó, nap, telefonos ügyintéző; az SMS-eket: mobiltelefonszám, nap, SMS típus alapján kell nyilvántartani. A rögzítés és tárolás során a 6. sz. melléklet rendelkezéseit szem előtt kell tartani.

A Megrendelő igényt tart arra, hogy kijelölt kapcsolattartóin keresztül hozzáférhessen a rögzített hangfelvételekhez, e-mailekhez és SMS-ekhez.

A Szerződés megszűnését követően a Vállalkozó a Megrendelő részére köteles haladéktalanul – de legkésőbb a szerződés megszűnését követő 5 munkanapon belül - átadni ezeket a hanganyagokat, e-maileket, SMS-eket – strukturáltan- szabványos formátumban úgy, hogy azokat igény esetén a Megrendelő által feldolgozhatóak legyenek a vállalkozótól függetlenül de az általa megadott műszaki eszközökön is.

8. Paraméterkönyv

A paraméterkönyv célja, hogy a MÁVDIREKT, a Megrendelő részére a Vállalkozó által végzett call center szolgáltatás minőségellenőrzésének gyakorlati elemeit, a megfelelő és a nem megfelelő teszteredmények, továbbá a havi értékelés paramétereit rögzítse a felek teljes egyetértésében.

A MÁVDIREKT szolgáltatás minőségének hőközi ellenőrzésére a Megrendelő kijelölt munkavállalói jogosultak. A jogosultsággal rendelkező személyek adatait a Megrendelő kijelölt kapcsolattartóján keresztül lehet egyeztetni. Az ellenőrzés történhet telefonon, e-mailben, SMS alapján, rögzített és visszahallgatott hívások értékelésével, illetve személyesen a Vállalkozó telephelyein.

A teszhívások, teszt e-mailek megválaszolásának, a visszahívásnak, valamint az SMS kiküldésének díjait a Megrendelő a szerződésben foglaltaknak megfelelően megtéríti.

Az ellenőrzés a rögzített hívások visszahallgatásával, valamint az utasok részére kiküldött e-mailek utólagos ellenőrzésével végzendő. A hívások és az e-mailek minősítése pontszámokkal a mellékletekben meghatározott értékelő lap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 75%, összesítve 80% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott (kommunikációs és / vagy szakmai) rész automatikusan 0%. Kiemelten súlyos hiba esetén a teszt értékelése automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzésekről a Megrendelő utólag tájékoztatást küld a Vállalkozó részére.

8.1 Egy hívás minősítésének elve

Vizsgálni kell, hogy - sikeres modulvizsgái alapján – a telefonos ügyintéző kezelheti-e az adott skillbe érkező hívásokat. Csak érvényes vizsgával rendelkező telefonos ügyintéző esetén lehet megfelelő minősítést adni. Skill alatt az egyes menüpontokat értjük.

Az értékelés az alábbiakban megadott értékelőlap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 75%, összesítve 80% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott rész automatikusan 0%. Kiemelten súlyos hiba esetén az teszt értékelése automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzések időpontjait a Megrendelő előre nem jelenti be, azok a szolgáltatási időszakban bármikor megtörténhetnek. A telefonhívások végén a telefonos ügyintézőt tájékoztatni kell a minősítésről illetve - szükség esetén - a helyes válaszokról. A hívás teszt jellegét a Megrendelő csak a hívás végén köteles bejelenteni. A Megrendelő jogosult saját felvételt készíteni a teszhívásról.

Az eredményről - megadva az időpontot, a telefonos ügyintéző nevét, a feltett kérdést, illetve témakört - a Vállalkozó képviselőjét a tesztet követően, legkésőbb a következő munkanapon 16.00 óráig írásban vagy e-mailben tájékoztatni kell. A teszt értékelésével kapcsolatosan a Vállalkozó írásbeli vagy e-mailben kifogással élhet a Megrendelő képviselőjénél.

Értékelési szempont / hibakategória		Telefonos ügyintéző által alkalmazott gyakorlat leírása	Értékelési pontszám
kommunikáció	Formai elemek (súlyos hiba kategória)	Bemutatkozás és elköszönés formai elemeit (Üdvözlöm, Jó napot kívánok, XY vagyok! Miben segíthetek? Köszönöm/Köszönjük hívását! Viszonthallásra. –utoljára köszönt el).	2
		Bemutatkozás és/vagy elköszönés elmarad. Nem a teljes nevét mondja. Udvariassági formák elmaradnak („kívánok”).	0
	Lojalitás (súlyos hiba kategória)	Lojalitás a céggel, a partnerrel, illetve a többi kollégával szemben. Nem minősíti negatívan a szolgáltatást, nem tesz megjegyzést a rendszerre, semmilyen politikai állásfoglalás nem történik. Amennyiben kollégáit hibáztatják, diplomatikus választ ad.	2
		A fentiek nem teljesülnek.	0

Udvarias, kedves hozzáállás, megszólítás (súlyos hiba kategória)	Segítőkészen áll az utashoz. Türelmet kér és megköszöni, ha szükséges. Tegeződés, tetszik/tessék használatának elkerülése, ügyfelet megfelelően szólítsa (Ön, Hölgem/Uram). Felszólító mód kerülése.	2
	Nem mutat megfelelő segítőkészséget, nem elég türelmes.	1
	Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
Türelmem (súlyos hiba kategória)	Nem vág az utas szavába, türelmes marad akkor is, ha valamit többször el kell magyarázni. A hangsúly, szóhasználat is utalhat türelmetlenségre.	2
	Egyszer (vagy kétszer, de nem durván) az utas szavába vág.	1
	Többször és/vagy durván az utas szavába vág.	0
Beszélgetés irányítása	Kézben tartja a beszélgetést, megfelelő kérdezéstechnikát alkalmaz. A beszélgetés szakmai szinten marad. Megoldási javaslatokat, alternatívákat ad. Hosszú szünetek elkerülése, amennyiben az bizonytalanságból ered.	2
	A hívást nagyrészt irányítja, de a nehezebb helyzetekben elveszti az irányítást, elveszti a szakmai szintet.	1
	Nem megfelelő irányítás, irányítás hiánya.	0
Érthetőség, tempó, hangerő (itt értékeljük a formailag minden elemet betartó, de mégsem kedvesen, segítőkészen beszélő ügyintéző kommunikációját)	Mondatszerkesztése megfelelő, kerüli a körmondatokat. A kommunikáció érthető az ügyfél számára. Megfelelő szóhasználat (idegen szavak, szleng, töltelékszavak kerülése). Figyelembe veszi az ügyfél tempóját, hallható legyen, de nem túl hangos. Udvariatlanságra, monotoníára utaló hangsúlyt kerüli, (elsősorban az érzelmi, nem a grammatikai hangsúly értékeléséről van szó)	2
	A fent leírt jellegzetességek közül bármelyik hiányzik (pl. szlenggel, de kedvesen beszél).	1
	Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
Magabiztosság, határozottság	Bizonytalanságra utaló töltelékszavak (pl: hááát, talán, esetleg, szerintem, valószínűleg) használatának és a túl hosszú szünetek alkalmazásának kerülése, ha ez bizonytalanságból adódik (pl. utas kérdése utáni hosszabb szünet).	2
	Fentiek részben teljesülnek (pl.: 1-2 rövidebb szünet a beszélgetésben, töltelékszavak használata).	1
	Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
Átkapcsolás, hold korrekt használata		

Átkapcsolás: Kis türelmet kért, elmondta, kit fog kapcsolni ("kapcsolok egy kollégát, aki ebben a kérdésben segíteni tud"). Elmagyarázta, mi fog történni ("zenét fog hallani, kérem, tartsa a vonalat"). Elkészönt.

2

	hallani, kérem, tartsa a vonalat). A Hold közben – ne legyen túl hosszú a „Hold”, ha mégis az, vegye vissza az utast. (1,5-2 perc után). A Hold után – megköszöni a türelmet.		
	Két percnél hosszabb Hold idő, vagy nem kéri az utas beleegyezését Hold-ba tétel előtt.	1	
	A fenti feltételeknek nem felel meg a kommunikáció (pl.: nem köszöni meg a türelmet).	0	
Törődő, proaktív	A beszélgetés során felmerült információkon túlmenően egyéb, az utas számára lényeges kérdésekről is tájékoztatást ad. Empatikus az utassal.	2	
	Nem kellően empatikus, vagy nem ad meg minden szükséges információt, amit lehetne.	1	
	Nem felel meg a fenti feltételeknek.	0	
szakmai	Megoldási javaslatok, problémamegoldás (súlyos hiba kategória)	Több lehetséges megoldást felajánl, tájékoztatja az ügyfelet az alternatív lehetőségekről is. Problémás eseteket az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	2
		Nem ajánl fel minden lehetséges megoldást, illetve nem megfelelő megoldást ajánl. Problémás eseteket nem az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	0
	Vasútszakmai tudás (súlyos hiba kategória)	A Tudásbázisban található információkat felhasználva tájékoztatja az utast az igényéhez kapcsolódó összes kedvezményről, igénybevételeknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Az utas kéréséhez igazodva a legmegfelelőbb útirányt javasolja az utazáshoz.	2
		Csak részlegesen tájékoztatja az utast igényéhez kapcsolódó kedvezményekről, igénybevételek feltételeiről, az aktuális akciókról. Nem vesz figyelembe minden szempontot az útirány kiválasztásánál.	1
		Nem tájékoztatja az ügyfelet az igényéhez kapcsolódó kedvezményekről, igénybevételeknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Figyelmén kívül hagyja azokat a szempontokat, melyek alapján az ügyfél igényének legmegfelelőbb útirányt ajánlhatná.	0
	A szolgáltatott információk helyessége, pontossága (súlyos hiba kategória)	Minden adat, amit közöl az utassal, megfelel a valóságnak, minden információ érthetően, pontosan az utas számára.	3
		A közölt nem minden adat felel meg a valóságnak, nem minden információ pontosan érthető az utas számára.	1
		A közölt adatok nem felelnek meg a valóságnak, az utas által félreérthetően közli az információkat.	0
	Rendelés összegzése, visszaolvasása (súlyos hiba kategória)	Összegezi az utas megrendelését, megkéri, hogy olvassa vissza a közölt átvételi azonosítót. Felajánlja az SMS küldés lehetőségét.	2

	Nem összegzi az utas megrendelését, nem kéri meg, hogy olvassa vissza a közölt átvételi azonosítót. Nem ajánlja fel az SMS küldést.	0
Angol nyelvű skill esetén (súlyos hiba kategória)	Van angol nyelvű ügyintéző	2
	Amennyiben nincs angolul beszélő ügyintéző, aki megválaszolhatná az angolul feltett kérdést	0
Az utas igényének pontos értelmezése	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat, a fontos, de az utas által nem közölt információkra rákérdez, szükség esetén visszatér a hívás elején kért/adott információkra.	2
	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat.	1
	Figyelmen kívül hagyja, vagy nem pontosítja a kapott információkat. Nem kérdez rá olyan fontos információkra, melyeket az utas magától nem mond el.	0
Szoftverkezelés (ELVIRA; HAFAS; TELERES; e-Ticket Back Office)	Megfelelően használja a szoftvereket, kihasználja azok lehetőségeit, ismeri tulajdonságait. Nem közöl téves adatokat a nem megfelelő kezelésből kifolyólag.	2
	Nincs teljes mértékben tisztában a szoftverek használatával, ezáltal nem használja ki teljes mértékben a szoftver nyújtotta lehetőségeket.	1
	Nincs tisztában a szoftverek használatával, ezáltal nem használja ki a szoftverek nyújtotta lehetőségeket, illetve ebből kifolyólag ad téves, hiányos tájékoztatást.	0
Tudásbázis, szakmai anyagok használata	Munkája során felhasználja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, ismeri a Tudásbázist, tájékozódni tud a telefonos ügyintézői meghajtón, naprakészen ismeri az aktualításokat, változásokat.	2
	Munkája során részben használja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, részben ismeri a Tudásbázist, bizonyos változásokat nem követ naprakészen.	1
	Nem használja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, figyelmen kívül hagyja a vezetők által küldött aktualításokat, változásokat, nem képes önállóan használni a Tudásbázist.	0

8.2 Egy e-mail minősítésének elve

Vizsgálni kell, hogy - sikeres modulvizsgái alapján – a telefonos ügyintéző kezelheti-e a beérkezett elektronikus levelet. Csak érvényes vizsgával rendelkező ügyintéző esetén lehet megfelelő minősítést adni.

