



„ Call Center szolgáltatás nyújtása ”

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

CALL CENTER SZOLGÁLTATÁS MÁV-START ZRT.  
RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ NYÚJTÁSA TÁRGYÁBAN

Szerződésszám: K-3394/2009.

Ügyiratszám: K-3394/2009.

***MÁV-START Vasúti Személyszállító***

***Zártkörűen Működő Részvénytársaság***

Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

Cégjegyzékszám: Cg.01-10-045551

Adószám: 13834492-2-44.

Képviseli: Dr. Tömpe István és Lóczi Csaba

és az

***Magyar Telekom Nyilvánosan Működő Részvénytársaság***

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: 01-Cg. 10-041928 Fővárosi Bíróság

Adószám: 10773381-2-44

Képviseli: Mohácsi László és Máté Krisztián

valamint az

***Magyar Telefon-Média Intézet Kft.***

Székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 31.

Cégjegyzékszám: 01-09-669916 Fővárosi Bíróság

Adószám: 12358764-2-43.

Képviseli: Felvinczi Kálmán

között

2009. december 07. napján



„ Call Center szolgáltatás nyújtása”

## Vállalkozási Szerződés

Jelen szerződés 2009. december 07. napján került megkötésre a következő felek között:

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: 13834492-2-44, számlavezető pénzügyintézet: Raiffeisen Bank, bankszámlaszáma: 12001008-00154206-00100003, képviseli: Dr. Tömpe István és Lóczi Csaba) (a továbbiakban: „Megrendelő”), egyrészt,

és másrészt:

Magyar Telekom Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55, cégjegyzékszám: 01-Cg. 10-041928 nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Bíróság, adószám: 10773381-2-44, számlavezető pénzügyintézet: MKB Rt., bankszámlaszáma: 10300002-20132273-70073285, képviseli: Mohácsi László és Máté Krisztián) (a továbbiakban: „Vállalkozó”)<sup>2</sup>

Magyar Telefon-Média Intézet Kft. (székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 31., cégjegyzékszám: 01-09-669916 nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Bíróság, adószám: 12358764-2-43, számlavezető pénzügyintézet: CIB Bank Zrt., bankszámlaszáma: 10700385-27740008-51100005, képviseli: Felvinczi Kálmán) (a továbbiakban: „Vállalkozó”)<sup>3</sup>

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együtt mint „Felek” vagy „Szerződő felek”).

### I. ELŐZMÉNYEK

- (A) Felek rögzítik, hogy a Megrendelő mint Ajánlatkérő 2009. 08. 04. napján ajánlattételi felhívást tett közzé Call Center szolgáltatás igénybevétele érdekében, ennek keretében Vállalkozási Szerződés megkötésére.
- (B) Felek rögzítik, hogy a közbeszerzési eljárásban az ajánlattételi felhívás és az ajánlatkérési dokumentáció alapján a legkedvezőbb ajánlatot Vállalkozó tette.
- (C) Felek rögzítik továbbá, hogy a Vállalkozó által adott Végleges Ajánlatot a Megrendelő elfogadta a Vállalkozási Szerződés megkötésére.

FENTIEKRE TEKINTETTEL Felek az alábbi Vállalkozási Szerződést kötik:

## II. A VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS FELTÉTELEI

### 1. Meghatározások

- 1.1 A jelen Szerződésben használt szavak és a kifejezések az alábbiakban meghatározott jelentéssel bírnak.

<sup>2</sup> Amennyiben a Nyertes Ajánlattevő konzorcium, úgy a konzorcium valamennyi tagja szerződő félként vesz részt

<sup>3</sup> Amennyiben a Nyertes Ajánlattevő konzorcium, úgy a konzorcium valamennyi tagja szerződő félként vesz részt

<sup>9</sup> A Nyertes Ajánlattevő ajánlata alapján kerül kitöltésre.

- a) A **jelen Szerződés** a Megrendelő és a Vállalkozó között Call Center szolgáltatás tárgyában létrejött jelen Szerződést jelenti a Szerződésben hivatkozott dokumentumokkal együtt, beleértve az ehhez csatolt összes mellékletet és függeléket, valamint minden olyan okmányt, amelyet egy hivatkozás a jelen Szerződés részének minősít.
- b) A **Megrendelő** jelenti a MÁV-START Zrt-t.
- a) c) A **Vállalkozó** jelenti a Magyar Telekom Nyrt. – Magyar Telefon-Média Intézet Kft. konzorciumát.
- d) Az **Eljárás** a Megrendelő által Call Center szolgáltatás igénybevétele tárgyában 2009. 08. 04. napján közzétett Ajánlattételi Felhívással meghirdetett, K.É.16304/2009 számú közbeszerzési eljárást jelenti, melynek alapján a jelen Szerződés megkötésre került
- e) A **Nap** naptári napot jelent, hacsak a Szerződés vagy azok valamelyike kifejezetten másképp nem rendelkezik. A Szerződésben – beleértve a mellékleteket és függelégeket is – kikötött valamennyi, a **Felek** országában nem munkanapra eső időpontot és határidőt a következő munkanapig meg kell hosszabbítani, kivéve azon kötelezettségek körét, amelyet a Vállalkozó a hét minden napján köteles ellátni.
- f) A **Hét** naptári hetet jelent, amely hét naptári nappól áll.
- g) A **Hónap** naptári hónapot jelent, a Hónapokban megállapított Határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, akkor a hó utolsó napján.
- h) A **Vállalkozói Díj** a Szerződésben meghatározottak szerint a Vállalkozó számára fizetendő ár, mindazokkal az árnövekedésekkel és módosításokkal vagy árcsökkenésekkel együtt, amelyeket a Szerződés lehetővé tesz. A Díj nem foglalja magában az általános forgalmi adó összegét.
- i) A **Call Center szolgáltatás** jelenti a Vállalkozó által ellátandó tevékenységet, ahogy az a jelen Szerződésben – ideértve különösen, de nem kizárólag a jelen Szerződés 2. sz. mellékletét - meghatározásra került, ideértve különösen de nem kizárólag a Call Center üzemeltetéssel kapcsolatos valamennyi olyan tevékenység ellátását, melyet a jelen Szerződés nem jelöl meg kifejezetten úgy, mint a Megrendelő által ellátandó tevékenységet; a Call Center telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátása (különösen belföldi és nemzetközi menetrendi és díjszabási, valamint az aktuális vasúti közlekedési helyzet témakörökben); a Call Center működtetéséhez szükséges eszközök biztosítása; a Call Center szolgáltatás ellátáshoz szükséges munkaerő biztosítása és képzése; a Megrendelő vezetőinek előre definiált rendkívüli eseményekről történő valósídejű SMS-en történő tájékoztatása; a Megrendelő által kért egyéb tárgyú SMS-ek és E-mailek megküldése; e-Ticket és az e-Ticket-M szolgáltatások helpdesk tevékenységének ellátása; jegyértékesítés támogatása pót- és helyjegyek és a hozzájuk kapcsolódó

menetjegyek foglalása útján; ügyfélszolgálati adatbázis kialakítása, folyamatos fejlesztése és üzemeltetése.

- j) A **Helyszín** a Vállalkozó azon helyisége(i), ahol Vállalkozó a Call Center szolgáltatást nyújtja.
- k) Az **Elektronikus szolgáltatási adatbázis** jelenti a Vállalkozó által a jelen Szerződés 6.2 pontja alapján – a jelen szerződés 2. sz. mellékletének 9. pontja szerinti minimális tartalommal - létrehozandó adatbázist.
- l) Az **Ügyfél** jelenti a Call Centert akár utazással összefüggő információkérés, jegyrendelés céljából, akár más célból igénybe vevő – Megrendelőn illetve a Vállalkozón kívüli – személyeket.
- m) A **Közszolgáltatási Szerződés** jelenti a Megrendelő és a közlekedésért felelős minisztérium (jelenleg: Közlekedési, Hírközlési és Energiaügyi Minisztérium) között Vasúti személyszállítási közszolgáltatási tevékenység MÁV-START Zrt. általi nyújtása tárgyában létrejött és / vagy létrejövő szerződés(ek) mindenkor hatályos változatát.
- n) Az **SLA** jelenti a Megrendelő és a Vállalkozó között létrejött, a jelen Szerződés 2. számú mellékletét képező megállapodás által tartalmazott minőségbeli paraméterek összességét, melyben a Call Center szolgáltatás Vállalkozótól elvárt minimális színvonala került meghatározásra.
- o) A **Szolgáltatási Időszak** jelenti azt a hét minden napján 0.00-tól 24.00 óráig terjedő időszakot (7/24-es szolgáltatás), mely alatt a Vállalkozó a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatást nyújtani köteles.
- p) A **Rendkívüli Események** jelentik a vasút jelentős Ügyfélforgalmából, valamint összetett belső működési folyamataiból – beleértve különösen de nem kizárólag az esetleges baleseteket, technikai meghibásodásokat, sztrájkokat, különleges időjárási körülményeket, stb. - adódó időben előre nem és / vagy nem minden esetben tervezhető váratlan eseményeket.
- q) A **Rendkívüli Hívásszám-növekedés** jelenti azt a Rendkívüli Események hatására és / vagy más okból bekövetkező napi hívásszám növekedést, amelynek várható bekövetkezését a Megrendelő nem jelzi előre a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott e-mail címére megküldött e-mail útján legalább a megelőző nap 18 óráig és amelynek során a Call Centerbe beérkező hívások száma – függetlenül azok napon belüli és / vagy skillenkénti megoszlásától - legalább 30 %-kal meghaladja a megelőző három hét azonos napján a Call Centerbe érkezett hívások számának átlagát. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó jelen Szerződés szerinti szolgáltatása megkezdésétől számított első három hét során a korábbi Call Center szolgáltatóhoz az előzőek szerint beérkezett hívásszámok is figyelembe vehetők.

- r) A **Tudásbázis** jelenti a Megrendelő által szolgáltatott adatok alapján a Vállalkozó által a jelen Szerződés rendelkezései szerint kifejlesztett és üzemeltetett egységes ügyfélszolgálati rendszert, melyet a Vállalkozó mellett a Megrendelő valamennyi ügyfélszolgálatára használhat a jelen Szerződésben rögzített rendelkezéseknek megfelelően.
- s) A **Rendszer** jelenti azt a Vállalkozó által létrehozott és üzemeltetett informatikai és hír- illetve távközlési rendszert, melynek felhasználásával a Vállalkozó a Call Center szolgáltatásokat ellátja.

## 2. A Vállalkozó szolgáltatása

- 2.1 Vállalkozó köteles a Helyszínen a Szolgáltatási Időszakban a jelen szerződésben meghatározott Call Center szolgáltatás jelen Szerződésben – ideértve különösen de nem kizárólag a jelen Szerződés 2. sz. mellékletében szereplő - meghatározott szolgáltatási színvonalon történő nyújtására.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó Szolgáltatási Időszak teljes időtartama alatt teljes körű szolgáltatást köteles nyújtani a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban.

- 2.2 Vállalkozó tudomással bír arról, hogy a vasút jelentős Ügyfélforgalmából, valamint összetett belső működési folyamataiból adódóan – beleértve különösen de nem kizárólag az esetleges baleseteket, technikai meghibásodásokat, időjárási körülményeket, sztrájkokat, stb. - váratlan események nem zárhatóak ki, illetve ezek időben előre nem és / vagy nem minden esetben tervezhetőek. Ezen események a nap bármely időszakában akár váratlanul is előfordulhatnak és alkalmanként soronkívüli és / vagy a szokásosnál nagyobb erőráfordítást – ideértve mind a munka-, mind az anyagi erőforrásokat – igényelnek a Vállalkozó részéről, annak érdekében, hogy a jelen Szerződés alapján elvárt szolgáltatási színvonal ilyen esetekben is teljesíthető legyen.

Felek rögzítik, hogy az előzőektől eltérően Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén a Vállalkozó legalább a jelen Szerződés 2. sz. mellélete 4. pontjában meghatározott csökkentett szolgáltatási színvonal (napi szolgáltatási szint legalább 50 %) köteles teljesíteni a Call Center szolgáltatásokat, azzal, hogy azon szolgáltatások tekintetében, amelyek esetében a jelen Szerződés nem rögzít kifejezetten csökkentett szolgáltatási színvonalat a Vállalkozó Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén is az általánosan elvárt szolgáltatási színvonalon köteles teljesíteni. Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén (annak időtartamára) a Vállalkozó jogosult továbbá olyan telefonos ügyintézőket is bevonni a jelen Szerződés teljesítésébe, akik kizárólag a jelen Szerződés 4. sz. mellékletében meghatározott I. modul tekintetében rendelkeznek eredményes vizsgával. Vállalkozó köteles haladéktalanul e-mail útján értesíteni Megrendelőt arról, hogy milyen időszakban – és hány fő – kizárólag I. modul tekintetében vizsgával rendelkező telefonos ügyintézőt alkalmazott.

A Megrendelő a legjobb szándékok elve alapján megkísérel a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást adni a Vállalkozó részére az esetlegesen előre látható Rendkívüli Események várható felmerüléséről és / vagy a Rendkívüli Események és

/ vagy Rendkívüli Hívásszám-növekedések bekövetkezéséről. A jelen bekezdés szerinti Megrendelő általi tájékoztatás e-mail útján történik a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott e-mail címére. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben arra tekintettel, hogy a Megrendelő tájékoztatásában jelzett Rendkívüli Esemény és / vagy Rendkívüli Hívásszám-növekedés utóbb ténylegesen esetlegesen mégsem következett be.

- 2.3 Vállalkozó köteles biztosítani, hogy – figyelemmel a fenti 2.2 pontban foglalt rendelkezésekre is - a Szolgáltatási Időszakban mindenkor a szükséges létszámú és a jelen Szerződés rendelkezései szerint képzett, érvényes vizsgával rendelkező személyzet álljon rendelkezésre, figyelemmel az esetleges Rendkívüli Események okozta, Call Centerhez egységnyi idő alatt történő Ügyfél fordulások mennyisége jelentős növekedésének a jelen Szerződésben elvárt színvonalon történő kezelhetőségére is.

A Vállalkozó köteles biztosítani azt is, hogy a Szolgáltatási Időszak alatt folyamatosan szolgálatban álljon olyan telefonos ügyintéző, aki rendelkezik a jelen Szerződés 4. sz. melléklete szerinti legmagasabb szintű érvényes modulvizsgával és legalább – középfokú C típusú vagy annak megfelelő nyelvvizsgával igazoltan - angol nyelven beszél.

### 3. A Rendszer kiépítése és üzemeltetése

- 3.1 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a Rendszert 2010. január 03. 00.00 óráig köteles kiépíteni és ugyanezen határidőig a Megrendelőt próbaüzemre írásban meghívni.

Felek rögzítik, hogy a Rendszerrel kapcsolatos részletes Megrendelői elvárásokat és a próbaüzem részletes szabályait a jelen Szerződés 2. sz. melléklete 10. pontja tartalmazza.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződésben próbaüzemnek nevezett időszak alatt a Vállalkozó a jelen Szerződésben meghatározott valamennyi kötelezettségét teljes körűen teljesíteni köteles és a Vállalkozóval a nem szerződészerű teljesítés esetén alkalmazhatók mindazon jogkövetkezmények, melyeket a jelen Szerződés és a vonatkozó jogszabályok rögzítenek, azzal, hogy ezen próbaüzemi időszak alatt a jelen Szerződés 14.2 pontjában meghatározott kötbérek – ide nem értve a 14.2.1 és 14.2.2 pontokban meghatározott kötbéreket - 50 %-os mértéken alkalmazhatók a Vállalkozóval szemben a nem szerződészerű teljesítésre tekintettel. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy 14.2.1 és 14.2.2 pontokban meghatározott kötbérek teljes egészében (100 %-os mértékben) alkalmazhatók a Vállalkozóval szemben a próbaüzem időtartama tekintetében is, amennyiben annak a jelen Szerződés 14. fejezetében meghatározott feltételei fennállnak.

- 3.2 Felek rögzítik, hogy a Rendszert a Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles kiépíteni, azt a jelen Szerződés rendelkezéseivel összhangban a jelen Szerződés teljes időtartama alatt üzemben tartani és azt az Ügyfelek minél biztonságosabb,

hatékonyabb és költségtakarékosabb kiszolgálása érdekében folyamatosan fejleszteni.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Szerződés elvárt színvonalon való teljesítéséhez és / vagy a Rendszerhez szükséges mindazon hardver és szoftver eszköz saját költségre és kockázatra történő beszerzéséről a Vállalkozó köteles gondoskodni, amelyeknek Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátását a jelen Szerződés nem írja kifejezetten elő a Megrendelő számára.

- 3.3 Felek a jelen Szerződés 2. sz. mellékletében rögzített rendelkezések korlátozása nélkül rögzítik, hogy a megvalósított Rendszernek képesnek kell lennie áramellátás megszűnése esetén az átállási idő nélküli folyamatos működésre teljes funkcionalitásában korlátozás nélkül..

A Rendszernek biztosítania kell továbbá a jelen Szerződés 2. sz. mellékletében meghatározott informatikai rendszerekkel történő együttműködést.

- 3.4 Felek rögzítik továbbá, hogy a Rendszernek a jelen Szerződés 2. sz. mellékletében meghatározott feltételek mellett csatlakoznia kell a Megrendelő hálózataihoz, a Vállalkozó kizárólagos feladatát képezi az is, hogy a Rendszert önálló informatikai védelemmel lássa el. Felek rögzítik, hogy a jelen 3.4 pont szerinti csatlakozás illetve kapcsolattartás bérelt, VPN kapcsolaton keresztül történik, melyet saját kockázatára a Vállalkozó köteles biztosítani, és melynek költségeit a Vállalkozó köteles viselni.

- 3.5 Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a Vállalkozó telefonos ügyintézők munkájának biztosítása érdekében az alábbi számítógépes alkalmazásokat a jelen Szerződésben részletezettek szerint, külön költség és / vagy díj felszámítása nélkül biztosítja a Vállalkozó részére:

- i) ELVIRA a belföldi utas-tájékoztatáshoz kapcsolódóan;
- ii) Teleres a jegyrendeléshez kapcsolódóan;
- iii) e-Ticket Back Office modul;
- iv) e-Ticket-m Back Office modul;
- v) Andoc UE modul;

(az ELVIRA, a Teleres, e-Ticket Back Office modul, e-Ticket-m Back Office modul és Andoc UE modul a továbbiakban együtt mint „Alkalmazások”)

Felek megállapodnak, hogy az Alkalmazásokra a Megrendelő a jelen Szerződés időtartamára szóló, a jelen Szerződés céljára korlátozott, nem kizárólagos felhasználási jogot biztosít. Az Alkalmazások rendszer-követelményeit és az azokkal kapcsolatos részletes feltételeket a jelen Szerződés 5. sz. melléklete tartalmazza.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó az Alkalmazásokat kizárólag a jelen Szerződésben meghatározott feladatai teljesítése érdekében jogosult felhasználni, így különösen de nem kizárólag az Alkalmazások,

egyéb szellemi alkotások felhasználása során Vállalkozó – kivéve ha a Megrendelő ahhoz előzetesen írásban hozzájárul -:

- nem távolíthatja el, illetve nem módosíthatja, semmilyen módon nem változtathatja meg az alkalmazásokon, egyéb szellemi alkotásokon elhelyezett, az Alkalmazás szerzői jogaival rendelkező személyre utaló jeleket, illetve annak, vagy más személy tulajdonjogára vonatkozó feljegyzéseket;
- semmilyen módon sem teheti az alkalmazást, egyéb szellemi alkotást bármely harmadik személy számára, annak üzleti tevékenysége keretén belül hozzáférhetővé;
- nem rendelheti el, illetve nem engedélyezheti másnak az alkalmazás visszafejtését vagy visszafordítását.

Megrendelőnek minden szükséges intézkedést meg kell tennie ezen feltételek védelmére, hogy a szellemi alkotások (tervek, forráskódok, dokumentációk, eljárások, metódusok, módszerek, algoritmusok) ne kerülhessenek harmadik személy általi jogosulatlan felhasználásra.

Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő kizárólagos döntésétől függően a fentiekben rögzített felhasználási jogok a jelen Szerződés időtartama alatt változhatnak, ezzel összefüggésben Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben. Megrendelő vállalja ugyanakkor, hogy a fentiekben hivatkozott Alkalmazásokkal érintett körben a Szerződés teljes időtartama alatt - akár más alkalmazás rendelkezésre bocsátásával is - biztosítja, hogy a Vállalkozó teljesíteni tudja a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeit, ennek hiányában pedig nem érvényesít semmilyen igényt a Vállalkozóval szemben, feltéve, hogy a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése hiányának kizárólagos oka az Alkalmazás és / vagy a helyettesítő alkalmazás rendelkezésre állásának hiánya.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Vállalkozó az Alkalmazásokat a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén az Alkalmazásokat és / vagy az előző bekezdés szerinti helyettesítő alkalmazásokat haladéktalanul, véglegesen és visszavonhatatlanul törölni köteles rendszereiből, ennek keretében köteles az Alkalmazások tárhelyeit legalább három alkalommal felülni. A Vállalkozó az Alkalmazások jelen 3.5 pont szerinti törléséről haladéktalanul – de legkésőbb a törléstől számított 5 munkanapon belül – írásban tájékoztatni köteles a Megrendelőt.

- 3.6 Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles gondoskodni arról, hogy a nemzetközi utas-tájékoztatással összefüggő feladataihoz kapcsolódóan a DB Hafas alkalmazás mindenkor legfrissebb verziója a jelen Szerződés teljes időtartama alatt rendelkezésre álljon, és azt a jelen Szerződés teljesítése során Vállalkozó ügyintézői folyamatosan használják.

#### **4. A Tudásbázis létrehozatala, fejlesztése és üzemeltetése**

- 4.1 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó köteles naprakész, a Megrendelő ügyfélszolgálati számára korlátlan felhasználói számban szintén elérhető egységes ügyfélszolgálati rendszer (Tudásbázis, mely magában foglalja mind az adatbázist, mind az azt működtető szoftvereket, alkalmazásokat) kialakítására és üzemeltetésre, ideértve különösen de nem kizárólag az alábbi feladatokat:

- rendszerfelügyelet, üzemeltetési problémák kezelése,
- a programhibák, adathibák kezelése tekintet nélkül arra, hogy azok jótállási és / vagy szavatossági körbe esnek-e vagy sem,
- adatfeldolgozás, ideértve különösen a Megrendelő által szolgáltatott adatok rendszerezett feltöltését az adatbázisba, azzal, hogy a Vállalkozó valamennyi a Megrendelő által szükségesnek tartott adatot köteles rendszerezetten feltölteni a Tudásbázisba, tekintet nélkül arra, hogy azokat a Vállalkozó szükségesnek tartja-e a jelen Szerződés szerinti szolgáltatásai nyújtásához
- adatszolgáltatás, lekérdezések, statisztikák készítésének támogatása,
- verzióváltások végrehajtása teszt és produktív adatbázisokban,
- a folyamatos, jelen Szerződés rendelkezéseinek megfelelő működtetéshez szükséges munkálatok elvégzése;
- a Megrendelő igénye szerint a program használatának biztosításához szükséges általános számítástechnikai segítségnyújtás,
- az elvégzett tevékenység dokumentálása, tájékoztatása,
- „helpdesk” szolgáltatás,
- Ügyfelek szempontjából bármiféle relevanciával bíró jogszabályi háttér változása (ide értve a Megrendelő és / vagy a pályavasutat működtető társaság belső szabályozásainak változását is) vagy a Megrendelő szervezetében vagy tevékenységi körében bekövetkezett változás esetén a kapcsolódó módosítások átvezetése, amely tevékenység díját a Vállalkozót a jelen Szerződés alapján megillető Vállalkozói díj tartalmazza,
- szükség szerint új felhasználói végpontokra történő telepítés, üzembe helyezés,
- a rendszerhez kapcsolódóan szállított dokumentációk és kódok szükség szerinti módosítása, kiadása, oktatása.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó Tudásbázissal összefüggő feladatai ellátására a Vállalkozót a jelen Szerződés alapján megillető díjazás teljes egészében fedezetet nyújt.

- 4.2 A Tudásbázis alapadatait a Megrendelő 2009. november 01. napjáig köteles a Vállalkozó rendelkezésére bocsátani azok mindenkor aktuális állapota szerint, azzal, hogy amennyiben valamely adat nem áll rendelkezésre vagy az adat tekintetében változás következik be a Megrendelő köteles azt az új vagy módosult adat rendelkezésre állását követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül átadni a Vállalkozó részére.
- 4.3 A Megrendelő által szolgáltatott adatok alapján a Vállalkozó 2010. február 03. napjáig köteles létrehozni és ugyanezen határidőig a Megrendelő számára írásban tesztelésre felajánlani a Tudásbázist alkotó adatbázist és az azt működtető szoftvert.

Az adatbázis szerkezete a Megrendelő elvárásaihoz kell, hogy igazodjon. Felek rögzítik, hogy a Tudásbázis műszaki specifikációját a jelen Szerződés 3. sz. melléklete tartalmazza.