Az értékelés az alábbiakban megadott értékelőlap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 75%, összesítve 80% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott rész automatikusan 0%. Súlyos hibakategória esetén az osztályozás automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzések időpontjait a Megrendelő előre nem jelenti be, azok a szolgáltatási időszakban bármikor megtörténhetnek. A telefonos ügyintézőt tájékoztatni kell a

minősítésről illetve - szükség esetén - a helyes válaszokról. A teszt mivoltát a Megrendelő csak a válasz után köteles bejelenteni.

Az eredményről - megadva az időpontot, a telefonos ügyintéző nevét, a feltett kérdést, illetve témakört - a Vállalkozó képviselőjét a tesztet követően, legkésőbb a következő munkanapon 16.00 óráig írásban vagy e-mailben tájékoztatni kell. A teszt értékelésével kapcsolatosan a Vállalkozó írásbeli vagy e-mailben kifogással élhet a Megrendelő képviselőjénél.

Értékelési szempont / hibakategória		Telefonos ügyintéző által alkalmazott gyakorlat leírása	Értékelési pontszám
kommunikáció	Határidő betartása (súlyos hiba kategória)	A megválaszolási idő 30 perc. A telefonos ügyintéző küldhet - ún. türelemkérő - közbenső e-mailt. A közbenső e-mail kiküldése után a megválaszolási határidő 6 óra, illetve az ügyfél számára értékelhető határidő. A megválaszolási idő alapjául a Vállalkozó kijelölt elektronikus postafiókjába történő megérkezési időpontot kell figyelembe venni.	1
		A határidő után küldött vagy egyáltalán ki nem küldött válaszlevelek.	0
	Megfelelő e-mail csatorna használata (súlyos hiba kategória)	Amennyiben a válasz e-mail a megfelelő e-mail csatornáról (azaz e-mail címről) érkezik és a feladó név mezője megfelelő adatot tartalmaz.	1
		Amennyiben a válasz e-mail nem a megfelelő e-mail csatornáról (azaz e-mail címről) érkezik, úgy a teszt eredménye: nem megfelelő. Ide értendő az is, ha feladó név mezője nem megfelelő adatot tartalmaz.	0
	Helyesírás, nyelvtan (súlyos hiba kategória)	Nem követett el helyesírási, nyelvtani hibákat a telefonos ügyintéző. Egy vessző vagy szóköz hiánya, vagy egy központozási hiba esetén nem vonunk le pontszámot.	1
		Helyesírási hiba fordul elő	0
	Lojalitás (súlyos hiba kategória)	Lojalitás a céggel, a partnerrel, illetve a többi kollégával szemben. Nem minősíti negatívan a szolgáltatást, nem tesz megjegyzést a rendszerre, semmilyen politikai állásfoglalás nem történik. Amennyiben kollégáit hibáztatják, diplomatikus választ ad.	1
		A fentiek nem teljesülnek.	0
	Megfelelő e-mail formátum, arculat használata (súlyos hiba kategória)	Amennyiben a válasz e-mail formátuma, arculata megegyezik a MÁV-START által előre megadott arculattal.	1
		Nem megfelelő arculat használta.	0
	Pozitív attitűd	Az e-mail pozitív hangvételű, segítőkészség jellemzi, nemleges válasz esetén is.	1
		Nem kínál megoldási lehetőséget vagy az ügyfél hibáját hangsúlyozza, stb.	0

A válasz érthetősége	A válasz érthető az utas számára: világos hogy mit kell tenni és hogyan tudja megvalósítani az ajánlott megoldást. Nincs benne megmagyarázatlan szakkifejezés.	1
	Nem világos, nem érthető a válasz. Megmagyarázatlan szakkifejezések vannak benne.	0
Fogalmazás, stílusztika	Nincsenek stílusztikai, fogalmazási hibák (alany-állítmány egyeztetés, udvarias megszólítás és nyelvhasználat, irodalmi nyelv használata, mondat hosszúság, stb.)	1
	Előfordulnak fogalmazásbeli illetve stílusztikai hibák.	0
Megoldási javaslatok, problémamegoldás (súlyos hiba kategória)	Több lehetséges megoldást felajánl, tájékoztatja az ügyfelet az alternatív lehetőségekről is. Problémás eseteket az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	1
	Nem ajánl fel minden lehetséges megoldást, illetve nem megfelelő megoldást ajánl. Problémás eseteket nem az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	0
Vasútszakmai tudás (súlyos hiba kategória)	A Tudásbázisban található információkat felhasználva tájékoztatja az utast az igényéhez kapcsolódó összes kedvezményről, igénybevételüknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Az utas kéréséhez igazodva a legmegfelelőbb útirányt javasolja az utazáshoz.	2
	Nem tájékoztatja az ügyfelet az igényéhez kapcsolódó kedvezményekről, igénybevételüknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Figyelman kívül hagyja azokat a szempontokat, melyek alapján az ügyfél igényének legmegfelelőbb útirányt ajánlhatná.	0
Az utas igényének pontos értelmezése	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat, a fontos, de az ügyfél által nem közölt információkra rákérdez, szükség esetén visszatér a hívás elején kért/adott információkra.	2
	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat.	1
	Figyelman kívül hagyja, vagy nem pontosítja a kapott információkat. Nem kérdez rá olyan fontos információkra, melyeket az utas magától nem mond el	0
Az utas a kérdésére megfelelő választ kapott	Az adott információk a kérdésre megfelelő választ adtak.	1
	Az adott információk nem a kérdésre válaszoltak.	0
Az utas minden kérdésére választ kapott	Az adott információk minden kérdésre választ adtak.	1

	A válaszlevélből információk maradtak ki.	0
--	---	---

8.3 Egyéb értékelési szempontok

Értékelési szempont / hibakategória	Alkalmazott gyakorlat leírása	Értékelési pontszám	
egyéb értékelési szempontok	utasítások, vágányzári hirdetések	nyilvántartása pontos, áttekinthető	5
		kimutathatóan a telefonos ügyintézők tudomására hozta	5
	riportok kiküldésének ideje és tartalmának megbízhatósága	Amennyiben a riportok nem érkeznek meg határidőre, úgy a késett riportonként 1 pont levont vonandó	5
		A riportokkal (vagy akár egyetlen riporttal) kapcsolatos tartalmi kifogás felmerülése esetén: számítási, számolási hiba esetén: 0 pont; a szöveges részekben esett elírás esetén: 3 pont adható. amennyiben nem merül fel kifogás vagy az észlelt hiba nem nyert bizonyítást, úgy a maximális 5 pont adandó.	5
	krízis SMS kézbesítése	Az e-mail megérkezését követő 10 percen belül meg kell érkeznie az SMS-nek a MÁV-START kijelölt vezetői számára. Ellenkező esetben üzenetenként 5 pont kerül levonásra. (A beérkezési idő alapján a Vállalkozó kijelölt elektronikus postafiókjába történő megérkezési időpontot kell figyelembe venni).	20
		amennyiben csonka, hiányos SMS érkezik bizonyítottan a Vállalkozó hibájából, úgy üzenetenként 5 pont kerül levonásra. A megküldött e-mail hiányos (pl.: nincs kódszám) vagy nem dönthető el, hogy azt SMS-ként ki kell-e küldeni, úgy a Vállalkozó ügyeletesen telefonon kapcsolatba lép az e-mail küldőjével a pontosítás végett. A javítást a fő üzemirányító e-mailben megerősíti. Az SMS kiküldésének határideje ezen e-mail megérkezésétől kezdődik. Amennyiben az e-mailt nem kell SMS-ként továbbítani, úgy az írásban megerősítendő az üzemirányító által.	
	Ügyféllel folytatott beszélgetések visszakereshetősége	A hívás előkereshető volt a hívás idejének pontos (4 órás intervallumon belüli) megadása esetén: 1 munkanapon belül 5 pont, 2 munkanapon belül 3 pont, 2 munkanapon túl 0 pont adható.	5
Rendszerleállásról történt tájékoztatás	A tájékoztatás e-mailben a hiba észlelésétől számított: 10 percen belül megtörtént 5 pont adható 10 percen túli tájékoztatás esetén 0 pont adandó.	5	

8.4 Havi értékelés

A havi értékelő lap mintája alább kerül rögzítésre, mely a 8.1 - 8.3 pont alapján kerül kitöltésre. A havi értékelésre kiválasztandó mintavétel nagysága minimálisan 15, de legfeljebb 50 darab (csatornánként érteve: 15-50 telefonhívás, 15-50 e-mail, 15-50 SMS), mely lehet teszt és/vagy valós körülmények közül a Megrendelő által kiválasztott minta. Az értékelés számítása MS Access program segítségével történik. Első lépésben megtörténik az értékelendő minták kiválasztása.

Először a kiválasztott hívások kerülnek kiértékelésre egyenként. Kommunikációs szempontból kilenc (maximum 18 pont), Szakmai szempontból hét értékelési kategóriát (maximum 17 pont) különböztetünk meg. Egy-egy hívás megfelelő minősítésének feltétele, a Kommunikációs és a Szakmai részben is minimum 75%, illetve összesítve a 80% teljesítmény elérése. Az egyedi értékeléseket követően az arányszámoknak megfelelően (helyes/összes) kerül meghatározásra az, hogy egy-egy értékelési kategóriában mekkora lesz az adott pontszám. Hívásokra így összesen 35 pont adható.

Másodjára kerül sor a kiválasztott e-mailek kiértékelésére. Kommunikációs szempontból nyolc (maximum 8 pont), Szakmai szempontból hat értékelési kategóriát (maximum 7 pont) különböztetünk meg. Egy-egy e-mail megfelelő minősítésének feltétele, a Kommunikációs és a Szakmai részben is minimum 75%, illetve összesítve a 80% teljesítmény elérése. Az egyedi értékeléseket követően az arányszámoknak megfelelően (helyes/összes) kerül meghatározásra az, kerül meghatározásra, hogy egy-egy értékelési kategóriában mekkora lesz az adott pontszám. Összesen e-mailekre 15 pont adható.

Ezeket követően kerül kiértékelésre a kiválasztott utasítások (maximum 10 pont), riportok (maximum 10 pont), krízis SMS-es (maximum 20 pont), hívás visszakereshetőség (maximum 5 pont) és rendszerleállási tájékoztatás (maximum 5 pont). Az egyedi értékeléseket követően az arányszámoknak megfelelően (helyes/összes) kerül meghatározásra a végső pontszám a 8.3 szempontrendszer alapján.

A fentiek alapján havonta összesen 100 pont adható. Az elért pontszámok egyben a havi értékelés %-os arányát jelentik. Az egész pontra történő kerekítés a matematikai szabályainak megfelelően történik, azzal, hogy amennyiben a nem egész szám meghaladja az öttizedet, úgy felfelé, ellenkező esetben lefelé kerekítés történik egész számra, így a végeredmény egy pozitív egész szám lesz. Kerekítésre kizárólag a jelen bekezdés szerinti összesítésnél kerül sor.

A havi értékelésre a fenti szabályok figyelembe vételével tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig sort kell keríteni. Az értékelés helyszíne a Vállalkozó telephelye. Az értékelésen a felek a havi értékelő lapot 2 példányban kitöltik és aláírásukkal hitelesítik. Az értékelés lebonyolítására a Vállalkozó és a Megrendelő egy-egy személyt kijelöl, de az értékelésen több személy is részt vehet. A kifogásolt hibákat, amelyekre minőségjavító intézkedés mielőbbi megtétele javasolt, a Megrendelő az értékelő lapra jegyzi. A havi értékeléssel kapcsolatosan kifogással a lap aláírását követően egyik fél sem élhet.

Havi értékelő lap

2010. hó

Megnevezés	Elért pontszám
1. Rögzített hívások és e-mailek ellenőrzése:	/50 p
2. Normatív utasítások, vágányzári hirdetések azonosítása, nyomonkövetése:	/10 p
3. Riportok kiküldésének ideje és tartalmának megbízhatósága:	/10 p
4. Krízis SMS kézbesítése:	/20 p
5. Ügyféllel folytatott beszélgetések visszakereshetősége:	/5 p
6. Rendszerleállásról történt tájékoztatás	/5 p

Összesen: 100 / pont → %

A megrendelő által kifogásolt hibák felsorolása, melyekre minőségjavító intézkedés indokolt:

.....

.....

.....

.....

.....

Kelt:

Aláírás:

MÁV-START Zrt.

XXXXXXX

8.5 Személyes, helyszíni ellenőrzés

Személyes ellenőrzés esetén havonta egy alkalommal legfeljebb 2 ügyintéző ismeretei írásban, szóban vagy gyakorlatban - érvényes vizsgájuk alapján megfelelő - kétfokozatú (megfelelt, nem megfelelt) tesztnek vethető alá. A Megrendelő 14 nappal korábban köteles előre bejelenteni, hogy mely 2 telefonos ügyintézőt kívánja vizsgáztatni, valamint azt is, hogy melyik - korábban már sikeresen levizsgázott - modulból. Ezen telefonos ügyintézőket a Vállalkozó az adott vizsganapon nem oszthatja be munkába. A sikertelen – vezetők, mentorok esetében 95%, a telefonos ügyintézők esetében 80 % alatti - teszt alapján a Megrendelő és a Vállalkozó képviselőjének aláírásával hitelesített - jegyzőkönyv felvétele után az érintett ügyintéző ismételt vizsga letételére kötelezhető. A sikeres vizsga megszerzéséig a telefonos ügyintéző az adott modulhoz tartozó hívásokat nem kezelhet.

Személyes ellenőrzés alkalmával a munkaállomások technikai felszereltsége és ismeretanyag készlete is szűrőpróbaszerűen ellenőrizendő. A vizsgálat alkalmával szűrőpróbaszerűen ellenőrizendő, hogy a munkaállomások el vannak-e látva a következő, nyomtatott ismeretanyagokkal. Megkövetelt, hogy minden munkaállomáson legyen egy darab érvényes, javított Közforgalmú menetrendkönyv, Személyszállítási Üzletszabályzat I-III. rész, nemzetközi információadással rendelkező munkaállomás estén TCV I. füzet is. A munkaállomásokon és a központi tároló szekrényen csak az aktuális díjszabások és vágányzári rendelkezések tarthatók. A lejárt, érvényüket veszített dokumentumokat legalább az adott menetrendi időszak végéig elkülönítve, rendszerezetten meg kell őrizni. A számítógépeken a menetrendi, illetve Tudásbázis programoknak mindig a legfrissebb állapotukban kell lenniük. A hálózati meghajtón illetve a Tudásbázisban szereplő anyagok áttekinthetően rendszerezve tartandók. Az érvényes és lejárt rendelkezéseket jól elkülönítve kell tartani

Az észlelt hiányosságokról jegyzőkönyv készül. A hiányosságokat a Vállalkozó legkésőbb a következő ellenőrzés időpontjára pótolja.

9. Az adatszolgáltatás minimális követelményei

A Vállalkozónak biztosítania kell - a Megrendelő kijelölt kapcsolattartójának - az Elektronikus szolgáltatási adatbázishoz történő hozzáférést.

Az Elektronikus szolgáltatási adatbázisból kereshetőnek és lekérdezhetőnek kell lennie legalább az alábbi, szolgáltatással összefüggő adatoknak:

- skillenkénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza
 - a feldolgozott be- és kimenő egyes hívások hossza (külön-külön minden egyes hívás tekintetében),
 - a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma,
 - a hívások fogadásának átlagos ideje,
 - a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma,
 - a 30 másodperc után megszakadt hívások száma,
 - a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma,
 - a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabban kiváráó hívás várakozási idejének hossza,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza,
 - nem hívásban töltött idő,
 - összes beszélgetési idő,
 - CC-be irányuló SMS-ek száma,

- a feldolgozott be- és kimenő SMS-ek száma,
- CC-be irányuló e-mailek száma,
- a feldolgozott be- és kimenő e-mail-ek száma,
- összesen sorok,
- szolgáltatási szint,
- kötbér mértéke,

Az Elektronikus szolgáltatási adatbázisnak lehetővé kell tennie a felhasználó által megadott időszakra a napi, a heti vagy a havi szintű lekérdezéseket a fentieknek megfelelő részletességgel. A lekérdezett riportoknak nyomtathatóaknak és MS excel táblázatba konvertálhatóaknak kell lennie.

A fentiekén kívül a Vállalkozótól az alábbi „standard” riportok elkészítését és megküldését is várjuk. A pontos formátumokról a későbbiekben egyeztetünk.

9.1 Napi riport (MS excel formátum)

- skillenkénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza,
 - a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma,
 - a hívások fogadásának átlagos ideje,
 - a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma,
 - a 30 másodperc után megszakadt hívások száma ,
 - a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma,
 - a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabban kiváráó hívás várakozási idejének hossza,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza,
 - nem hívásban töltött idő,
 - összes beszélgetési idő,
 - a feldolgozott be- és kimenő SMS-ek száma,
 - CC-be irányuló e-mailek száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő e-mail-ek száma,
 - összesen sorok,
 - szolgáltatási szint

9.2 Heti riport (MS prezentáció formátum)

- skillenkénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma
 - szolgáltatási szint,
- napi bontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma
 - szolgáltatási szint,
 - a feldolgozott be- és kimenő SMS-ek száma részletezve,
 - CC-be irányuló e-mailek száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő e-mail-ek száma részletezve,
 - összesen sorok,
 - szolgáltatási szint,
- rövid szöveges értékelés a szolgáltatási szintet befolyásoló körülményekről,
- diagramos megjelenítése a fenti adatoknak,

9.3 Havi riport (prezentáció formátum)

- szolgáltatási időtartam megnevezése,
- a CC-be irányuló hívások száma,
- a feldolgozott be- és kimenő hívások száma
- elvárt szolgáltatási szint mértéke,
- elért szolgáltatási szint mértéke,
- a hívások fogadásának átlagos ideje,
- skillenkénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza,
 - a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma,
 - a hívások fogadásának átlagos ideje,
 - a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma,
 - a 30 másodperc után megszakadt hívások száma ,
 - a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma,
 - a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabban kiváráó hívás várakozási idejének hossza,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza,
 - nem hívásban töltött idő,
 - összes beszélgetési idő,
 - a feldolgozott be- és kimenő SMS-ek száma,
 - CC-be irányuló e-mailek száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő e-mail-ek száma,
 - összesen sorok,
 - szolgáltatási szint,
 - kiküldött SMS és e-mail darabszámok részletezve,
- folyamatban lévő és megtett fejlesztések státusza,
- rövid szöveges értékelés a szolgáltatási szintet befolyásoló körülményekről,
- diagramos megjelenítése a fenti adatoknak,

9.4 Éves riport (MS prezentáció formátum)

- a havi riporton alapul,
- szöveges értékelés a szolgáltatási szintet befolyásoló körülményekről, a várható tendenciákról, nehézségekről,
- diagramos megjelenítése a fenti adatoknak,

9.5 Szolgáltatási szint jelentés (MS word vagy MS excel formátum):

- megrendelő neve, címe,
- szervezet kódja,
- UTK szám,
- szolgáltatási időszak megnevezése,
- kezelt telefonhívások: száma, átlagos kezelési idő, számlázható kezelési idő, szolgáltatási egységdíj, kezelt perc, számlázható perc, összeg,
- SMS: száma, szolgáltatási egységdíj, összeg,
- e-mail: száma, szolgáltatási egységdíj, összeg,



„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

- kötbér: megnevezése, elvárt mutatószám értéke, elért mutatószám értéke, kötbér mértéke, összesen,
- aláírások,
- dátum,

A Szolgáltatási szint jelentés Szerződés 5.3 pontján alapuló Megrendelő általi visszaigazolása a Szolgáltatási szint jelentés fentiek szerinti adattartalmával azonos adatokat tartalmaz.

10. Próbaüzem

A Vállalkozó 2010. január 03-án 00.00 órától 30 napos próbaüzemet köteles tartani. A próbaüzem alatt az éles működésnek megfelelő szolgáltatási és minőségi szinteket kell elérni. A próbaüzem alatt az előírt statisztikákat vezetni kell.