- 4.3.1 Felek rögzítik, hogy a fejlesztési feladat elvégzéséhez és a fejlesztés átadásához a teszt-környezeteket és az egyéb szükséges feltételeket – saját költségére és

kockázatára – a Vállalkozó biztosítja, beleértve a tesztelő felhasználók munkahelyeit is.

- 4.3.2 A Vállalkozó a fejlesztés során köteles a technikai tesztelés (funkcionális és nem funkcionális követelményeknek megfelelés) elvégzésére, és közreműködni az átvételi tesztek elvégzésében.
- 4.3.3 A Megrendelő a Tudásbázis Vállalkozó általi tesztelésre felkínálása kézhezvételét követően kezdi meg a feladat átvételét. Szerződő Felek megállapodnak, hogy az átadás-átvételnek és az üzembe helyezésnek részét képezi a kifejlesztett program próbaüzemeltetése (rendszerátvételi és felhasználói átvételi teszt elvégzése), melyre a jelen Szerződés 3. sz. mellékletében rögzített szabályok szerint kerül sor.
- 4.3.4 Felek rögzítik, hogy a tesztelés során a Megrendelő által megjelölt szakértő jogosult jelen lenni, ide értve különösen a Megrendelő szerződő partnereinek képviselőit, és Megrendelő képviseletében közreműködni a tesztelésben.
- 4.3.5 Az átadás-átvételtől és az üzembe helyezésről a Megrendelő és a Vállalkozó közösen jegyzőkönyvet vesznek fel. A jegyzőkönyvben rögzíteni kell az alábbiakat:
- az átadás-átvételt végző személyek neve,
  - a feladat készültségi állapotának, mindkét fél által elfogadott teljesítménye,
  - a tesztelések során született kiegészítések specifikálása.
- 4.3.6 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a 4.3.3 pont szerinti próbaüzem végén írásban nyilatkozik a Tudásbázis elfogadásáról, illetve közli a hibákat, és azok javítását kéri.

A javítás – indokoltan – ismételten is kérhető. A hibák javítását Vállalkozó köteles haladéktalanul megkezdeni és a felek által közösen megállapított – de legfeljebb 3 napos - határidőn belül befejezni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen bekezdés szerinti póthatáridő időtartama a jelen Szerződés 14.2.2. pontja szerint kötbérterhes.

A Vállalkozó köteles a hibajegyzékben szereplő valamennyi hibát a kijavítási határidőn belül kijavítani és a vonatkozó dokumentációt megfelelően módosítani.

A Vállalkozó köteles a hibák javításának befejezését Megrendelő felé írásban jelezni, a Megrendelő pedig köteles ezen jelzés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül írásban nyilatkozni a Tudásbázis elfogadásáról.

A Vállalkozó köteles átadni a Megrendelő részére a Tudásbázishoz kapcsolódó teljes Dokumentációt, ide értve, de nem kizárólagosan a tesztelési jegyzőkönyveket, felhasználói utasításokat is, azok minden esetleges módosításával együtt.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó által elvégzett fejlesztési feladat abban az esetben tekintendő teljesítettnek, ha Megrendelő írásban nyilatkozott a szoftver elfogadásáról és a dokumentációk átvételéről.

- 4.3.7 A Megrendelő vállalja, hogy a Tudásbázis kialakításához - legfeljebb 3 ember nap időtartamra - vasútszakmailag képzett, tartalomért felelős dedikált személyt biztosít, aki a releváns információkat folyamatosan átadja. Vállalkozó az ilyen igényét legalább 5 munkanappal előre írásban köteles közölni. A Megrendelő biztosítja, hogy a Vállalkozó rendszeresen személyes szakmai konzultációt folytathasson a Megrendelő felelős munkatársával.
- 4.3.8 A Megrendelő a távoli elérés paramétereit és a biztonsági előírásokat a Vállalkozóval közli, a Vállalkozó ezen előírásokat köteles betartani.
- 4.3.9 A Vállalkozó a Tudásbázis tekintetében az átadás-átvételétől kezdődően a jelen Szerződés megszűnéséig terjedő időtartamra jótállást vállal.
- 4.4 A Vállalkozó a Tudásbázis üzemeltetési tevékenységét az alábbi feltételek szerint köteles teljesíteni:
- 4.4.1 A Megrendelő a problémákat és hibákat telefonon jelenti be és e-mail üzenet küldésével erősíti meg. A bejelentést a következő telefonszámra és e-mail címre kell megtenni:
- telefonszám: +36-30/377-1603
  - e-mail cím: karoly.duzs@mtm.callcenter.hu

A probléma bejelentésének fogadását a Vállalkozó – annak kézhezvételét követő 15 percen belül - e-mailben erősíti meg, amelyben megadja, hogy

- mi a probléma,
- ki foglalkozik a problémával,
- mi a probléma azonosítója,
- mi a probléma prioritása,
- mi a 4.4.2 pont szerinti várható megoldási idő.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó a probléma bejelentését minden nap folyamatosan, 0-24 óra közötti időtartamban fogadja.

A probléma megoldása közben a Megrendelő és a Vállalkozó telefonon és/vagy e-mailben tartja a kapcsolatot, attól függően, hogy melyik módszer a célravezetőbb. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a probléma megoldásának lényeges lépéseiről a Megrendelő e-mailben minden esetben értesítést kap.

A problémát a Vállalkozó

- távoli hozzáféréssel,
- telefonos segítségnyújtással,
- helyszíni támogatás útján

oldja meg.

A Vállalkozó köteles a legrövidebb idő alatt eredményre vezető megoldási módot választani és a probléma megoldását a Megrendelő értesítésének kézhezvételétől számított 1 órán belül megkezdeni.

A Vállalkozó köteles a problémák kezelését dokumentálni, oly módon, hogy a dokumentációnak tartalmaznia kell azt, hogy az adott probléma megoldását a Vállalkozó mikor, milyen megoldással, hogyan valósította meg. A dokumentációnak tartalmaznia kell a probléma megoldásának technikai és funkcionális leírását.

- 4.4.2. A Vállalkozó az egyes hibákra kijavítási határidőt („megoldási idő”) vállal. A megoldási idő a hibajavítás befejezésének időtartamát jelenti, amely minimálisan 1, maximálisan 6 órás időtartamot jelent és a hibajavítás megkezdésétől számítandó (figyelemmel a 4.4.1 pontban foglalt 1 órás határidőre).

Szerződő Felek megállapodnak, hogy abban az esetben, ha a Vállalkozó a hiba kijavítására irányuló kötelezettségét nem kezdi meg, illetőleg nem teljesíti a megoldási időn belül, köteles a késedelem indokát a Megrendelő felé írásban jelezni. Amennyiben a Megrendelő a késedelem indokát elfogadja, köteles a Vállalkozó részére megfelelő póthatáridőt szabni a teljesítésre. Amennyiben a Megrendelő kizárólagos mérlegelése alapján a késedelem indokát nem fogadja el, úgy a Vállalkozó köteles a jelen Szerződés 14.2.4 pontjában meghatározott kötbér fizetésére.

- 4.4.3 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződés fenti 4.4.1 és 4.4.2 pontjában rögzített határidők megfelelően irányadók abban az esetben is, ha a jelen Szerződés megszűnését követően a Vállalkozó a jelen Szerződés 4.3.9 pontjában vállalt jótállási vagy szavatossági kötelezettsége alapján válik kötelezetté a Tudásbázis tekintetében hibajavítási munkák elvégzésére.

- 4.5 A Vállalkozó köteles a feladatai teljesítése során a Megrendelővel együttműködni a Megrendelő által megadott adatok alapján, illetve igényeknek megfelelően.
- 4.6 A Vállalkozó vállalja, hogy a Tudásbázishoz illetve az annak kiszolgálására beállított szerveréhez az alkalmazáshoz az interneten keresztül a hét minden napján a nap 24 órájában hozzáférést biztosít a Megrendelő ügyfélszolgálati részére korlátlan felhasználói és munkaállomás számban azért, hogy azonos szintű kiszolgálást és információt nyújthassanak, és ezzel egységes képet adjanak a Megrendelőről az utasok felé.
- 4.7 A Vállalkozó vállalja, hogy a Tudásbázis működéséhez és működtetéséhez szükséges hardvereket és szoftvereket saját telephelyén saját költségére és kockázatára elhelyezi, amely az interneten keresztül elérhető a Megrendelő részére.
- 4.8 A Vállalkozónak kötelessége a feladatai teljesítése során felmerülő, előre nem látott körülményeket haladéktalanul írásban jelezni a Megrendelő felé. A Vállalkozó köteles továbbá írásban, visszakövethető módon a Megrendelő figyelmét felhívni a

fejlesztési specifikációban vagy hibajelentésben történő informatikai, technológiai helytelenségekre, ellentmondásra vagy olyan következményre, amely az adatbázis inkonzisztenciájához vezethet, továbbá az általa észlelt olyan rendellenes környezeti feltételekre, üzemeltetési szokásokra vagy bármely egyéb – a Tudásbázis működése szempontjából veszélyforrást jelentő – gyakorlatra, esetleges hibaforrásra, még abban az esetben is, ha ez a Tudásbázis működését közvetlenül nem fenyegeti.

- 4.9 A Vállalkozó a jelen 4. fejezet tárgyát képező fejlesztési, üzemeltetési feladatot saját költségére és kockázatára köteles elvégezni.

A Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a vállalkozás eredményességét vagy határidőre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

- 4.10 A Vállalkozó vállalja, hogy az elkészült szoftverről, adatbázisról Felhasználói kézikönyvet készít (és azt a Tudásbázis átadás-átvételével Megrendelő részére átadja), valamint a programok használatáról, alkalmazásáról felhasználói szintű oktatást tart a Megrendelő kijelölt 5 fő tréner számára előre egyeztetett időpontban és helyszínen.

- 4.11 A Vállalkozó szavatolja, hogy a jelen szerződés tárgyát képező adatbázis illetve szoftver önálló szellemi alkotásként kerül/került kifejlesztésre, annak fejlesztése során a szerzői jog által védett harmadik személy által létrehozott szerzői mű jogosulatlan felhasználására nem kerül sor, és Vállalkozó a jelen Szerződés megkötésére jogosult.

- 4.12 Felek megállapodnak, hogy a Tudásbázis fenti 4.3.6. pont szerinti nyilatkozat kiállításával Megrendelő a jelen Szerződés időtartamára korlátozott felhasználási jogot szerez a Tudásbázis (beleértve az adatbázist és az azt működtető szoftver(ek)e)t illetve alkalmazásokat) tekintetében, a jelen 4. fejezet egyéb pontjaiban meghatározott részletes feltételekkel. Felek rögzítik, hogy a Tudásbázis felhasználási jogának ellenértékét és annak megfizetésére vonatkozó szabályokat a jelen Szerződés 4.15 pontja tartalmazza. Felek rögzítik, hogy a felhasználási jog ellenértékét a jelen Szerződés céljára is tekintettel határozták meg, a Vállalkozó kijelenti, hogy a felhasználási jog ellenértékével összefüggésben, ideértve a jelen Szerződés esetleges idő előtti megszűnésének esetét is, a Megrendelővel szemben semminemű igényt nem érvényesít a jelen Szerződés 4.15. pontjában rögzített ellenérték megfizetésén túl. A Vállalkozó szavatol azért, hogy harmadik személynek nincsen olyan joga, amely a Megrendelőre a jelen szerződéssel engedett felhasználási jogot korlátozná, vagy kizárná.

Felek rögzítik, hogy a fenti első bekezdésen túl Vállalkozó vállalja azt is, hogy a jelen Szerződés alapján a Tudásbázis átadását követően végrehajtott esetleges fejlesztések, verzióváltások felhasználási joga is megilleti Megrendelőt a fenti első bekezdésben részletezettek szerint. Felek rögzítik, hogy a fejlesztésekhez fűződő felhasználási jogok ellenértékét a jelen Szerződés 4.15 pontjában rögzített – Megrendelő által egy alkalommal megfizetendő - díj tartalmazza. Felek rögzítik, hogy a felhasználási jogok, a fejlesztések ellenértékét a jelen Szerződés céljára is

tekintettel határozták meg, a Vállalkozó kijelenti, hogy a felhasználási jogok, illetve azok fejlesztése ellenértékével összefüggésben, ideértve a jelen Szerződés esetleges idő előtti megszűnésének esetét is, a Megrendelővel szemben semminemű igényt nem érvényesít a jelen Szerződés 4.15. pontjában rögzített ellenérték megfizetésén túl.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Tudásbázisba feltöltött információk, adatok és / vagy dokumentumok szerzői joga a Megrendelőt illeti meg, az átadott információkon, adatokon és / vagy dokumentumokon a Vállalkozó a jelen Szerződés időtartamára és céljára korlátozott felhasználási jogot szerez. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Vállalkozó a Tudásbázisba feltöltött információkat, adatokat és / vagy dokumentumokat a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén haladéktalanul, véglegesen és visszavonhatatlanul törölni köteles, ennek keretében köteles azok tárhelyeit legalább három alkalommal felülvizsgálni. A Vállalkozó az információk, adatok és / vagy dokumentumok jelen bekezdés szerinti törléséről haladéktalanul – de legkésőbb a törléstől számított 5 munkanapon belül – írásban tájékoztatni köteles a Megrendelőt.