A próbaüzem során a Megrendelő kijelölt munkatársai a Helyszínen folyamatosan megfigyelő tevékenységet folytathatnak, illetve a szolgáltatás színvonalát növelő intézkedéseket kezdeményezhetnek jelen Szerződés keretein belül.

A Vállalkozónak azonnal írásban kell jeleznie a Megrendelő felé, ha a próbaüzem során az üzemelést veszélyeztető vagy zavaró hiányosságot tárt fel, illetve azonnal intézkednie kell a hiányosság megszüntetéséről.

11. A MÁVDIREKT menürendszerének felépítése

1-es gomb: belföldi információ

1-es gomb: menetrendi tudakozó

2-es gomb: árak és kedvezmények

3-as gomb: különleges információk

2-es gomb: jegyrendelés InterCity vonatokra

3-as gomb: nemzetközi információ

4-es gomb: internetes jegyvásárlási szolgáltatás

1-es gomb: tájékoztató a szolgáltatásról

2-es gomb: ügyintéző kapcsolása

5-ös gomb: nem programozott

6-os gomb: észrevételek, javaslatok

7-es gomb: fax küldése

8-as gomb: nem programozott

9-es gomb: angol nyelvű tájékoztatás

0-ás gomb: visszatérés a főmenübe

3. számú melléklet

A Tudásbázis specifikációja

A legfontosabb követelmények:

- webes felületű, intranet alkalmazás, https protokollal elérhető legyen,
- tűzfal alkalmazás legyen (6. sz. melléklet 3. pontjában felsorolt szabályok szerint),
- a belépés egyéni felhasználó névvel és jelszóval történik,
- jogosultsági szinteket kezeljen, több jogosultsági csoport:
 - csak keresés és megnyitás,
 - információ-feltöltés,
 - IT adminisztrátor (felhasználó létrehozása, törlése)
- beépített keresője keressen a dokumentum címében és törzsében,
- kezelje legalább a következő fájlformátumokat: doc, docx, xls, xlsx, pptx, pdf, jpg, jpeg, gif, ppt, tif, tiff, bmp, png, html, mht, txt, xml, vsd, msg, msgx, rtf,
- minden fájlnál meg lehessen tekinteni, hogy melyik felhasználó, mikor töltötte fel,
- legalább 40 napra visszamenőlegesen meg lehessen tekinteni az új feltöltéseket,
- bejelentkezéskor felugró ablak vagy üzenet a legutolsó bejelentkezés óta feltöltött dokumentumok kilistázásával,
- alapfelépítés faszerkezet esetén: két fő ágat különböztetünk meg:
 - érvényes díjszabások,
 - archívum.
- keresés előtt be lehessen állítani, hogy az archívként (hatályon kívülként) megjelölt fájlokat ne listázza ki, ne keressen közöttük,
- a rendszer által rögzített adatokból a következő riportokat lehessen lehívni:
 - login - logout riport:
 - mezők: felhasználói név, bejelentkezés időpontja (év, hó, nap, óra, perc), kijelentkezés időpontja (év, hó, nap, óra, perc),
 - megnyitások:
 - mezők: felhasználói név, dokumentum neve, dokumentum elérési útvonala, megnyitás időpontja (év, hó, nap, óra, perc),
 - keresések:
 - mezők: felhasználói név, keresés időpontja (év, hó, nap, óra, perc), keresés helye (ha van), keresett szó(k),

A Megrendelő biztosítja a Tudásbázis alapját képező adatok CD vagy DVD lemezen történő átadását. A Vállalkozó a Tudásbázis struktúrájának kialakítása folyamán a jelen Szerződés 4.3.7 pontja alapján a Megrendelő által kijelölt szakértő személy kéréseit köteles figyelembe venni. Az átadás-átvételnek és az üzembe helyezésnek részét képezi a kifejlesztett program próbaüzemeltetése is. A próbaüzemeltetés során a Vállalkozónak folyamatosan dokumentálnia kell az elvégzett tesztfeladatokat, és azok eredményeit. A próbaüzem alatt a Megrendelő is köteles tesztelni a programot, és írásban visszajelezni a feltárt hibákról. A próbaüzem alatt a Megrendelő a fent előírt kritériumok teljesülését, és a Tudásbázis rendszer teljes működését vizsgálni fogja.

Felek rögzítik, hogy a Tudásbázis próbaüzeme 5 napig tart, azzal, hogy a Megrendelő jogosult ezen időtartamot egyoldalúan lerövidíteni.

4. számú melléklet

Oktatás és vizsgakövetelmények

Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó munkavállalóit vasút-szakmai témakörökből modulonként külön-külön levizsgáztatja.

A modulok felépítése és témakörei:

I. modul	<u>Előfeltétel:</u> - <u>Témakörök:</u> belföldi vasúti vonalak, csatlakozó és elágazó állomások, elágazási pontok, határatmenetek, szomszédos országok határállomásainak ismerete. A közforgalmú menetrendkönyv ismerete, kezelése, vonatok jelölése, menetrendi jelek ismerete. ELVIRA program ismerete, kezelése. Információvédelmi témakör.
II. modul	<u>Előfeltétel:</u> I. modulból sikeres vizsga. <u>Témakörök:</u> a MÁV-START Zrt. Üzletszabályzatának I-III. rész, valamint a MÁV-START által biztosított üzletpolitikai kedvezményeit tartalmazó rendelkezés, kiadott normatív utasítások pontos ismerete. P.1. utasítás ismerete. A vasúti dolgozók és családtagjaik által igénybe vehető belföldi vasúti kedvezmények. Nyugta, készpénzfizetési számlaadási ismeretek.
III. modul	<u>Előfeltétel:</u> II. modulból sikeres vizsga. <u>Témakörök:</u> Jegyfoglalás, módosítás, törlés, azonosító visszakeresése TELERES programmal.
IV. modul	<u>Előfeltétel:</u> III. modulból sikeres vizsga. <u>Témakörök:</u> Az I-III. modul ismeretei. Belföldi forgalomban rendszeresített menetjegyek mintáinak ismerete, menetdíj visszatérítések. Nemzetközi vonatok igénybe vétele belföldi utazásokhoz. Baleset- és poggyászbiztosítás belföldi forgalomban. Vasúti menetjegykiadó gépek működésének alapvető ismerete, talált tárgyak kezelése. Utánfizetési és mérséklési ismeretek. Panaszos ügyek kezelése, MÁV-START Ügyfélszolgálat felépítése, működése. Az Andoc program működése.
V. modul nemzetközi	<u>Előfeltétel:</u> IV. modulból sikeres vizsga. <u>Témakörök:</u> Vasútföldrajz: nemzetközi vonatok útvonala. Nemzetközi személy-, élőállat-, kerékpár- és poggyászforgalomra vonatkozó valamennyi díjszabási ismeret. Nemzetközi helybiztosítás (ülő-, fekvő-, hálókocsi, pótdíjköteles vonatok stb.) díjszabási ismeretek. Vasúti dolgozók és családtagjainak nemzetközi kedvezménye. Nemzetközi menetjegyek ismerete. Nemzetközi (ülő-, fekvő-, hálókocsi, pótdíjköteles vonatok stb.) helybiztosításhoz rendszeresített programok alkalmazása. Nemzetközi utas tájékoztatáshoz rendszeresített programok kezelésének ismerete. Nemzetközi visszatérítésekkel kapcsolatos ismeretek. Nemzetközi baleset- és poggyászbiztosítás.



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

VI. modul

jegyértékesítési helpdesk

Előfeltétel: IV. modulból sikeres vizsga.

Témakörök: Elektronikus jegyértékesítési rendszerek működési folyamatai, használata. Kapcsolódó díjszabások ismeretei. A fizető rendszerek felépítése, működése, az ehhez kapcsolódó háttérrendszerek használata. A back office modulok működése, használata. Az előforduló hibák és kezeléseik.

A Megrendelő általi vizsgáztatás vizsganapjának kijelölésére a Vállalkozó által küldött írásbeli igénybejelentés kézhezvételétől számított 14 napon belül, míg a vizsgáztatásra 28 napon belül kerülhet sor.

Vizsgára egy naptári hónapban legfeljebb egy alkalommal van lehetőség azzal, hogy vizsganapként kizárólag munkanap kerül Megrendelő által kijelölésre. Vállalkozó a kijelölt vizsganap előtti 2 munkanapot megelőzően jogosult a vizsgáztatást írásban lemondani.

A vizsgák helyszíne a Vállalkozó telephelye. A vizsga konkrét helyszínének biztosításáról, valamint a gyakorlati vizsgához szükséges eszközök (számítógép, melyre telepítve vannak az ELVIRA, DB HAFAS, TELERES programok, díjszabások, menetrendkönyv) rendelkezésre állásáról Vállalkozó köteles gondoskodni.

Vizsganaponként maximálisan 20 fő vizsgáztatására van lehetőség. Egy vizsga alkalmával egy adott személy csak kétféle modulból vizsgázhat. Csak olyan modulból történő vizsgára kerülhet sor, amelynek előfeltételét képező korábbi modulokból az érintett munkavállaló már sikeres vizsgát tett. A vizsgabizottságban a Vállalkozó képviselője részt vehet.

A vizsga minősítése két fokozatú (megfelelt vagy nem felelt meg). A sikeres vizsga feltétele vezető, mentorok esetében modulonként legalább 95 %-os, telefonos ügyintézők esetében modulonként és modulon belül vizsgatípusonként legalább 80 %-os eredmény elérése. A valamennyi előírt vizsgával rendelkező vezető, mentor a továbbiakban jogosult a Vállalkozó munkavállalóinak belső oktatására, ide nem értve a vizsgáztatás jogát, amely továbbra is a Megrendelőnél marad.

A szerződéskötés napja és 2009. december 23. napja közötti időszakban a vizsgáztatással kapcsolatosan a jelen Szerződésben máshol rögzített feltételek mellett a jelen bekezdésben foglalt speciális szabályok is irányadóak: a Vállalkozó 14 nappal korábban, írásban köteles bejelenteni a Megrendelőnek a vizsgáztatási igényét, amely alapján a Megrendelő folyamatosan, modulonként, csoportosan (egy csoport legalább 10 fő) végzi a vizsgáztatást. A szerződés további feltételei változatlanok ezen időszakra is (pl.: vizsga minősítése, elérendő vizsgaszint, stb.)