- 4.13 A Vállalkozó vállalja, hogy a Tudásbázis program átlagos rendelkezésre állása legalább 99 % havonta. Ezalatt az idő alatt a program használata teljes értékű, funkciójában és tartalmában egyaránt.

A Vállalkozó jogosult a Tudásbázis karbantartására, mely az adatbázis működésében kiesést jelent. A karbantartás teljes hossza havonta maximum 12 óra lehet és kizárólag csak 22.00-06.00 közötti időszámban végezhető. A Vállalkozó a tervezett karbantartás időpontjáról és tervezett hosszáról legalább a karbantartás megkezdését 3 munkanappal megelőzően írásban tájékoztatni köteles a Megrendelőt, azzal, hogy amennyiben a Tudásbázis nem elérhető a fenti első bekezdésben foglaltak szerint Megrendelő részéről a karbantartás alatt, azt a rendelkezésre állás számítása szempontjából úgy kell tekinteni, hogy nem áll rendelkezésre.

- 4.14 A Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő által megküldött új adatokat, információkat, rendelkezéseket stb. – a következő mondatban rögzített időszámbot is figyelembe véve - a kézhezvételt követően 30 percen belül módosítja (feltölti, letörli stb.) a Tudásbázisban, és erről a felhasználóknak elektronikus értesítést küld. Az adatbázis módosítása munkanapokon 08.00-18.00 óra között történik. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó nem felelős a jelen pontban meghatározott határidők betartásáért, amennyiben a Megrendelő a megküldött adatokat nem a jelen Szerződésben előírt formátumban adja át, azzal, hogy Vállalkozó ilyen esetben is köteles minden ésszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy a Megrendelő által megküldött adatok a lehető leghamarabb módosításra kerüljenek a Tudásbázisban.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Tudásbázisban kerülnek rögzítésre azon késő IC vonatokkal kapcsolatos adatok is, amelyek tekintetében a késés tekintettel a pótdíj a Megrendelő pénztárai által visszafizetésre kerülhet. Felek megállapodnak, hogy a jelen bekezdésben rögzített feladattal összefüggő

esetleges speciális követelmények tekintetében a Tudásbázis kialakítása során egyeztetnek egymással.

- 4.15 Felek rögzítik, hogy a Megrendelő a Tudásbázis jelen Szerződés szerinti felhasználási jogaiért – beleértve az egyes verzió váltások esetén a fejlesztések felhasználási jogait is - a 4.3.6. pont szerinti nyilatkozattól számított 30. napon belül köteles 100.000 Ft ellenértéket megfizetni Vállalkozó számlája ellenében a jelen Szerződés 5.5 és 5.6 pontjainak megfelelő alkalmazásával. Vállalkozó a számláját a 4.3.6. pont szerinti nyilatkozat kiadásától számított 3 munkanapon belül köteles eljuttatni a Megrendelő részére.
- 4.16 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a Vállalkozó rendelkezik olyan, már kifejlesztett rendszerrel, amely a Tudásbázissal összefüggésben a jelen Szerződésben meghatározott előírásoknak megfelel, úgy nem köteles külön rendszert kifejleszteni, azzal, hogy a jelen Szerződésben a Tudásbázis tekintetében megállapított feltételeket – ideértve különösen de nem kizárólag a Megrendelőt megillető felhasználási jogot – a Vállalkozó maradéktalanul biztosítani köteles.

### 5. Díjazás és fizetési feltételek

- 5.1 A Megrendelő köteles a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése ellenértékeként havonta utólag megfizetni a Vállalkozó által a tárgyhónapban Megrendelő részére nyújtott szolgáltatások ellenértékét az alábbi szabályok figyelembe vételével.
- i) Vállalkozó az Ügyfelek részéről a Call Centerbe érkezett, Vállalkozó telefonos ügyintézőihez kapcsolt (azaz a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont Ügyfél általi választása) és a telefonos ügyintéző által fogadott hívások után, a hívás fogadásától (a telefonos ügyintéző és az Ügyfél beszélni kezd egymással, vagyis a hangkapcsolat létrejön) a hívás Ügyfél vagy a telefonos ügyintéző általi bontásáig (a telefonos ügyintéző és az Ügyfél közötti beszélgetés befejeződése, vagyis a hangkapcsolat vége) ténylegesen eltelt időtartam alapján 59 Ft / perc díjazásra (a továbbiakban: Hívásdíj) tarthat igényt, azzal, hogy hívásonként
- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Menetrendi információk skillbe tartozó hívás esetén | legfeljebb 85 másodperc  |
| b) Díjzabási információk skillbe tartozó hívás esetén  | legfeljebb 100 másodperc |
| c) Különleges információ skillbe tartozó hívás esetén  | legfeljebb 120 másodperc |
| d) Jegyrendelés skillbe tartozó hívás esetén           | legfeljebb 150 másodperc |
| e) Nemzetközi információk skillbe tartozó hívás esetén | legfeljebb 190 másodperc |
| f) e-Ticket információk skillbe tartozó hívás esetén   | legfeljebb 170 másodperc |
| g) Észrevételek skillbe tartozó hívás esetén           | legfeljebb 210 másodperc |
| h) Angol nyelvű hívások skillbe tartozó hívás esetén   | legfeljebb 260 másodperc |
| i) VIP hívások skillbe tartozó hívás esetén            | legfeljebb 50 másodperc  |
| j) Menüpontban nem választott hívások skillbe tartozó  | legfeljebb 110 másodperc |

hívás esetén

havi átlagos beszélgetési idő után jogosult a Vállalkozó díjazásra abban az esetben is, ha az Ügyfelek és a telefonos ügyintézők átlagosan ténylegesen a fenti a)-j) alpontokban megjelölnél hosszabb ideig folytatnak beszélgetést egymással. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a hívások elszámolása másodperc alapon történik.

Felek megállapodnak, hogy a tárgyhónapban az érintett skillben folytatott beszélgetésekre tekintettel a Vállalkozót megillető díjazás meghatározása akként történik, hogy a tárgyhónap során az érintett skillben történt beszélgetések összesített teljes időtartamát elosztják az adott skillben folytatott beszélgetések számával. Felek az így kapott másodperc értéket a matematikai kerekítés szabályai szerint egész számra kerekítik (azzal, hogy amennyiben a nem egész szám meghaladja az öttizedet, úgy felfelé, ellenkező esetben lefelé kerekítés történik egész számra) és az így kapott másodperc értéket (a továbbiakban: tárgyhavi átlagos beszélgetési idő) megszorozzák az érintett skillben folytatott beszélgetések számával és a tárgyhavi átlagos beszélgetési időnek megfelelő időtartamra a Vállalkozónak a jelen 5.1 i) pont szerint járó díjazással.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben valamely skill esetében a fentiek szerint kalkulált tárgyhavi átlagos beszélgetési idő meghaladja a fenti a)-j) alpontokban az érintett skill tekintetében meghatározott maximális értéket, úgy az adott skill tekintetében a Vállalkozót megillető díjazás szempontjából tárgyhavi átlagos beszélgetési időnek a fenti a)-j) alpontokban az érintett skill tekintetében meghatározott maximális időtartamot kell tekinteni.

Valamely hívás skillbe sorolása szempontjából a Felek az Ügyfél által az IVR-ben ténylegesen választott skillt veszik figyelembe abban az esetben is, ha az Ügyfél adott esetben eltérő skillbe tartozó kérdésekben (is) információt kér a telefonos ügyintézőtől.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a telefonhívások után semmilyen az előzőektől eltérő, egyéb díjazásra nem tarthat igényt Vállalkozó, így különösen de nem kizárólag Vállalkozó nem jogosult díjra olyan hívások után és / vagy a hívások azon része után, melyek során az Ügyfél az automata menüpontokat hallgatja és / vagy a hívása telefonos ügyintéző általi fogadására vár. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik azt is, hogy Vállalkozó nem tarthat igényt díjazásra azon kimenő hívások után sem, amelyet bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha valamely Ügyfél visszahívására azért kerül sor, mert az Ügyfél által kért információ nem volt azonnal megadható - a Vállalkozó –ideértve annak telefonos ügyintézői is – kezdeményez a Call Centerből.

- ii) Vállalkozó a jelen szerződés rendelkezéseivel összhangban a Megrendelő vezetőinek, definiált szolgálati helyeinek a rendkívüli eseményekről küldött SMS-ek, valamint a pót- és helyjegyek és a hozzájuk kapcsolódó menetjegyek foglalása során az Ügyfeleknek küldött ún. foglalási kód megerősítő SMS-ek stb. után 10 Ft / SMS /címzett díjazásra (a továbbiakban: SMS-díj) tarthat

igényt. Felek rögzítik, hogy a rendszernek biztosítania kell (GSM szabvány szerint) azt, hogy a 160 karakternél hosszabb üzeneteket egybefűzze, és ezen üzeneteket egy SMS-ben jelenítse meg a felhasználó mobiltelefon készülékén. Ebben az esetben a befejezett és a megkezdett SMS-ek száma alapján jogosult számlázni azzal a kitételrel, hogy a rendelkezésre álló karakterszámot a befejezett SMS-eknél teljesen kihasználta.

- iii) Vállalkozó a jelen szerződés rendelkezéseivel összhangban az e-mailen érkezett megkeresésekre e-mailben küldött válaszok, illetve outbond jellegű e-mail csatornán zajló marketing kampányok után 59 Ft / e-mail díjazásra (a továbbiakban: E-mail-díj) tarthat igényt, tekintet nélkül a címzettek számára és az e-mail karakterszámára.

A Hívásdíj, az SMS-díj valamint az E-mail-díj a továbbiakban együtt mint Vállalkozói díj.

- 5.2 A Vállalkozó a teljesítmények elismertetése és az esetlegesen szükségessé váló díjkorrekciók számíthatósága érdekében köteles havonta, a tárgyhónapot követő hó 2. munkanapjáig Szolgáltatási szint jelentést készíteni.

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltatási szint jelentés az Elektronikus szolgáltatási adatbázis adatain alapul és - hacsak a jelen Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik - azzal azonos részletezettségű.

- 5.3 A Megrendelő jogosult ellenőrizni a Szolgáltatási szint jelentésben foglaltakat, és összevetni saját tárgyhóra vonatkozó ellenőrzési tapasztalataival, valamint a Vállalkozó teljesítésével kapcsolatban különösen az Ügyfelektől, hatóságoktól, stb. beérkezett észrevételekkel.

A Megrendelő jogosult továbbá a Vállalkozó által megküldött Szolgáltatási szint jelentésben leírtakat összevetni a Vállalkozó által üzemeltetett Elektronikus szolgáltatási adatbázis adataival.

A Megrendelő legkésőbb a Szolgáltatási szint jelentés kézhezvételét követő 3 munkanapon belül visszaigazolja az általa elismert teljesítést.

- 5.4 A Vállalkozó a Megrendelő általi - 5.3 pont szerinti - teljesítés visszaigazolás kézhezvételét követően, annak alapján jogosult kiállítani a tárgyhónapra vonatkozó számláját a tárgyhavi Vállalkozói díj tekintetében és azt a Megrendelő általi teljesítés visszaigazolás kézhezvételétől számított 2 munkanapon belül – de legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig - köteles eljuttatni Megrendelő részére. A Vállalkozó a számlához csatolni köteles a Megrendelő által kiadott teljesítés visszaigazolás másolatát. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a számlakibocsátás során köteles az ÁFA törvény 58. §-ára figyelemmel lenni.

Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó kizárólag a Megrendelő által visszaigazolt teljesítést jogosult leszámlázni a Megrendelő felé azzal, hogy ez a le nem számlázott Vállalkozói díj tekintetében nem jelent joglemondást a részéről.

A vitatott rész tekintetében a jelen Szerződés Jogviták rendezésére vonatkozó 16. fejezete az irányadó.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a Felek közötti jogvita során bebizonyosodik, hogy Megrendelő jogszerűtlenül nem igazolta vissza a Vállalkozói díj valamely részét, úgy Vállalkozó az érintett rész tekintetében késedelmi kamatra tarthat igényt, a Megrendelő ezen fizetési késedelme ugyanakkor nem adhat okot rendkívüli felmondásra és / vagy fizetési késedelemhez kapcsolódó más jogkövetkezmény alkalmazására a Vállalkozó részéről.

- 5.5 Megrendelő a Tárgyhavi Vállalkozói díjat a Vállalkozó vonatkozó számlájának kézhezvételét követően, a jelen Szerződés 5.12 pontjában meghatározott teljesítési időponttól számított 30 naptári napon belül köteles megfizetni Vállalkozó részére.

Felek rögzítik, hogy Vállalkozó számlája azon a napon számít teljesítettnek, amikor Megrendelő számlavezető pénzintézete Megrendelő bankszámláját az esedékes díj összegével megterhelte.

- 5.6 Megrendelő késedelmes fizetés esetén a Ptk. 301/A. § (2) bekezdése szerinti mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles Vállalkozó részére a késedelemmel érintett összeg után. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a Vállalkozó késedelembe esik az 5.4 pont szerinti számlája Megrendelő részére történő megküldésével, úgy a késedelem napjai számával megegyező számú napra a Megrendelő abban az esetben sem köteles késedelmi kamatot fizetni, ha az 5.5 pontban meghatározott fizetési határidőt elmulasztja. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség feltételei vonatkozásában egyebekben a Ptk. 301/A. § (3) bekezdése szerinti előírások irányadók.

- 5.7 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozót a jelen Szerződés 5.1 pontja alapján megillető díjazás a Vállalkozó teljes díjazását jelenti, az a Vállalkozó jelen Szerződés alapján ellátandó valamennyi feladata – ideértve egyebek mellett a Tudásbázis létrehozásának, fejlesztésének, üzemeltetésének és felhasználási jogainak Megrendelő részére történő átruházása(i) – ellátásának ellenértékét is magában foglalja, azokért Vállalkozó nem tarthat igényt az 5.1 pont szerint számítandó Vállalkozói díjat meghaladó díjazásra.

Felek a fentiekén túl is rögzítik, hogy Vállalkozó a Vállalkozói díjon túl semmilyen egyéb díjazásra nem tarthat igényt, így különösen a Vállalkozó nem jogosult a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben felmerült költségei és / vagy készkiadásai megtérítésére, valamennyi ilyen jellegű olyan költséget Vállalkozónak magának kell viselni - ideértve különösen de nem kizárólag a bérjellegű költségeket, az informatikai, táv- és hírközlési költségeket, stb. -, amelyet a jelen Szerződés kifejezett rendelkezése nem tesz a Megrendelő által viselendővé.

- 5.8 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő kizárólag a Call Center és 06 (40) 49 49 49, 06 (40) 35 55 55, +36 (1) 44 44 499 hívószámú vonalai alábbi költségeit köteles viselni: üzemeltetési (alapidj, kapcsolási díj) és az átirányítási díjat.

A fentiekben hivatkozott hívószámú vonalak tekintetében közvetlenül a Megrendelő köti meg a szolgáltatási szerződést a telefonvonal szolgáltatóval.

Felek kifejezetten rögzítik, hogy a fentiekben hivatkozott hívószámú telefonvonalakat a Vállalkozó kizárólag a jelen Szerződés szerződésszerű teljesítésére irányuló célra jogosult használni. A jelen Szerződés által megállapított esetleges további jogkövetkezményeken túl, az előzőektől eltérő használat valamennyi költségét a Vállalkozó köteles viselni és / vagy megtéríteni a Megrendelő részére. Felek rögzítik, hogy kétség esetén a Vállalkozó köteles bizonyítani, hogy a telefonvonalak használata a jelen Szerződés szerződésszerű teljesítésére irányult.

- 5.9 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozói díj változatlan összegű marad a jelen szerződés időtartama alatt, hacsak annak változását a jelen Szerződés kifejezett rendelkezése – ideértve az 5.10 pontot – nem írja kifejezetten elő.
- 5.10 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozói díj összege évről-évre – első alkalommal 2011. január 1. napjától - automatikusan emelkedik a KSH által a megelőző év vonatkozásában közétett éves fogyasztói árindex alapulvételével.

Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó az árindex közzététele hónapja, mint tárgy hónap vonatkozásában kiállított számlájában jogosult a ráta alapulvételével módosított Vállalkozói díj és a tárgyév január 1. napjától az árindex közzétételét megelőző hónap(ok) vonatkozásában a díjnövekedés utólagos számlázására.

- 5.11 Felek rögzítik, hogy az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-át a jelen Szerződés tekintetében alkalmazni kell.
- 5.12 Felek rögzítik továbbá, hogy a Kbt. 305. § (3) bekezdése szempontjából a Vállalkozó általi tárgyhavi teljesítések vonatkozásában teljesítési időpontnak a tárgyhó utolsó napja tekintendő, azzal, hogy ez nem érinti a Vállalkozó azon kötelezettségét, hogy a számlában a teljesítés időpontját az általános forgalmi adóról szóló törvény mindenkor hatályos rendelkezéseivel összhangban tüntesse fel.

## **6. Elektronikus szolgáltatási adatbázis**

- 6.1 A Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa végzett Call Center szolgáltatások bizonylatolása megtörténjen és egy Elektronikus szolgáltatási adatbázisban a művelet befejezését (telefonhívás bontása, e-mail / SMS elküldése) követően haladéktalanul rögzítésre kerüljön. Az Elektronikus szolgáltatási adatbázis képezi a havi elszámolások alapját.

A Vállalkozó köteles biztosítani, hogy az Elektronikus szolgáltatási adatbázis zárt rendszerben működjön, amely kizárja az adatok utólagos módosítását. A Megrendelő kizárólagos és szabad mérlegelése alapján a 6.2 pontban foglaltakon túl is jogosult bármikor ellenőrizni, hogy az Elektronikus szolgáltatási adatbázis mindenkor megfelel a jelen Szerződés szerinti feltételeknek. Az ilyen ellenőrzések Megrendelőnél felmerülő költségeit a Megrendelő köteles előlegezni és viselni, azzal, hogy amennyiben az ellenőrzés során bebizonyosodik, hogy az Elektronikus

szolgáltatási adatbázis bármilyen tekintetben nem felel meg a jelen Szerződésben rögzített követelményeknek, úgy a Vállalkozó köteles a Megrendelő ellenőrzéssel összefüggésben felmerült igazolt költségeit teljes egészében megtéríteni. Az Elektronikus szolgáltatási adatbázis ellenőrzését a Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó kérésétől számított 2 órán belül köteles lehetővé tenni.

- 6.2 Az Elektronikus szolgáltatási adatbázisra vonatkozó minimális elvárásokat – ideértve a tartalommal, és működtetési móddal kapcsolatos elvárásokat is – a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező SLA tartalmazza.

Vállalkozó akként köteles felállítani és üzembe helyezni az Elektronikus szolgáltatási adatbázist, hogy az a Call Center szolgáltatások Vállalkozó általi nyújtásának megkezdésétől haladéktalanul és folyamatosan rendelkezésre álljon, azzal, hogy a Felek a jelen Szerződés 3.1 pontja szerinti próbaüzem során az Elektronikus szolgáltatási adatbázis megfelelőségét is vizsgálják, vagyis az Elektronikus szolgáltatási adatbázisnak 2010. január 03. napjának 00.00 órájától kezdődően működőképességűnek kell lennie.

- 6.3 A Vállalkozó az Elektronikus szolgáltatási adatbázishoz köteles a Megrendelő felhatalmazott képviselői számára időkorlátozás nélküli interneten keresztül történő teljeskörű olvasási, nyomtatási, és adatmentési és adatexportálási jogot biztosítani, annak érdekében, hogy a Megrendelő ellenőrzési tapasztalatait össze tudja vetni a Vállalkozó által dokumentált teljesítéssel. Vállalkozó köteles legalább naponta mentést végezni az Elektronikus szolgáltatási adatbázis tartalmáról, illetve ezen adatokat a Szerződés teljes időtartama alatt megőrizni. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén – a Felek közötti elszámolás megtörténtét követően - a jelen 6.3 pontja szerint lementett adatokat haladéktalanul, véglegesen és visszavonhatatlanul törölni köteles rendszereiből, ennek keretében köteles az adatok tárhelyeit legalább három alkalommal felülvizsgálni. A Vállalkozó az adatok jelen 6.3 pont szerinti törléséről haladéktalanul – de legkésőbb a törléstől számított 5 munkanapon belül – írásban tájékoztatni köteles a Megrendelőt.

A Vállalkozó az előzőeken túl is köteles Megrendelő számára elfogadható, olvasható formában napi és heti statisztikát küldeni e-mail útján az Elektronikus szolgáltatási adatbázis jelen Szerződés 2. sz. SLA mellékletének 9. pontjában rögzített tartalommal, azzal, hogy a tárgynapi statisztikákat a következő nap 14:00 óráig, míg a tárgyheti statisztikákat a következő hét első munkanapján 14:00 óráig köteles átadni a Megrendelőnek.

- 6.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó köteles teljes körűen viselni az Elektronikus szolgáltatási adatbázis adatai elveszésének vagy bármely – Megrendelőnek fel nem róható - okból való rendelkezésre nem állásának valamennyi kockázatát és következményét.

## 7. Változtatások

- 7.1 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő jogosult egyoldalúan változtatásokat kérni Vállalkozótól a jelen Szerződés 7.2 pontjában foglaltak szerint.

- 7.2 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő kizárólagos mérlegelése alapján jogosult a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatásokon túlmenően egyéb, a jelen Szerződés teljesítéséhez Vállalkozó által felhasznált eszközökkel és a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatásokkal egyező módon megvalósítható, Megrendelő tevékenységével összefüggő szolgáltatások teljesítését is kérni Vállalkozótól.

Amennyiben a Megrendelő által kért szolgáltatás besorolható a jelen Szerződésben meghatározott valamely szolgáltatástípus körébe, úgy kellő felkészülési idő biztosításával Vállalkozó a jelen Szerződésben rögzített feltételek megfelelő alkalmazásával köteles eleget tenni Megrendelő kérésének. Ettől eltérő kérés esetén a Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Megrendelő által kért változtatás végrehajtásának feltételei tárgyában jóhiszeműen eljárva egyeztetnek egymással. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelő kérése kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül az előzőek szerinti egyeztetést, megfelelő képviselőt biztosítva megkezdi.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó azt követően köteles a Megrendelő által kért változtatásnak megfelelően eljárni, ha a Felek között a feltételek tekintetében egyetértés van.

- 7.3 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a fenti 7.1 és 7.2 pontban foglalt változtatási igények tekintetében minden esetben a Kbt. mindenkor hatályos rendelkezései szerint járnak el.

## **8. Minőségirányítási rendszer**

- 8.1 Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával szavatolja, hogy rendelkezik olyan belső minőségirányítási rendszerrel, amely biztosítja, hogy a Call Center szolgáltatások minősége tartósan és folyamatosan megfeleljen a Megrendelő elvárásainak.

Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával szavatolja továbbá, hogy a minőségirányítási rendszer működtetése biztosítja, hogy az egyes Call Center szolgáltatások – a jelen Szerződés vonatkozó rendelkezéseit is figyelembe véve - megfelelő technológiák és eszközök alkalmazásával és az előírt szolgáltatási színvonalon kerülnek végrehajtásra.

Vállalkozó a jelen 8.1 pont szerinti minőségirányítási rendszerét köteles a jelen Szerződés teljes időtartama alatt legalább a jelen Szerződésben előírt szinten fenntartani.

## **9. Vállalkozó egyéb kötelezettségei**

- 9.1 Vállalkozó köteles biztosítani a jelen Szerződésben rögzített szolgáltatás teljesítéséhez szükséges személyzetet, felszerelést, eszközöket, anyagokat, Helyszínt és valamennyi egyéb olyan feltételt, melynek biztosítása kötelezettségét a jelen Szerződés nem írja kifejezetten elő Megrendelő számára.

A Vállalkozó köteles az általa használt gépeket, berendezéseket és eszközöket olyan műszaki állapotban tartani, ami biztosítja a vállalt szolgáltatás magas színvonalú elvégzése mellett a környezet- és munkavédelmi követelmények betartását is. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő a nem megfelelő műszaki állapotú gépek, berendezések, és eszközök használatát megtilthatja vagy feltételekhez kötheti.

- 9.2 Vállalkozó köteles a Call Center szolgáltatáshoz kapcsolódó valamennyi jogszabály, hatósági vagy más előírás – ideértve különösen de nem kizárólag az érvényes vasúti, környezetvédelmi, munkavédelmi, biztonsági, hírközlési és adatvédelmi előírásokat (beleértve az adatvédelmi biztos ajánlásait és a MÁV-START Zrt. mindenkori Adatvédelmi szabályzatát is) - betartására. Az ennek elmulasztásából származó valamennyi felelősség a Vállalkozót terheli.