Vállalkozónak a szerződésben meghatározott szolgáltatásai nyújtására csak a sikeres vizsgát tett munkavállalói jogosultak. A megválaszolható hívástípusok és a vizsgák közötti kapcsolatokat a jelen melléklete tartalmazza:

hívás / e-mail típus

belföldi menetrendi tudakozó

belföldi díjszabási információk

belföldi különleges információk

jegyrendelés IC vonatokra

nemzetközi menetrendi és díjszabási információk

szükséges modulvizsga

II. modul

II. modul

IV. modul

III. modul

V. modul


 „ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

internetes jegyvásárlás funkcionális helpdesk	VI. modul
észrevételek, panaszok kezelése	IV. modul
angol információk	V. modul
VIP hívások	III. modul
menürendszerben nem választott	IV. modul
e-mail – belföldi menetrendi és díjszabási információ	II. modul
e-mail – jegyrendelés IC vonatokra	III. modul
e-mail – nemzetközi információk	V. modul
e-mail – jegyértékesítési helpdesk	VI. modul

A vizsga felépítése:

I. modul	<u>Írásbeli:</u> Vaktérképen 2 vasúti vonal csatlakozó és elágazási állomásainak, elágazási pontjainak feltüntetése (10 perc). Használható segédeszköz: - <u>Gyakorlati:</u> Menetrendi információ nyújtása menetrendkönyvből (2 feladat – 10 perc) és ELVIRA használatával (2 feladat - 6 perc). Használható segédeszköz: menetrendkönyv, ELVIRA.
II. modul	<u>Írásbeli:</u> 20 kérdéses teszt megoldása (20 perc) Használható segédeszköz: - 4 számolási és díjszabási feladat megoldása (45 perc) Használható segédeszköz: menetrendkönyv, Üzletszabályzat III. rész.
III. modul	<u>Gyakorlati:</u> 2 feladat megoldása (menetrendi információadás, foglalás, törlés) (10 perc). Használható segédeszköz: ELVIRA, TELERES.
IV. modul	<u>Írásbeli:</u> 30 kérdéses teszt megoldása (30 perc) Használható segédeszköz: - <u>Szóbeli (felkészülési idő 5 perc):</u> Előre megadott tételek alapján szóbeli felelet Használható segédeszköz: -
V. modul nemzetközi	<u>Írásbeli:</u> 20 kérdéses teszt megoldása (20 perc) Használható segédeszköz: -. 4 számolási és díjszabási feladat megoldása (60 perc) Használható segédeszköz: menetrend, HAFAS, TCV IV. füzet. <u>Szóbeli:</u> Előre megadott tételek alapján szóbeli felelet. Használható segédeszköz: -


„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

VI. modul jegyértékesítési helpdesk	<u>Írásbeli:</u> 20 kérdéses teszt megoldása és 10 kifejtendő kérdés megválaszolása (70 perc) Használható segédeszköz: -
--	--


 „ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

Modulok oktatásához javasolt óraszámok:

A tantárgy megnevezése	Javasolt óraszám
I. MODUL	
Általános ismertető	4
Vasútföldrajzi ismeretek	8
Menetrendi ismeretek	8
ELVIRA kezelés	7
Információvédelem	1
Összesen:	28
II. MODUL	
Díjszabási ismeretek	24
Díjszabási gyakorlat	24
Összesen:	48
III. MODUL	
TELERES kezelése	24
Összesen:	24
IV. MODUL	
Különleges személyszállítási ismeretek	44
Andoc program kezelése	4
Összesen:	48
V. MODUL	
Nemzetközi személyszállítási ismeretek	96
Összesen:	96
VI. MODUL	
Jegyértékesítési helpdesk	24
Összesen:	24
Mindösszesen:	268

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő nem garantálja, hogy valamennyi telefonos ügyintéző (jelölt) számára elegendő a fentiekben feltüntetett óraszám.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó maga köteles megszervezni a telefonos ügyintézők képzését és viselni a képzéssel és vizsgáztatással kapcsolatos valamennyi költséget.

5. számú melléklet

Az Alkalmazások rövid leírása

Teleres:

Az előrendelő program feladata a telefonon érkező menet- és helyjegy előrendelések rögzítése az utas igényei szerint, amely rendelést az ország bármely menetjegypénztárában – ahol gépi helyjegykiadás van - átvehet a rendelés rögzítésekor megadott jelszó és előrendelés azonosító alapján.

Elvira:

Elektronikus vasúti menetrendi program. Kezelői felülete a telefonos ügyfélszolgálati feladatokra lett optimalizálva. Adatkarbantartását a MÁV-START Zrt. végzi.

DB Hafas:

Nemzetközi vasúti elektronikus menetrendi program a külföldi vasutak menetrendjét tartalmazza. Adatkarbantartását a DB System végzi, a menetrendi adatbázis elkészítéséhez a MÁV-START Zrt. adatokat biztosít. A DB Hafas program – és annak mindenkori frissítései – felhasználási jogának megszerzéséről, továbbá az üzemeltetési, karbantartási, stb. feladatok elvégzéséről a Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles gondoskodni.

e-Ticket Back Office modul:

A MÁVINFORMATIKA Kft. által üzemeltetett, az e-Ticket rendszer modulja, amely webes felületű. Segítségével az ügyfélszolgálatos megtekintheti a vásárlás adatait, a vásárlás és az átvétel során rögzített eseményeket, valamint a jegykiadó kioszkok állapotát.

e-Ticket-m Back Office modul:

Teljesen megegyezik az e-Ticket Back Office modullal.

Andoc:

A Care All Kft. által fejlesztett és üzemeltetett munkafolyamat és dokumentumkezelő rendszer. Fejlesztését a Care All Kft. végzi. Két fő modulja van: az UL, azaz az utasleadási lapokat kezelő modul, valamint az UE az utaspanaszokat feldolgozó modul. Számítógépre telepíthető program, azonban elérhető webes felületen is.

Mai elvárásoknak megfelelő irodai PC alkalmas az alkalmazások futtatására, minimálisan Windows XP operációs rendszerrel. A TELERES alkalmazás ezen kívül igényel egy szerver funkciót ellátó 24 órás folyamatos üzemre alkalmas minimum 2 GHz processzorral és 1 GB memóriával rendelkező Windows XP operációs rendszerrel rendelkező számítógépet. A MÁV hálózat felé VPN kapcsolat kiépítése szükséges a telefonon történő helyjegyrendeléshez.

Szoftverek tulajdonjoga

	Alkalmazás megnevezése	Tulajdonjog	Fejlesztő
1.	Elvira Info	MÁV Informatika Zrt.	MÁV Informatika Zrt.
2.	Teleres	Data-Press Szövetkezet.	Data-Press Szövetkezet
3.	DB Hafas	DB Hacon	DB Hacon
4.	e-Ticket Back Office modul	MÁV Informatika Zrt.	MÁV Informatika Zrt.
5.	e-Ticket-m Back	MÁV Informatika Zrt.	MÁV Informatika

 **MÁV-START**
„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

	Office modul		Zrt.
6.	Andoc	Care All Kft.	Care All Kft.

6. számú melléklet**Információvédelmi előírások**

1. Vállalkozó vállalja, hogy a Call Center szolgáltatásai során tudomására jutott személyes adatok feldolgozása során érvényesíti az 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (a továbbiakban Avtv.), továbbá a jelen melléklet 3. Információvédelmi követelmények c. pontjának előírásait.
2. A Felek rögzítik, hogy Megrendelő Ügyfeleinek (utasok, panaszosok, információt kérők, stb.) a Call Center működtetése során Vállalkozó tudomására jutó személyes adatai tekintetében, az Avtv. értelmében Megrendelő „adatkezelőnek”, Vállalkozó „adattfeldolgozónak” minősül. A személyes adatok definíciója tekintetében Felek elfogadják az Adatvédelmi törvényben rögzített meghatározást.
3. Információvédelmi követelmények
 - 3.1 Megrendelő információvédelmi szabályzatai külön szabályozzák az MSZ ISO / IEC 17799:2006 alapján az informatikai biztonság, továbbá jogszabályok alapján a titokvédelem és a személyesadat-védelem területét. Vállalkozó vállalja, hogy a szabvány, továbbá Megrendelő alább felsorolt szabályzatainak előírásait alkalmazza:
 - 19/2008.(IV.11. MÁV-START Ért. 6.) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. Adatvédelmi Szabályzata (AVSZ),
 - 20/2008.(IV.11. MÁV-START Ért. 6.) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. Üzlettitok-védelmi Szabályzata (ÜTVSZ),
 - 42/2008.(VI.20. MÁV-START Ért. 14.) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. Informatikai Biztonsági Szabályzata (IBSZ),
 - 3.2 Vállalkozó részére a felsorolt szabályzatok kivonatai átadásra kerültek; Vállalkozó a hivatkozott utasítások átvételét a jelen Szerződés aláírásával elismeri.
 - 3.3 Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a fentiekben hivatkozott utasítások módosulnak, helyettük új szabályzatok kerülnek kiadásra, illetve amennyiben olyan új utasítások lépnek hatályba, melyek a fentieket kiegészítő rendelkezéseket, illetőleg a jelen szerződés tárgyához kapcsolódó területeket szabályoznak, akkor erről az ilyen utasítások haladéktalan megküldésével tájékoztatja Vállalkozót. Vállalkozó azok kézhezvételét követően a Megrendelő új és / vagy módosult utasításai szerint köteles eljárni. Ezzel összefüggésben a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.
 - 3.4 Titokvédelem

Szerződő Felek rögzítik, hogy Vállalkozó jelen Szerződésből eredő kötelezettségei teljesítése során Megrendelő gazdasági tevékenységéhez kapcsolódóan üzleti titkokat nem kap Megrendelőtől. Amennyiben Vállalkozó véletlenszerűen mégis megismeri Megrendelő üzleti titkát, akkor kötelezően be kell tartania a Megrendelő ÜTVSZ-ének rendelkezéseit.

Vállalkozó köteles a Megrendelővel kötött szerződése teljesítése során tudomására jutott mindennemű adatot időbeli korlátozás nélkül megőrizni.

Szerződő Felek rögzítik, hogy Vállalkozó titoktartási kötelezettségvállalása kiterjed minden alkalmazottjára és közreműködőjére, akikkel jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben jogviszonyt létesített, illetve kapcsolatba került.

Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti titoktartási kötelezettség a jelen Szerződés megszűnését követően is időbeli korlátozás nélkül fennmarad.

3.5. Informatikai biztonság

A Call Centert – mivel személyes adatokat kezel – „információvédelmi” szempontból az AVSZ 4.1.9 Adatbiztonság pontja alapján „fokozott” védelemben kell részesíteni. Vállalkozónak a „fokozott” biztonsági osztály követelményeit információvédelem szempontjából Megrendelő IBSZ-e alapján, az alábbiak szerint kell megvalósítania.

Bármely formában történő adatsere folyamán mindkét félnek gondoskodnia kell a bizalmasság és a sértetlenség kritériumainak való megfeleléséről.

Vállalkozónak kötelezően rendelkeznie kell a következő biztonsági dokumentumokkal:

- Rendszerszintű Informatikai Biztonsági Szabályzat (RIBSZ),
- változáskezelés eljárásrendje.
- informatikai működésfolytonossági terv

Ezek tartalomjegyzékét Megrendelő IBSZ-e tartalmazza.

A „fokozott” biztonsági osztály követelményeinek információvédelmi szempontja szerint:

Személyi biztonsági követelmények

- A rendszergazdai munkakörökbe, továbbá a munkavégzésre felvett dolgozók (kulcsfelhasználók) biztonsági alkalmasságát előzetesen meg kell vizsgálni.

Fizikai és környezeti biztonsági követelmények

- A rendszerhez tartozó munkaállomásokat és tartozékaikat, úgy kell elhelyezni, hogy az azokkal kezelt adatok illetéktelenek számára ne legyenek hozzáférhetők (billentyűzetről jelszavak leolvasása, monitoron megjelenő, nyomtatóból kijövő listákba, dokumentumokba betekintés stb.).
- A berendezések karbantartásával kapcsolatos eseményeket, feljegyzéseket rögzíteni kell.
- Az informatikai rendszer elemeit a használatból történő kivonás után is megkülönböztetett figyelemmel kell kezelni. A berendezések üzemén kívül helyezésével kapcsolatos eseményeket rögzíteni kell.
- Az adathordozók feleslegessé válása esetén azok más célra történő felhasználása előtt – a minősítő jelzést tartalmazó címke eltávolításával egyidőben – olyan törlési eljárást kell alkalmazni, amely garantálja, hogy érzékeny adat nem marad az adathordozón.
- A rendszer azon elemeinek számítógépes vírusok és más rosszindulatú programok elleni védelméről, amely Vállalkozó informatikai rendszereiben van üzembe állítva, Vállalkozó saját maga gondoskodik.

Számítógépes és hálózati szolgáltatások és az üzemeltetés biztonsági szabályai

- Adatkommunikációs folyamat csak a kommunikációban résztvevő felek kölcsönös azonosítása és hitelesítése után kezdeményezhető.
- A szerver és a munkaállomások közötti kommunikációt titkosítani kell olyan algoritmussal, amely jelentősen megnehezíti a tartalom visszafejtését.

Hozzáférés-menedzsment szabályai

- A rendszert futtató PC-ken kötelező a jelszavas képernyővédőt bekapcsolni, ha azt a kezelő ideiglenesen magára hagyja.
- A rendszerben olyan többszintű hozzáférési jogosultsági rendszert kell megvalósítani, amely biztosítja, hogy Megrendelő felhasználói csak a munkájukhoz feltétlenül szükséges adatokhoz, funkciókhoz és csak a szükséges időtartamban férhessenek hozzá.

Vállalkozó jelen Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nála alkalmazott szabályok és eljárások megfelelnek a fenti feltételeknek.

3.6 Személyes adat-védelem

Mivel a Call Center telefonon vagy e-mailben észrevételt, javaslatot tevő Ügyfelek személyes adatait (név, e-mail cím, telefonszám, stb.) kezeli, ezért a rendszer működtetése során be kell tartani az Avtv., továbbá Vállalkozó AVSZ-ének előírásait is.

A rendszerben folyó adatkezelés célja annak biztosítása, hogy a Call Center ügyfélszolgálathoz telefonon vagy e-mail útján érkező kérdések, problémák felvetése – hacsak a Szerződés eltérően nem rendelkezik - biztonságosan, rövid időn belül eljusson a Megrendelő Ügyfélszolgálatának kijelölt munkatársaihoz, ahol a továbbított információ szakszerű kivizsgálása és megválaszolása történik.

Vállalkozó kijelenti, hogy a személyes adatok technikai védelmének biztosítása érdekében megteszi a szükséges védelmi intézkedéseket.

Jelen Szerződés – ideértve különösen a jelen mellékletben foglaltakat - az Avtv. 4/A. § (4) bekezdés szerinti, Megrendelő által Vállalkozónak adott, az adatfeldolgozásra vonatkozó megbízási szerződésnek minősül. Vállalkozó a Megrendelő által meghatározott alábbi keretek között és szabályok szerint felelős a személyes adatok feldolgozásáért:

- a) Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során más adatfeldolgozót (pl. alvállalkozó) nem vehet igénybe.
- b) A rendszerben kezelt adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében kezelheti, változtathatja meg és törölheti.
- c) A rendszerben kezelt adatokat nem hozhatja nyilvánosságra.
- d) Az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat.
- e) Saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet.
- f) Biztosítani kell a rendszerben az Ügyfél részére a személyes adatai megadásával való önrendelkezési jogot, és annak visszavonási lehetőségét. Az adatokat végleg (visszaállíthatatlanul) törölni kell, ha az adatkezelés célja nem áll már fenn, vagy azt az Ügyfél kifejezetten kéri.
- g) A rendszer használatával előállításra kerülő, személyes adatot tartalmazó valamennyi dokumentum minden egyes lapjának fejrészében fel kell tüntetni a "Nem nyilvános!" kezelési jelzést. Ezt a jelzést kell a nem papír alapú adathordozón (borítóján) is feltüntetni, amely személyes adatot tartalmaz. Személyes adatok másolása (a rendszeres adatmentések esetét kivéve) az elektronikus adathordozók közül kizárólag



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

CD-re és DVD-re megengedett. Az így megjelölt dokumentumokat és adathordozókat biztonsági zárral ellátott fa iratszekrényben, vagy vas lemezzekrényben kell tárolni és iktatószámmal kell ellátni. A rontott és munkapéldányokat megsemmisítésükig ugyanezen szabályok szerint kell tárolni; megsemmisítésük iratmegsemmisítővel, szétvagdosással történhet.

Konzorciumi szerződés

(a továbbiakban Szerződés) amely létrejött

a **Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság** (1013 Budapest, Krisztina krt. 55., cégjegyzékszám: 01-10-041928, Fővárosi Bíróság, a továbbiakban: a „**MAGYAR TELEKOM NYRT.**”),

és

a **Magyar Telefon-Média Intézet Kft.** (1094 Budapest, Tűzoltó u. 31., cégjegyzékszám: 01-09-669916 Fővárosi Bíróság, a továbbiakban: **MTM**)

a továbbiakban együtt mint „Részvevők” között

az alábbi feltételekkel:

1 A konzorcium létrehozása

1.1 A Részvevők konzorciumot hoznak létre a következő céllal:

- Közös ajánlat kidolgozása és benyújtása „Call Center szolgáltatás igénybevétele” tárgyban K.É. 16304/2009. számon indított, Kbt. VII. fejezete szerinti különös egyszerű közbeszerzési eljárásban,
- Amennyiben a konzorcium a közbeszerzési eljárás nyertese lesz, jelen Szerződés rendezi a Részvevők közötti együttműködés feltételeit, a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. (a továbbiakban MÁV-START), mint Megrendelő és a Konzorcium által megkötésre kerülő Vállalkozási Szerződés („Szerződés”) feltételeinek végrehajtása érdekében.

1.2 A közös ajánlattevők közös fellépésének formája: a konzorcium a **MAGYAR TELEKOM NYRT.- MTM Konzorcium** nevet viseli.

1.3 A konzorcium székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

1.4 A Konzorcium Vezetője a **MAGYAR TELEKOM NYRT.**.

A Konzorcium Vezetője képviseli a konzorciumot a MÁV-START, ill. további harmadik személyek felé. A **MAGYAR TELEKOM NYRT.**, mint a Konzorcium vezetője a MÁV-START felé az **MTM** nevében és képviselőként is eljár. A **MAGYAR TELEKOM NYRT.** mint a Konzorcium Vezetője által tett bármely szóbeli vagy írásbeli nyilatkozatot a Konzorcium Részvevői által tett nyilatkozatnak kell tekinteni, amely mindkét Részvevőre kötelező érvényű. A jelen szerződés aláírásával az **MTM** meghatalmazza a **MAGYAR**

TELEKOM NYRT.-ot a közös ajánlattevők által benyújtandó nyilatkozatok megtételére, aláírására. A meghatalmazás visszavonhatatlan és mindaddig hatályos, ameddig a jelen szerződés hatályban van. A konzorcium nevében - a jelen szerződés további rendelkezései szerint - a MAGYAR TELEKOM NYRT. szerződéseket köthet, illetve kötelezettségeket vállalhat.

A MAGYAR TELEKOM NYRT. a konzorcium nevében általa kötendő szerződések tartalmát MTM-mel az elvárható mértékben köteles egyeztetni és az írásbeli jóváhagyását előzetesen megszerezni.

2 Ajánlat aláírása módjának ismertetése

A MAGYAR TELEKOM NYRT., mint a konzorcium vezetője a konzorcium nevében tett nyilatkozatokat önállóan írja, ide nem értve azon nyilatkozatokat, melyeket saját nevükben tesznek meg a konzorciumi tagok.

3 A konzorcium feladata

3.1 Az 1.1 pontban leírt közbeszerzési eljárásban ajánlattétel, nyertesség esetén szerződéskötés, és a szerződési kötelezettségek teljesítése.

3.2 Szakmai feladatok:

Az 1.1 pontban leírt közbeszerzési eljárás Ajánlattételi Dokumentációjában és a beszerzési eljárásban meghatározott szolgáltatások teljesítése.

4 A Résztevők közötti feladatmegosztás

4.1 A Magyar Telekom Nyrt. feladatai az ajánlatkészítés során:

A Magyar Telekom Nyrt. és az MTM a teljesítésben vállalt részfeladatoknak megfelelő ajánlati anyagaiból az ajánlat összeállítása és benyújtása az ajánlatkérő felé. Az MTM munkájának koordinálása. A szakmai elképzelések felügyelete és harmonizálása.

4.2 A MAGYAR TELEKOM NYRT. szakmai feladatai a teljesítés során:

- A karbantartási, üzemeltetési és támogatási tevékenységekhez szükséges Magyar Telekom Nyrt. oldali fejlesztési és üzemeltetési kompetencia biztosítása
- Bérelt vonali szolgáltatások/VPN
- A konzorcium szolgáltatási tevékenysége során projektvezetési, ellenőrzési, irányítási feladatok
- Havi elszámolás a MÁV-START-tal az elvégzett tevékenységekről
- A konzorcium vezetője (képviselő) felelőssége gondoskodni a nyertesség esetén megkötendő szerződés végrehajtásáról, ideértve a kifizetéseket is

4.3 Az MTM feladatai az ajánlatkészítés során:

Az MTM részfeladatainak megfelelő szakmai elképzelések felvázolása és az erre vonatkozó ajánlati anyag összeállítása, illetve az ajánlati dokumentáció által megkövetelt nyilatkozatok, igazolások teljes körű biztosítása.

4.4 MTM szakmai feladatai a teljesítés során:

- A karbantartási, üzemeltetési és támogatási tevékenységekhez szükséges MTM oldali fejlesztési és üzemeltetési kompetencia biztosítása, fejlesztési és Call Center üzemeltetési feladatok elvégzése, a nyertes ajánlat szerinti szolgáltatási szerződésben részletezettek szerint.
- Közreműködés a havi elszámolásban a MÁV-START-tal az elvégzett tevékenységekről
- minden egyéb, a MT kötelezettségein, feladatain túli, a szolgáltatási szerződés által tartalmazott feladat, előírás, szolgáltatási szint teljesítése.