Vállalkozó köteles betartani továbbá a jelen Szerződés 6. sz. mellékletében meghatározott adatvédelmi előírásokat.

Vállalkozó a fentiekén túl is köteles betartani a Megrendelő mindazon belső szabályzatait – akár nevesítésre kerültek a jelen Szerződésben akár nem -, melyek a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatást érintik ideértve különösen, de nem kizárólag a MÁV-START Zrt. Adatvédelmi szabályzatát, Üzletititok-védelmi Szabályzatát, illetve Informatikai Biztonsági Szabályzatát. Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával megerősíti, hogy a Megrendelő betartandó szabályzatait elektronikus formában átvette és azok tartalmát megismerte. Megrendelő a szabályzatai esetleges változásáról köteles előzetesen értesíteni a Vállalkozót, Vállalkozó a szabályzat módosításának hatálybalépését – és a Megrendelő általi értesítés kézhezvételét követően – a módosult szabályzatnak megfelelően köteles eljárni. Vállalkozó a szabályzatok esetleges módosulására és / vagy új szabályzatok hatályba lépésére és / vagy megszűnésére tekintettel felmerült dokumentált, indokolt és ésszerű többletköltségeit jogosult érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

A Vállalkozó a jelen Szerződéssel összefüggő feladatai teljesítése során szakmai önállósággal, az irányadó jogszabályoknak, szakmai normáknak és szokásoknak megfelelően köteles eljárni. A Megrendelő jogosult a Vállalkozó részére utasítást adni. A Megrendelő utasítása nem terjedhet ki a munka megszervezésére és nem teheti a Vállalkozó teljesítését terhesebbé. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelős.

- 9.3 A Vállalkozó köteles biztosítani saját munkatársai és esetleges alvállalkozói megfelelő oktatását a hatályos jogszabályok, a jelen Szerződés rendelkezései valamint a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott előírások alapján. A Vállalkozó kizárólag olyan munkatársat és / vagy alvállalkozót foglalkoztathat a Call Center szolgáltatás teljesítése keretében, aki az érintett szolgáltatás ellátásához szükséges – a jelen Szerződés 4. sz. melléklete által előírt - vizsgát sikeresen letette. Ezen előírások be nem tartásából eredő mindennemű költség (beleértve az esetleges bírságokat) és / vagy felelősség a Vállalkozót terheli.

- 9.4 A Vállalkozó köteles az egészséges és biztonságos munkavégzés körülményeit biztosítani.
- 9.5 Vállalkozó köteles Megrendelőt értesíteni az általa észlelt valamennyi rendellenességről, ideértve különösen, de nem kizárólag a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott adatokban és / vagy adatbázisokban és / vagy dokumentumokban szereplő hibákról.
- 9.6 Vállalkozó köteles a jelen Szerződéssel összefüggésben foglalkoztatott munkavállalóival szemben valamennyi munkajogi– ideértve különösen de nem kizárólag a munkarendre, munkaidőkeretre, pihenőidőre, diszkrimináció tilalmára vonatkozó - előírást betartani. Vállalkozó a jelen Szerződéssel összefüggésben csak a megfelelő hatóságok felé bejelentett munkavállalókat foglalkoztathat.
- 9.7 Vállalkozó köteles kielégítő követelményeket alkalmazni a munkavállalók megfelelő viselkedése és tisztességességének (ideértve de nem kizárólag megfelelő nyelvezet használata, Ügyféllel és / vagy Megrendelővel szembeni tisztelet, segítőkészség, türelmesség, barátságosság, lojalitás stb.) biztosítása érdekében.
- 9.8 Vállalkozó a Megrendelő jelen szerződés 10.5 pontján alapuló kérése esetén köteles haladéktalanul biztosítani, hogy a Megrendelő kérésével érintett munkavállaló a jelen Szerződéssel összefüggésben a továbbiakban ne végezzen munkát.
- 9.9 A Vállalkozó kötelezi magát arra, hogy kölcsönösen együttműködik Megrendelővel a szerződés teljesítésében, vállalja továbbá az együttműködés feltételeinek Vállalkozó oldaláról történő biztosítását.
- 9.10 A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő által – a Vállalkozó szerződés szerinti teljesítése érdekében – kezdeményezett belső egyeztetést a kezdeményezésről történő értesülést követő három munkanapon belül biztosítja.
- 9.11 Vállalkozó a Kbt. 99/A. § (4) bekezdésére figyelemmel köteles a jelen Szerződés megkötésével egyidejűleg írásban tájékoztatni Megrendelőt arról, hogy felette gyakorol-e harmadik személy (és amennyiben igen, mely harmadik személy) Ptk. szerinti többségi befolyást és / vagy arról, hogy a Vállalkozó gyakorol-e harmadik személyben a Ptk. szerinti többségi befolyást (és amennyiben igen, mely harmadik személyben).

Vállalkozó köteles továbbá haladéktalanul, írásban értesíteni Megrendelőt abban az esetben, ha a jelen Szerződés megkötését követően harmadik személy felette a Ptk szerinti többségi befolyást szerez illetve ezen személy befolyása mértéke megváltozik (és amennyiben igen, mely harmadik személy) és / vagy ha a Vállalkozó szerez harmadik személyben a Ptk. szerinti többségi befolyást illetve ha ezen harmadik személyben meglévő befolyásának mértéke megváltozik (és amennyiben igen, mely harmadik személyben).

Szerződő felek megállapodnak, hogy Vállalkozó jelen 9.11 pont szerinti kötelezettsége a jelen Szerződés megkötésétől számított 5 évig áll fenn, és abban az esetben is fennmarad, ha a jelen Szerződés annak határozott időtartama lejártá miatt

megszűnik és / vagy a jelen Szerződés idő előtt bármely fél által megszüntetésre kerül.

#### **10. A Megrendelő jogai illetve kötelezettségei**

- 10.1 A Megrendelő a jelen Szerződésben rögzítettek szerint köteles a Vállalkozó részére megfizetni a Vállalkozói díjat.
- 10.2 A Megrendelő köteles a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni a Vállalkozót a Call Center szolgáltatását, illetve a Vállalkozó szerződésszerű teljesítését érintő valamennyi a Megrendelő által elhatározott változtatásról.
- 10.3 A Megrendelő köteles a 4.2 pontban foglaltak szerint elektronikus úton a Vállalkozó rendelkezésére bocsátani azokat az adatokat, melyek a jelen Szerződés 4.1 pontja szerinti Tudásbázis induló változatának Vállalkozó általi kiépítéséhez és üzembe helyezéséhez szükségesek. Megrendelő az ezt követően keletkező – Tudásbázis fejlesztéséhez szükséges – adatokat folyamatosan köteles Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.
- 10.4 A Megrendelő – akár személyesen, akár a Közszolgáltatási Szerződés alapján eljáró harmadik személy útján - jogosult teljes körűen ellenőrizni a Vállalkozó teljesítését, ideértve különösen de nem kizárólag az alábbiakat.
  - i) Megrendelő jogosult elvégezni a Vállalkozó által végzett valamennyi Call Center szolgáltatás szűrőpróbaszerű ellenőrzését időbeni korlátozás nélkül.
  - ii) Megrendelő jogosult a Helyszínen a Szolgáltatási Időszak alatt szűrőpróbaszerű ellenőrzést végezni, ennek keretében a Vállalkozó által a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben foglalkoztatott munkavállalók és / vagy más közreműködők jogosítottságát (sikeres és érvényes vizsga) ellenőrizni. Megrendelő a jelen ii) alpont szerinti ellenőrzésről az ellenőrzés megkezdését legalább 2 órával megelőzően köteles értesíteni Vállalkozót a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában hivatkozott e-mail címére megküldött e-mail és / vagy fax útján.
  - iii) Megrendelő jogosult ellenőrizni a Vállalkozó Szolgáltatási szint jelentéseit.
  - iv) Megrendelő jogosult és köteles a Szolgáltatási szint jelentés alapján a Díj kompenzációs számítások elvégzésére.
  - v) Megrendelő jogosult a Call Center szolgáltatással érintett területekről beérkezett, a Call Center szolgáltatást érintő panaszokat gyűjteni, csoportosítani és értékelni, majd intézkedés céljából átadni a Vállalkozó részére. Megrendelő szükség esetén jogosult részt venni a panaszok orvoslását célzó intézkedések kidolgozásában.
  - vi) Megrendelő jogosult egyeztetéseket kezdeményezni a Vállalkozóval a szolgáltatási színvonal növelése érdekében. Vállalkozó köteles a Megrendelő kezdeményezésének eleget az egyeztetés tekintetében tenni.
  - vii) Megrendelő jogosult a Helyszínen ellenőrizni a Szolgáltatási Időszak alatt a Vállalkozó által a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben használt

informatikai rendszer felépítését, a rendszerben telepített informatikai és kommunikációs eszközök biztonságát, működését és üzemeltetését. Megrendelő a jelen vii) alpont szerinti ellenőrzésről az ellenőrzés megkezdését legalább 2 órával megelőzően köteles értesíteni Vállalkozót a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában hivatkozott e-mail címére megküldött telefon és / vagy e-mail és / vagy fax útján.

- 10.5 Amennyiben Megrendelő megítélése szerint a Vállalkozó valamely munkavállalója nem felel meg a jelen Szerződésben rögzített elvárásoknak, a jelen Szerződésben foglaltakat megsérti, vagy munkavégzése bármely egyéb okból nem felel meg a jelen Szerződésben foglaltaknak, a Megrendelő jogosult a Vállalkozótól az érintett munkavállaló azonnali lecserélését kérni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő jelen 10.5 pont szerinti jogát nem gyakorolhatja visszaélészerűen.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 10.5 pontban foglaltak semmilyen esetben sem kötelezhetik a Vállalkozót az érintett munkavállaló munkaviszonyának megszüntetésére. A jelen 10.5 pont szerint lecserélt munkavállaló munkaviszonyának Vállalkozó általi megszüntetése nem tekinthető a Megrendelő által helyeseltnek vagy jóváhagyottnak.

- 10.6 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő jelen szerződésben rögzített jogosultságai gyakorlásának elmulasztása nem mentesíti a Vállalkozót felelőssége alól.
- 10.7 A Megrendelő kötelezi magát arra, hogy kölcsönösen együttműködik Vállalkozóval a szerződés teljesítésében, vállalja továbbá az együttműködés feltételeinek Megrendelő oldaláról történő biztosítását. A Megrendelő köteles a jelen Szerződés tárgyát képező szolgáltatás Vállalkozó által történő teljesítéséhez szükséges, rendelkezésre álló információkat a jelen Szerződés teljes időtartamában a megfelelő, időben, teljeskörűen biztosítani.
- 10.8 A Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó által – a szerződés szerű teljesítése érdekében – kezdeményezett belső egyeztetést a kezdeményezésről történő értesülést követő három munkanapon belül biztosítja, Vállalkozó teljesítésének előrehaladásához szükséges döntéseket a megfelelő időben meghozza.
- 10.9 Felek a félreértések elkerülése érdekében kifejezetten rögzítik, hogy a Megrendelő nem vállal semmiféle garanciát a jelen Szerződés időtartama alatt az Ügyfelek részéről a Call Centerbe irányuló hívások és / vagy más megkeresések száma, jellemzői tekintetében, ahogy az SMS-ek és / vagy e-mailek száma tekintetében sem.
- 10.10 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelőt azért sem terheli semmilyen felelősség, ha az általa biztosított, 5.8 pontban hivatkozott telefonvonalak Megrendelőnek fel nem róható okból (ideértve különösen de nem kizárólag a telefonvonal szolgáltató műszaki problémái, stb.) nem elérhetőek az Ügyfelek és / vagy a Szerződő felek számára. A Megrendelő feljogosítja ugyanakkor a Vállalkozót arra, hogy a jelen 10.10 pontban hivatkozott esetben a telefonvonal szolgáltatóval közvetlenül felvegye a kapcsolatot és a telefonvonal elérhetőségének időtartamára olyan az

Ügyfeleknek és a Megrendelőnek költség és / vagy díjnövekedést nem okozó alternatív megoldást keressen, amely biztosítja a Call Center elérhetőségét a Megrendelő által biztosított, 5.8 pontban hivatkozott telefonvonalak elérhetetlenségének időtartamára. Vállalkozó a jelen 10.10 pontban foglaltakkal kapcsolatban nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

### **11. Alvállalkozó igénybevétele, módosítása**

- 11.1 A Vállalkozó teljesítésében csak az ajánlatában a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozóként megjelölt alvállalkozó működhet közre tíz százalékot meghaladó mértékben. Ezen alvállalkozó sem vehet igénybe saját teljesítésének tíz százalékát meghaladó mértékben teljesítési segédet.
- 11.2 Ha a szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott lényeges körülmény miatt a Szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető az ajánlatban megjelölt alvállalkozóval, a Megrendelő más alvállalkozó közreműködéséhez is hozzájárulhat, ha az megfelel az Eljárásban az alvállalkozókra meghatározott követelményeknek. Megrendelő ezen hozzájárulását Vállalkozó előzetesen és írásban köteles beszerezni.  
  