Mindegyik Résztevő köteles teljesíteni a teljesítéséhez szükséges 3.1. és 3.2. alatt meghatározott feladatokat, amelyekért a feladatmegosztás szerint felelősséggel tartoznak. Résztevők a meghatározott feladatokhoz szervesen kapcsolódó, azt elősegítő, illetve kiegészítő egyéb, nem definiált feladatokat is kötelesek a feladatmegosztásnak megfelelően és ugyanilyen felelősség mellett elvégezni (Pl. a személyi feltételek folyamatos, munkaszükségletnek megfelelő szintű biztosítása).

Amennyiben szükségessé válik a feladat végrehajtása érdekében a tevékenységek vagy a Résztevőket terhelő kötelezettségek, illetve az egyéb megállapodások módosítása, akkor ezekről illetve az ezekből adódó következményekről a Résztevőknek meg kell állapodniuk. A megállapodás a Résztevők által aláírandó, a jelen szerződéshez csatolt kiegészítés – szerződésmódosítás - útján történik.

4.5 A feladat elvégzésére vonatkozó részesedés aránya:

MAGYAR TELEKOM NYRT.: 15% (azaz tizenöt százalék)

MTM: 85% (azaz nyolcvanöt százalék)

5 Döntéshozatal a Konzorciumban, a konzorcium határozatai

A konzorcium tagjai számára, illetve harmadik személy (például: MÁV-START) felé tett jogkövetkezményekkel járó kötelezettségvállalásait határozatba kell foglalni.

A határozathozatal a Résztevők részvételével megtartott üléseken történik. A konzorcium üléseit a Konzorcium vezetőjének képviselője hívja össze és vezeti le.

A konzorcium a határozatait a Résztevők egyhangú szavazatával hozza meg. A Résztevőket egy-egy szavazat illeti meg.

A konzorcium határozatait a konzorcium ülésén írásban felvett-, a Résztevők képviselői által aláírt jegyzőkönyv tartalmazza.

A konzorcium határozatait a Konzorcium Vezetőjének képviselője rögzített jegyzőkönyvben. A Konzorcium Vezető képviselője köteles a jegyzőkönyvet a Résztevőknek az ülést követő két munkanapon belül megküldeni. Amennyiben a Konzorcium Vezetőjéhez a jegyzőkönyv kézhezvételétől számított két munkanapon belül nem érkezik írásos tiltakozás, akkor az a konzorciumi határozat hiteles és hiánytalan reprodukálásának minősül és ez a határozat érvénybelépését jelenti a jegyzőkönyv kézhezvételét követő második munkanapon. Írásos tiltakozás esetén a konzorciumi tagok egyeztetik álláspontjukat, és az új jegyzőkönyvnek a

kölcsönösen elfogadott szöveget kell tartalmaznia. A javított jegyzőkönyv megküldésére az e pontban fentebb leírt szabályok vonatkoznak.

Amenyiben sürgős határozat meghozatalára van szükség és konzorcium ülés összehívására nincs idő, akkor a lenti 6. pontban szereplő konzorcium nevében jognyilatkozatot aláírók közül két személy, akik közül az egyik MTM-es, együttesen szóbeli megegyezés alapján is meghozhatják a döntést. Ebben az esetben a határozatról szóló jegyzőkönyvet két munkanapon belül el kell készíteni.

6 Konzorciumi vezetés

A vezető konzorciumi tag (Magyar Telekom Nyrt.) korlátozás nélkül jogosult valamennyi konzorciumi tagot képviselni az ajánlatkérővel szemben a jelen közbeszerzési eljárásban, az ajánlatkérő által az ajánlattevő, illetve az ajánlattevő által az ajánlatkérő felé megteendő illetve megtehető jognyilatkozatokban, beleértve a megtartásra kerülő tárgyaláson (esetleges tárgyalási fordulókön) tett jognyilatkozatokra is.

A Konzorcium Vezetőjének feladatai a következőket foglalják magukba:

A konzorcium Vezetőjét képviselő személy, és a Konzorcium feladatainak ellátásában közreműködő további Magyar Telekom Nyrt. részéről résztvevő személyek kijelölése, megbízása

A Résztvevők műszaki, kereskedelmi és szervezeti koordinálása az ajánlattétel, valamint a megrendelés – szolgáltatás - végrehajtása során.

Tárgyalások folytatása a hatóságokkal és egyéb harmadik féllel, ideértve a szükséges levelezéseket is.

Az ülések megfelelő időbeni összehívása, levezetése, a jegyzőkönyvezés, és az ülésen hozott határozatok Résztvevők részére történő megküldése, a határozatok érvénybelépésének hitelesítése.

Amennyiben az egyik Résztvevő egy tárgyalásra meghívást kap, köteles a másik Résztvevőt haladéktalanul értesíteni. Minden tárgyaláson részt kell vennie azoknak képviselőknél, akik a konzorcium nevében hatályos jognyilatkozatot tehetnek.

Minden egyéb, a konzorcium vezetőjének beleegyezése mellett a Résztvevők által rábízott feladat.

A konzorcium nevében kapcsolattartó felelős személyek:

Ügyfélmenedzser: Somlyó Ernő, MAGYAR TELEKOM NYRT.

A Konzorcium Vezető képviselője: Tóth Levente, MAGYAR TELEKOM NYRT.

A Konzorcium és az M. T TELEKOM nevében tett jognyilatkozatok aláírói: a Konzorcium vezetőjének cégjegyzésre jogosult alábbi munkatársai, akik egyben a Konzorciumi tagjai által meghatalmazott személyeknek minősülnek, és akik közül bármely két személy együttesen jegyzi a Konzorcium nevében tett nyilatkozatokat:

Simon Attila
Máté Krisztián
Tóth Levente
Mohácsi László
Willinger Kornél
Mikó Gábor

Az MAGYAR TELEKOM NYRT. képviseletében – két cégjegyzésre jogosult személy együttes aláírása szükséges.

A konzorcium résztvevői közötti kapcsolattartók:

MAGYAR TELEKOM NYRT. részéről:

Ügyfélmenedzser: Somlyó Ernő,

A Konzorcium Vezető képviselője: Tóth Levente igazgatóhelyettes

A MAGYAR TELEKOM NYRT. nevében és képviseletében tett jognyilatkozatok aláírói:

Simon Attila
Máté Krisztián
Tóth Levente
Mohácsi László
Willinger Kornél
Mikó Gábor

MTM részéről:

Általános kapcsolattartó: Dr. Tikos-Nagy Csaba

Az MTM vezető képviselője: Felvinczi Kálmán ügyvezető

Az MTM nevében és képviseletében tett jognyilatkozatok aláírói:

Felvinczi Kálmán

A Konzorcium Vezetője a Résztvevők előzetes írásos beleegyezése nélkül nem köthet a konzorcium vagy egyes Résztvevők számára kötelező érvényű megállapodásokat, illetve nevükben nem adhat kötelező érvényű nyilatkozatokat.

A Konzorcium Vezetőjének képviselője köteles a másik Résztvevőt minden a szerződés tárgyával kapcsolatos, vagy azzal kapcsolatba hozható eseményről, körülményről, információról stb. haladéktalanul írásban tájékoztatni valamint részére haladéktalanul másolatot adni.

A Konzorcium Vezetője feladatai elvégzéséért nem kap díjat.

A Konzorcium Vezetőjének a közös érdekek miatt felmerülő igazolt költségeit a Résztvevők a megrendelés és szolgáltatás részeit arányában viselik és a konzorcium vezetője által előlegezett költséget részére haladéktalanul megtérítik. Résztvevők az ajánlatban szereplő feladataikat - szolgáltatást - értékének arányában viselik. A konzorcium vezetője köteles a Résztvevők részére tételes költségelszámolást haladéktalanul benyújtani.

7 A Részvevők közötti együttműködés alapelvei, felelősség és szavatosság

A Részvevők együttműködése kizárólag a 2. pont alatt megnevezett célok elérése érdekében történik.

A Részvevők egymást legjobb képességük szerint támogatják és a kölcsönös érdekeiket úgy érvényesítik, mintha azok saját érdekeik lennének.

- 7.1 Mindkét Részvevő köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni a másik Részvevőt minden olyan eseményről, amely a saját feladatai vagy a másik Részvevő feladatai teljesítését érintheti.
- 7.2 Mindkét Részvevő idejében és hiánytalanul átadja a másik Részvevőnek a szükséges adatokat és dokumentumokat, továbbá az előírt formában és nyelven a konzorcium vezetője részére rendelkezésre bocsátja az összes, a feladatok és kötelezettségek teljesítéséhez szükséges levelezéseket, információkat, utasításokat, terveket stb. azoknak a MÁV-START-hoz időben történő továbbítása céljából.
- 7.3 Amennyiben a MÁV-START-nak vagy más harmadik személynek kártérítési igénye merülhetne fel valamelyik Részvevő felelősségi körébe tartozóan és ezeknek az igényeknek a felmerülését a másik Részvevő az intézkedései révén meg tudja akadályozni, akkor ez a Részvevő jogosult a felelős Részvevő költségére és amennyiben lehetséges, előzetes tájékoztatását követően minden lehetséges erőfeszítést megtenni az ilyen igények keletkezésének elkerülése érdekében. A másik – felelős-Részvevő köteles az ebből keletkező igazolt költségeket (pl. több munkaerő foglalkoztatása, túlórák, stb.) megtéríteni. A térítési igény arra az összegre korlátozódik, amelyet a MÁV-START követelhetett volna, ha nem lehetett volna elkerülni igényének a keletkezését.
- 7.4 A Részvevők jogosultak, a konzorcium vezetője kérésére pedig kötelesek a MÁV-START-tal vagy egy harmadik féllel folytatott tárgyalásokon részt venni és ott legjobb tudásuk szerint szakmai támogatást nyújtani a sikeres ajánlattétel érdekében.

A Részvevők harmadik személy felé egyetemleges felelősséggel tartoznak a Konzorcium kötelezettségeinek teljesítéséért az egyetemes felelősségük kiterjed a nyertesség esetén kötendő szerződésből fakadó valamennyi kötelezettségre.

Amennyiben harmadik személy (pl. MÁV-START) részéről bármely igény érkezik a Konzorciumhoz, a Részvevők az igény vételétől számított 3 napon belül tárgyalást folytatnak arról és ennek eredményeképpen döntenek az igény elutasításáról, illetve elfogadásáról, valamint arról, hogy a MÁV-START felé melyik Részvevő illetve, ha mindketten érintettek milyen arányban kötelesek helytállni.

A Részvevők egymással szembeni felelőssége az alábbiak szerint alakul:

Y

Résztevők – egymás közötti kapcsolatukban - a saját feladataik és szolgáltatásaik szerződés szerű teljesítéséért felelnek.

A MÁV-START kötbér vagy késedelmi kamat iránti igényéért a késedelemért felelős Résztevő áll helyt a másik Résztevő felé. Késedelem beáll a Résztevők között a Szerződés szerinti esetekben is.