Vállalkozó azon kötelezettségét, melynek vonatkozásában az Eljárás során nem jelezte, hogy azzal összefüggésben harmadik személlyel fog szerződést kötni csak abban az esetben láthatja el harmadik személy bevonásával, ha ahhoz a Megrendelő előzetesen írásban hozzájárult és annak jogszabályi feltételei fennállnak.
- 11.3 Vállalkozó alvállalkozó, teljesítési segéd jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért, amely anélkül nem következett volna be.
- 11.4 Az Alvállalkozó fogalma az eljárás megindításakor hatályos Kbt. szerint értendő.
- 11.5 A Vállalkozó az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozókat megillető díjak alvállalkozók felé történő megfizetéséről köteles gondoskodni, és az alvállalkozók nem jogosultak semmilyen díj- költség vagy egyéb követeléssel a Megrendelővel szemben fellépni.

### **12. A Call Center telefonszámának, e-mail címeinek rendelkezésre bocsátása**

- 12.1 A Call Center telefonszámainak és e-mail címeinek a Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátására a Vállalkozó általi Call Center szolgáltatás megkezdését megelőző napon 24.00 órakor kerül sor, azzal, hogy a Vállalkozó köteles saját oldaláról valamennyi szükséges feltételt saját költségére és kockázatára biztosítani annak érdekében, hogy a Call Center szolgáltatás nyújtásának, Ügyfelek általi elérhetőségének folyamatossága biztosítható legyen.

A Call Center telefonszámainak és e-mail címeinek a Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátása tekintetében a Megrendelő a fent megjelölt határidő lejártát

megelőzően – a rendelkezésére álló adatok alapján - a Vállalkozó részére hozzávetőleges tájékoztatást ad.

### **13. Hatálybalépés, a szerződés időtartama**

- 13.1 A jelen Szerződés az aláírás napján lép hatályba. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Call Center szolgáltatást 2010. január 03. napjának 00.00 órájától kezdődően köteles végezni.

A jelen Szerződés a Call Center szolgáltatás Vállalkozó általi nyújtása megkezdése jelen Szerződés 13.1 pontja szerinti időpontjától számított 2 (kettő) éves határozott időtartamra (a továbbiakban: Eredeti időtartam) jött létre.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő kizárólagos, egyoldalú és szabad mérlegelése alapján jogosult a jelen szerződést egy alkalommal a Vállalkozónak megküldött írásbeli nyilatkozattal (a továbbiakban: Nyilatkozat) az Eredeti időtartam lejártától számított 1 (egy) éves határozott időtartammal (a továbbiakban: Opció időtartam) meghosszabbítani az Eredeti időtartam lejártakor irányadó feltételekkel azonos feltételekkel, azzal, hogy Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozói díj a jelen szerződés 5.10 pontja szerint módosításra kerül a Felek által. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a jelen bekezdés szerinti Nyilatkozatát akként köteles megtenni – akár a Vállalkozó jelen szerződés 29.1 pontjában meghatározott címére tértivevényes levélben való postázás útján, akár a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott kapcsolattartója részére átvételi elismervény ellenében történt személyes kézbesítése útján -, hogy Vállalkozó azt legkésőbb 2011. június hó 30. napjáig kézhez vegye.

Szerződő felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megrendelő az előző bekezdés szerinti Nyilatkozatot 2011 június hó 25. napjáig tértivevényes ajánlott levélben postára adja a Vállalkozónak a Vállalkozó jelen szerződés 29.1 pontjában meghatározott címére, és a postai küldemény kézbesítése a címzett „nem kereste”, a címzett „elköltözött”, a címzett az „átvételt megtagadta” vagy „a címzett ismeretlen” – vagy ezekkel azonos tartalmú – ok miatt nem történik meg, úgy a Nyilatkozatot határidőben kézbesítettnek tekintik.

Határidőben kézbesítettnek kell tekinteni a Nyilatkozatot abban az esetben is, ha annak 2011. június hó 30. napjáig történő személyes kézbesítésére azért nem kerülhet sor, mert a Nyilatkozat átvételét a Vállalkozó jogellenesen megtagadta.

### **14. Kötés és kártérítés**

- 14.1 Vállalkozó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik a Megrendelőt Vállalkozó szerződésszegésével összefüggésben vagy abból eredően ért valamennyi kárért, beleértve a közvetett, következményes károkat – így különösen, de nem kizárólag a helyettesítés többletköltségeit és az elmaradt hasznot – is. Szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy a Vállalkozó által jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatások hibás teljesítésére visszavezethető okból a Megrendelő által végzett vasúti személyszállítási szolgáltatási minőségcsökkenéssel összefüggésben

Megrendelőnél felmerülő károkat is köteles a Vállalkozó Megrendelő részére megtéríteni.

Megrendelő közvetlen kárának minősül alapvetően a vasúti személyszállítási szolgáltatás támogatásához Vállalkozó által jelen szerződés alapján nyújtott tevékenység nem vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő, illetve azzal összefüggő, a Megrendelőt terhelő mindennemű költség, kár, egyéb fizetési kötelezettség, tekintet nélkül a jogosult személyére.

Következményes kár az a kár, amely a károkozó magatartásának közvetett következménye, és amellyel a Vállalkozó a szerződéskötés időpontjában a szerződésszegés lehetséges következményeként akár előre számolhatott, akár nem.

Feltéve, hogy a jelen Szerződés eltérően nem rendelkezik, amennyiben a Vállalkozó nem teljesíti határidőben a jelen Szerződés alapján fennálló valamely kötelezettségét, úgy Megrendelő ésszerű póthatáridő kitűzésével írásban felszólítja Vállalkozót a kötelezettség szerződésszerű teljesítésére, amennyiben Vállalkozó ennek a Megrendelő által a felszólításban megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Megrendelő jogosult a Vállalkozó által nem teljesített kötelezettséget, munkát Vállalkozó költségére és kockázatára maga elvégezni, vagy azt mással elvégeztetni. Vállalkozó a Megrendelő jelen bekezdéssel összefüggésben felmerült igazolt és ésszerű költségeit a Megrendelő felhívásától számított 8 napon belül köteles megtéríteni. Megrendelő a költségek megtérítésén túl jogosult a Vállalkozóval szemben jelen Szerződés alapján fennálló egyéb igényeit, jogait is érvényesíteni.

14.2 Vállalkozó a Ptk. 246. §-a szerinti kötbérfelelősséggel tartozik az alábbi szerződésszegések nem, hibás és / vagy késedelmes teljesítések miatt.

14.2.1 Amennyiben a Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítésének megkezdésével a jelen Szerződés 13.1 pontjában meghatározott határnap 00.00 órájához képest késedelembe esik, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett napjára 1.000.000 Ft / nap<sup>9</sup> kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére – beleértve a 13.1 pontban meghatározott határnapot is (Ajánlati Felhívás IV.2.1) pontjának 5. alpontja szerinti késedelmi kötbér);

14.2.2 Amennyiben a Vállalkozó a Tudásbázis kiépítésével a jelen Szerződés 4.3 pontjában meghatározott határidőhöz képest késedelembe esik, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett napjára 10.000 Ft / nap kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére;

14.2.3 Amennyiben a Call Center telefonos ügyintézői a Szolgáltatási Időszak alatt telefonon keresztül nem elérhetőek az Ügyfelek számára (a hívásfogadást biztosító berendezés nem elérhető), úgy a Vállalkozó az elérhetetlenség minden megkezdett órájára 30.000 Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, amennyiben a Call Center IVR menüpontjai a Szolgáltatási Időszak alatt telefonon keresztül nem elérhetőek az Ügyfelek számára azonban a telefonos ügyintézők az Ügyfelek részére az IVR menüpontok elérhetetlensége alatt is korlátozás nélkül elérhetőek, úgy a Vállalkozó az elérhetetlenség minden megkezdett órájára 15.000 Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni

Megrendelő részére; amennyiben pedig a Call Center a Szolgáltatási Időszak alatt e-mailen keresztül nem elérhető az Ügyfelek számára, úgy a Vállalkozó az elérhetetlenség minden megkezdett órájára 5.000 Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére;

- 14.2.4 Amennyiben a Tudásbázis tárgyhavi rendelkezésre állása alatta marad a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített értéknek, úgy a Vállalkozó a rendelkezésre állás csökkenésének minden megkezdett 0,1 %-a után 20.000 Ft / tizedszázalék összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére;
- 14.2.5 Amennyiben a Vállalkozó késedelembé esik a jelen Szerződés 4.4.2 pontja szerinti javítási kötelezettsége teljesítésével, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett órájára 5.000 Ft / óra / alkalom kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére
- 14.2.6 Amennyiben a Vállalkozó késedelembé esik a jelen Szerződés 6. fejezete szerinti jelentésküldési kötelezettsége teljesítésével, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett órájára 1.000 Ft / óra / érintett jelentés kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére;
- 14.2.7 Vállalkozó téves információk nyújtása esetén alkalmanként 20.000 Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.2.8 Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített legalább napi 80 %-os szolgáltatási szint el nemérése esetén a 80 %-os szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,4 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan nap után, amikor a Vállalkozó a legalább 80 %-os szolgáltatási szintet nem teljesítette.
- 14.2.9 Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített legalább napi 50 %-os szolgáltatási szint el nemérése esetén a 50 %-os szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,4 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap után, amikor a Vállalkozó a legalább 50 %-os szolgáltatási szintet nem teljesítette.

- 14.2.10 Szándékosan törölve.
- 14.2.11 Szándékosan törölve.
- 14.2.12 Vállalkozó a jelen Szerződés 9.1 pontjában foglalt alkalmazható gépekre, berendezésekre vonatkozó előírások megszegése esetén alkalmanként, szabályszegésenként és érintett gépenként, berendezésenként 20.000 Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, azzal, hogy amennyiben valamely előírás megszegése folyamatos jellegű, úgy a jelen 14.2.12 pont szerinti kötbért minden a szerződésszegéssel érintett, megkezdett napra meg kell fizetnie.
- 14.2.13 Vállalkozó a jelen Szerződés 9.3 pontjában foglalt előírások megszegése esetén alkalmanként, szabályszegésenként és érintett személyenként 50.000 Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, azzal, hogy amennyiben valamely előírás megszegése folyamatos jellegű, úgy a jelen 14.2.13 pont szerinti kötbért minden a szerződésszegéssel érintett, megkezdett napra meg kell fizetnie.
- 14.2.14 Vállalkozó, amennyiben a 6.2 pontban rögzített határidőn belül nem helyezi üzembe az Elektronikus szolgáltatási adatbázist vagy az bármely okból nem üzemel a jelen Szerződésben rögzítettek szerint, úgy Vállalkozó a késedelemmel és / vagy a hibával érintett hónap vonatkozásában (tekintet nélkül a késedelemmel, hibával a hónapban érintett napok számára) a tárgyhónapban esedékes Vállalkozói díj 3 %-ának megfelelő összegű kötbér fizetésére köteles Megrendelő részére.
- 14.2.15 Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontjában rögzített havi értékelés alapján, a havi 80 %-os elvárt szakmai és kommunikációs szint el nem érése esetén a 80 %-os elvárt szinthez képest számított szint csökkenés minden megkezdett 0,5 %-a után 100.000 Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére;
- 14.2.16 Szándékosan törölve;
- 14.2.17 Szándékosan törölve;
- 14.2.18 Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontjában rögzített havi értékelőlapon meghatározott minőségjavító intézkedések határidőre történő nem teljesülés esetén a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 5 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.2.19 Vállalkozó jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített, a létre nem jött, meghiúsult beszélgetésekre előírt legalább 95 %-os szolgáltatási szint el nem érése esetén a 95 %-os szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 2 (kettő) %-ának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan hónap után, amikor a Vállalkozó a legalább 95 %-os szolgáltatási szintet nem teljesítette.