A hibákat és az azokból eredő károkat haladéktalanul köteles megszüntetni az a Résztevő, akinek a feladataival összefüggésben és szolgáltatásaiban ezek a hibák és károk bekövetkeznek. A költségeket az a Résztevő köteles viselni, amelyiknek a nem szerződés szerű teljesítése a hibát és a károkat okozta.

Ezek a költségek magukban foglalják többek között a hiba megállapításának költségeit, a pótlólagos intézkedések igazolt költségeit, amelyek a hiba következtében váltak szükségessé, a másik Résztevőnek az ilyen hiba megszüntetése végett szükségessé vált igazolt költségeit, valamint az újabb vizsgálatok vagy átvételi ellenőrzés igazolt költségeit is.

Amennyiben a MÁV-START-tal kötött Szerződésben rögzített minőségi és műszaki feltételek nem teljesülnek, úgy ezért a felelős Résztevő egyedül szavatol a másik Résztevő felé.

Amennyiben mindkét Résztevő felelős egy igényéért, úgy a Résztevők felelősségük mértékében állnak helyt egymással szemben.

Azokat az igényeket, amelyekért a konzorciumnak kell helytállnia és amelyekért külön – külön egyik Résztevő sem tehető felelőssé, a Résztevők feladataik illetve közreműködésük arányában állnak helyt, kivéve ha más megosztási módszerben állapodtak meg.

Amennyiben vitatott a Résztevők között, hogy kinek kell teljesítenie a MÁV-START igényeit, akkor ideiglenesen mindkét Résztevő szavatol feladataik arányában. Amennyiben megállapodnak, vagy erről bírósági döntés születik, akkor a Résztevők között megfelelő módon meg kell téríteni a költségeket.

Azokat a károkat, amelyeket a Konzorcium Vezetője feladatai nem előírás szerű teljesítésével szándékosan vagy gondatlanságból okoz, a konzorcium Vezetője viseli.

A másik Résztevő előzetes beleegyezése nélkül egyik Résztevő sem ismeri el a MÁV-START vagy harmadik személy azon igényeit, amelyekért teljes mértékben vagy részben a konzorcium vagy a másik Résztevőnek kell helyállnia. Amennyiben az egyik Résztevő ellen közvetlenül a MÁV-START vagy egy harmadik személy igényt érvényesít, anélkül, hogy azért a Résztevő felelős lenne, úgy a Résztevő haladéktalanul írásban tájékoztatja a felelős másik Résztevőt, aki köteles haladéktalanul mentesíteni azt a Résztevőt, aki ellen igényt érvényesítettek és helyette eljárni.

A Résztevők a tárgyi közbeszerzési eljárás eredményeként megkötendő szerződésből eredő követeléseiket sem egymás között, sem más ajánlattevőre, sem harmadik személyre nem engedményezik

8 Számlázás és számla kiegyenlítés

A konzorcium nevében az igazolt teljesítésért fizetendő ellenértékről a számlát a MAGYAR TELEKOM NYRT. állítja ki a MÁV-START részére. Az MTM. által végzett, igazolt teljesítése ellenértékéről a számlát a MAGYAR TELEKOM NYRT.-nak nyújtja be, a tárgyi teljesítés kapcsán megkötendő szerződésben meghatározottak szerint.

9 Finanszírozás és biztosítékok

Mindkét Résztevő köteles viselni azokat a költségeket és kiadásokat, amelyek számára az ajánlatra vonatkozóan a feladataik teljesítésével összefüggésben felmerülnek (ideértve egyébek között a dokumentumok beszerzésének, a műszaki tesztek és vizsgálatok költségeit is).

Mindkét Résztevő maga fedezi a saját megrendelés részéhez szükségessé váló finanszírozást és viseli az ezzel összefüggő költségeket.

Amennyiben a MÁV-START az ajánlattal összefüggésben biztosítékokat (pl. garanciák, kezesség) követel a konzorciumtól, úgy azokban a Résztevők a mindenkori feladataik és szolgáltatásuk arányának megfelelően vállalnak részt. Amennyiben ilyen biztosítékot a konzorcium nevében csak az egyik Résztevő nyújt, akkor a másik Résztevő a feladatai arányában vállal részt a költségekből és a teljesítő Résztevőt megfelelő egyenértékű biztosítékkal (vagy annak egyenértékével) haladéktalanul mentesíti.

10 Bizalmas kezelés és nyilvánosságra hozatal, titoktartás

A Résztevők semmilyen műszaki, pénzügyi, üzleti vagy vállalati, illetve egyéb adatot, tény, információt, kiváltképpen az olyan dokumentumokat, amelyek előtte a másik Résztevővel való együttműködés során ismertté válnak és amelyeket azok kifejezetten bizalmasnak minősítenek vagy amelyek bizalmas jellege a megismerés körülményei vagy azok tartalma alapján feltételezhető, nem tehetnek hozzáférhetővé semmilyen módon harmadik személy részére.

Titokvédelemre vonatkozó kötelezettségeket a Résztevők belső titokvédelmi szabályzatainak megfelelően kell teljesíteni.

A jelen pontban rögzítettek nem alkalmazandók arra az információra, amely(et)

- a) közismert vagy nyilvánvaló;

- b) köztudott, vagy azzá válik anélkül, hogy bármelyik Fél a jelen pontot megszegte volna;
- c) nyilvánosságra hozatali korlátozás nélkül igazoltan a másik Fél birtokában volt már azelőtt, hogy azt a nyilvánosságra hozó Féltől megkapta volna;
- d) a másik Fél olyan harmadik személytől kapott, aki törvényesen szerezte meg, vagy hozta létre azt, és akit nem köt nyilvánosságra hozatali tilalom;
- e) a másik Fél bizalmas információjának felhasználása nélkül maga hozott létre.

Azok a dokumentumok és egyéb bizalmas információk, amelyeket az egyik Résztevő a jelen szerződéssel összefüggésben a másik Résztevőtől kap, csak a jelen szerződéssel kapcsolatos kötelezettségeik teljesítése által indokolt módon és mértékben használhatók fel. A Résztevő csak annyiban teheti ezeket harmadik személy számára hozzáférhetővé, amennyiben az a jelen szerződés végrehajtása végett szükséges.

Résztevők titoktartási kötelezettsége a jelen szerződés megszűnése után is érvényben marad.

Az adatok és információk nyilvánosságra hozatalához a Résztevők előzetes írásbeli beleegyezése szükséges.

Továbbá Résztevők vállalják a MÁV-START által megkötendő Szerződésben támasztott bizalmas információkra és titoktartásra vonatkozó követelmények betartását.

11 A szerződés időtartama

Jelen szerződés a Résztevők arra felhatalmazott képviselőinek aláírása napján jön létre, illetve lép hatályba.

Időbeli hatálya:

- nyertesség esetén: a közbeszerzési szerződés időbeli hatályához igazodik,
- vesztés esetén: az eredményhirdetést követő 35. napon szűnik meg, kivéve amennyiben az ügyben jogorvoslati eljárás indul. Ebben az esetben a jogerős hatósági bírósági döntés kézhezvételét követő 5. napon szűnik meg.

Megszűnik a szerződés továbbá az eljárás visszavonása vagy eredménytelenné nyilvánítása esetén az ajánlatkérői döntést követő 35. napon, kivéve amennyiben az ügyben jogorvoslati eljárás indul. Ebben az esetben a jogorvoslatra vonatkozó fentebb ismertetett megszűnési feltételek érvényesek./

A jelen szerződés megszűnik, ha az 1.1 pont szerinti közbeszerzés esetében ajánlatkérő a Konzorciummal nem köt szerződést. Szerződéskötés esetében a szerződéses kapcsolat bármilyen okból történő megszűnése esetén (pl. feladatok teljesülése, szerződéses kapcsolatok felmondása, stb).

A jelen szerződés hatálya és teljesítése nem függ sem felfüggesztő sem bontó feltételtől, illetőleg harmadik személy, vagy hatóság jóváhagyásától.

12 Vis Major

Résztevők mentesülnek a szerződésszegés jogkövetkezményei alól, ha annak oka vis majornak minősülő elháríthatatlan külső ok. A vis majorról a Résztevők kötelesek egymást haladéktalanul ajánlott levélben értesíteni. Hatvan (60) napot meghaladó tartamú vis major

esetén bármelyik Résztevő jogosult a MÁV-START-tal egyeztetve olyan megoldást találni, amely a szerződés szerű teljesítést elősegíti. Ennek sikertelensége esetén jogosult a szerződést a konzorcium nevében felmondani.

13 Záró rendelkezések

Jelen szerződés csak a felek egyező akaratával, írásban módosítható.

Résztevők a beszámítás lehetőségével csak közös megállapodás vagy jogerős bírósági határozat alapján élnek.

Amennyiben a jelen szerződés valamely rendelkezése érvénytelen vagy érvénytelenné válik, ez a részleges érvénytelenség nem érinti a szerződés egyéb, érvényes rendelkezéseit. A szerződés részleges érvénytelensége esetében az egész szerződés csak akkor dől meg, ha a Résztevők azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

A szerződés nyelve magyar. A levelezéseket, műszaki és kereskedelmi dokumentumokat valamint valamennyi egyéb információt a jelen szerződés keretében magyar nyelven kell elkészíteni.

Amennyiben a jelen szerződésből eredően, annak teljesítése kapcsán Résztevők között viták vagy nézeteltérések keletkeznek, akkor a Résztevők erőfeszítéseket tesznek arra, hogy ezeket először békés úton rendezzék. A megegyezési kísérlet akkor minősül meghíúsultnak, amint azt az egyik Résztevő a másik Résztevővel írásban közli. Egyeztetés sikertelensége esetén a jogvitákat a Pesti Központi Kerületi Bíróság elé kell utalni, amely saját szabályai szerint jár el.

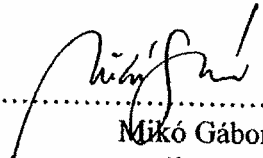
Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos Polgári törvénykönyv (1959. évi IV. tv.) rendelkezései az irányadók.

Résztevők a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, elolvasás és kölcsönös értelmezést követően jóváhagyólag írták alá.

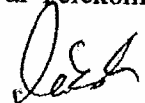
Budapest, 2009. szeptember 4.

.....  Magyar Telekom

MAGYAR TELEKOM NYRT. részéről: Magyar Telekom Nyrt.
1013 Bp., Krisztina krt. 55.
Cégjegyzékszám: 01-10-041928
Adószám: 10773381-2-44


Mikó Gábor
osztályvezető
Magyar Telekom Nyrt.

MTM részéről:


Máté Krisztián
osztályvezető
Magyar Telekom Nyrt.


MAGYAR TELEFON-MÉDIA
INTÉZET KFT.
1094 Budapest, Tűzoltó u. 31.
Adószám: 12358764-2-43
CIB: 10700385-27740008-51100005
3.

Magyar Telefon-Média Intézet Kft.