- 14.3 Amennyiben a jelen Szerződés a Vállalkozónak felróható okból idő előtt megszűnik, úgy Vállalkozó 30.000.000 Ft (azaz Harmincmillió forint) összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a jelen szerződés szerinti kötbéreket meghaladó kárainak érvényesítésére Vállalkozóval szemben.
- 14.5 Felek kifejezetten rögzítik továbbá, hogy amennyiben a Vállalkozó szolgáltatására visszavezethetően a Megrendelő és a közlekedésért felelős minisztérium között létrejött és / vagy létrejövő közszolgáltatási szerződés – beleértve azok esetleges módosításait is – alapján a Megrendelő bármilyen kötbér-, kártérítés fizetésére válik kötelezetté vagy más hasonló joghátrányt szenved el – ideértve azt az esetet is, ha a Megrendelő valamely előnytől esik el – a Vállalkozó köteles haladéktalanul megtéríteni a Megrendelő valamennyi kárát és / vagy teljes körűen kártalanítani a Megrendelőt.
- 14.6 Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben biztosított jogorvoslatok kumulatívak és akár külön-külön, akár más jogorvoslatokkal együtt is alkalmazhatóak a jogorvoslatra jogosult Fél kizárólagos választása szerint.
- 14.7 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a kártérítés és / vagy kötbér iránti igényeit beszámítás útján is érvényesíteni a Vállalkozóval szemben. Felek megállapodnak, hogy amennyiben a Vállalkozó a Megrendelő általi beszámítás jogszerűségét vitatja úgy a vitatott rész tekintetében a jelen Szerződés Jogviták rendezésére vonatkozó 16. fejezete az irányadó. Amennyiben a Felek közötti jogvita során bebizonyosodik, hogy Megrendelő jogszerűtlenül élt beszámítással, úgy Vállalkozó az érintett rész tekintetében késedelmi kamatra tarthat igényt, a Megrendelő ezen jogszerűtlen beszámítása és az ebből fakadó fizetési késedelme ugyanakkor nem adhat okot rendkívüli felmondásra és / vagy fizetési késedelemhez kapcsolódó más jogkövetkezmény alkalmazására a Vállalkozó részéről.

### **15. Szerződés megszűnése**

- 15.1 Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés annak lejártát megelőzően csak rendkívüli felmondással vagy a Felek közös megegyezésével vagy a Megrendelő Ptk. 395. §-a szerinti elállásával szüntethető meg.
- 15.2 Megrendelő jogosult a jelen szerződést a Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén rendkívüli felmondással megszüntetni különösen ha:
- a) a Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítésének megkezdésével a jelen Szerződés 13.1 pontjában meghatározott határnaphoz képest 15 napot meghaladó késedelembe esik; vagy
  - b) Vállalkozó teljesítésének a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint számított napi szolgáltatási szintje a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerinti irányadó minimális napi szolgáltatási szint

(általános esetben 80 %, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) alatt marad bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 15 (tizenöt) alkalommal; vagy

- c) Vállalkozó teljesítésének a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint számított napi szolgáltatási szintje legalább 10 %-kal alatta marad az irányadó minimális napi szolgáltatási szintnek (általános esetben 80 %, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 10 (tíz) alkalommal; vagy
- d) Vállalkozó teljesítésének a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint számított napi szolgáltatási szintje legalább 20 %-kal alatta marad az irányadó minimális napi szolgáltatási szintnek (általános esetben 80 %, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 5 (öt) alkalommal; vagy
- e) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 80 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 3 (három) alkalommal; vagy
- f) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 70 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 2 (kettő) alkalommal; vagy
- g) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 60 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 1 (egy) alkalommal; vagy
- h) az Elektronikus szolgáltatási adatbázis üzembe helyezésével Vállalkozó legalább 5 napos késedelembe esik vagy az Elektronikus szolgáltatási adatbázisból bármely 12 hónapos időszak alatt több mint 15 napot érintően történik helyre nem állítható adatvesztés); vagy
- i) Vállalkozó jelen Szerződés 14.2.1-14.2.18. pontjaiból fakadó kötbérfizetési kötelezettsége és / vagy jelen Szerződésből fakadó kártérítés fizetési bármely 12 hónapos időszak alatt meghaladja a 10.000.000 Ft-ot (Tízmillió forint); vagy
- j) Vállalkozó a jelen Szerződés 18. fejezete szerinti Teljesítési biztosíték nyújtási és / vagy fenntartási kötelezettségét megszegi; vagy
- k) Vállalkozó csődbe megy, vagy másképpen fizetéképtelenné válik, vagy végelszámolását határozza el. A jelen alpont rendelkezései szerint Vállalkozó csődbe jutottnak minősül, ha csődeljárás lefolytatását maga kezdeményezi, illetve fizetéképtelenné minősül, vagy ha fizetéképtelenségét bíróság mondja ki, függetlenül a bírósági határozat jogerejétől. Vállalkozó köteles haladéktalanul tájékoztatni Megrendelőt amennyiben a jelen k) alpontban foglalt feltétel bekövetkezik
- l) jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített, a létre nem jött, megghiúsult beszélgetések aránya havi szinten a 10 százalékot legalább 2 alkalommal eléri, vagy meghaladja bármely 3 hónapos időszak alatt.

15.3 Vállalkozó jogosult a jelen szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, amennyiben Megrendelő a jelen szerződés alapján fennálló valamely fizetési kötelezettsége teljesítésével 90 napot meghaladó késedelembe esik és fizetési

kötelezettségének a Vállalkozó írásbeli – a fizetési kötelezettség teljesítése elmulasztásának jogkövetkezményére is figyelmeztető – felszólítására sem tesz eleget a fizetési felszólításban megjelölt ésszerű, de legalább 15 napos póthatáridő alatt.

- 15.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződés rendkívüli felmondását lehetővé tevő szerződésszegések a teljes szerződés rendkívüli felmondására adnak alapot.
- 15.5 i) Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó – a jelen szerződés 15.3 pontja alapján – a jelen szerződést rendkívüli felmondással legalább 15 napos felmondási idő mellett, naptári hó végére jogosult felmondani, azzal, hogy amennyiben a Megrendelő a felmondási idő leteltéig átad Vállalkozó részére egy – a felmondás Vállalkozó általi közlése időpontját megelőző 3 (három) hónap adatai figyelembe vételével kalkulált átlagos havi Vállalkozói díj alapján kalkulált – 6 (hat) havi Vállalkozói díjnak megfelelő összegű, első osztályú bank által kiadott visszavonhatatlan teljesítési bankgaranciát (a továbbiakban: Fizetési garancia), úgy a Szerződés csak a Vállalkozó felmondásának közlésétől számított 6 hónap elteltével szűnik meg. A szerződés jelen bekezdés szerinti megszűnéséig a Vállalkozó köteles a jelen Szerződésben rögzített kötelezettségeit teljesíteni azzal, hogy Megrendelő jogosult egyoldalú nyilatkozatával az előzőek szerinti, Vállalkozó általi felmondás közlését követő teljesítéstől bármikor eltekinteni, melyet Megrendelő legalább 15 nappal előre írásban köteles jelezni.

Felek megállapodnak, hogy a Fizetési garancia kizárólag a Vállalkozó Megrendelő által a jelen szerződés 5.3 pontja alapján leigazolt Vállalkozói díj és / vagy Vállalkozói óradíj iránti igénye kompenzálására vehető igénybe. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő olyan feltételes Fizetési garanciát jogosult és köteles Vállalkozó részére a jelen 15.5 i) alpont első bekezdése alapján átadni, melynek alapján a Fizetési garanciát kibocsátó bank a Megrendelő által kiadott eredeti teljesítés igazolás alapján, a teljesítésigazolásban leigazolt összeg erejéig köteles kifizetést teljesíteni a Vállalkozó kérelme alapján. Felek rögzítik, hogy a Fizetési garancia lejáratú időpontja a rendkívüli felmondás Vállalkozó általi közlésétől számított 8 hónap.

Vállalkozó a Fizetési garanciát attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül szabadítja fel és küldi vissza, amikor a Megrendelő a jelen szerződés 5.3 pontja alapján leigazolt Vállalkozói díj és / vagy Vállalkozói óradíj megfizetésére vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

- ii) Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó a Szerződés Megrendelő általi rendkívüli felmondása esetén is köteles a jelen Szerződésben rögzített kötelezettségeit a felmondás közlésétől számított 6 (hat) hónapig teljesíteni azzal, hogy Megrendelő jogosult egyoldalú nyilatkozatával ezen felmondás közlését követő teljesítéstől bármikor eltekinteni vagy annak időtartamát a jelen szerződésben rögzített 6 hónapos időtartamnál bármikor – akár már a felmondásban is – rövidebb időtartamban meghatározni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő a jelen 15.5 ii) alpont szerinti esetben – eltérően a fenti i) alponttól – nem köteles Fizetési garanciát átadni Vállalkozó részére, a

Vállalkozó a teljesítése után jogosult ugyanakkor a jelen szerződés szerinti Vállalkozói díjra illetve Vállalkozói óradíjra.

Megrendelő kizárólagos választása szerint jogosult a Szerződés azonnali hatállyal történő rendkívüli felmondására is a jelen Szerződés 15.2 pontja alapján.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik továbbá, hogy a felmondási időtartam Megrendelő általi lerövidítése vagy mellőzése miatt Vállalkozó nem élhet Megrendelővel szemben semmilyen követeléssel.

- iii ) Felek megállapodnak, hogy a Szerződés bármely okból történő megszűnését követő 30 napon belül egymással elszámolnak.

Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő tulajdonát képező, és esetlegesen Vállalkozó birtokában lévő eszközök, tárgyak visszabocsátására vonatkozó eljárás részletes szabályaiban történő megállapodás érdekében a Felek a tárgyalásokat a rendkívüli felmondás közlését követően haladéktalanul – ennek hiányában a jelen Szerződés lejárta legalább 30 nappal megelőzően – megkezdik egymással.

### **16. Jogviták rendezése**

- 16.1 A Megrendelő és a Vállalkozó mindent megtesz annak érdekében, hogy a jelen Szerződés alapján vagy azzal kapcsolatban közöttük felmerülő bármilyen nézeteltérést vagy vitát békés úton rendezzenek.

- 16.2 Ha a Felek nem tudják vitájukat véglegesen rendezni a jelen szerződés 16.1 pontja alapján, úgy a Felek bármelyike a vitát végleges megoldásra az alábbi formális eljárásra utalhatja:

A Megrendelő és a Vállalkozó közötti vita esetében, a vitát rendes bíróság útján rendezik, melyre a magyar bíróságok kizárólagos joghatóságát kötik ki.

- 16.3 Felek megállapodnak, hogy jogvitáikban a Megrendelő által készített hang- illetve videofelvételeket kölcsönösen elfogadják bizonyítékként, azzal, hogy a hang- illetve videofelvétel a Vállalkozó által megdönthető bizonyíték.

### **17. Adók, illetékek és devizák változása**

- 17.1 Az adók – ide nem értve a Megrendelő által fizetendő áthárított általános forgalmi adót -, esetleges vámok és illetékek viselése Vállalkozó által történik. Erre tekintettel ezen költségek hatóságok, illetve harmadik személyek felé történő megfizetése Vállalkozó kötelezettsége.

- 17.2 A Szerződés rendelkezései – ideértve különösen de nem kizárólag a Vállalkozói díjat – módosításának kérésére nem adhat okot, ha valamely adókulcs nő vagy csökken, új vám kerül bevezetésre, egy adófajta megszűnik, vagy bármilyen változás

történik bármely adófajta értelmezésében vagy alkalmazásában a jelen Szerződés teljesítése során, amelyet a Vállalkozóra, alvállalkozójára vagy alkalmazottaikra kivetettek vagy kivetnek a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatosan.

- 17.3 Szerződő felek megállapodnak, hogy egyik Fél sem jogosult a jelen Szerződés feltételeinek módosítását kérni bármely devizaárfolyam változására hivatkozással, a Felek az árfolyamváltozás kockázatát maguk kötelesek viselni.

## **18. Teljesítési biztosíték<sup>12</sup>**

### *A) verzió – bankgarancia esetén*

- 18.1. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg köteles átadni Megrendelő részére egy 100.000.000 Ft-nak megfelelő összegű, Megrendelő számára elfogadható, magyarországi székhellyel rendelkező bank által kiadott a jelen Szerződés 1/a. sz. mellékletében rögzített minta szerinti visszavonhatatlan, feltétel nélküli és azonnali teljesítési bankgaranciát (a továbbiakban: Teljesítési garancia). Megrendelő ésszerűen indokolni köteles, ha a Vállalkozó által felajánlott, Teljesítési garanciát kibocsátó bankot nem fogadja el.

A Teljesítési garancia csak a Megrendelő bármilyen olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Vállalkozó a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Megrendelő jogosult a Teljesítési garancia terhére érvényesíteni minden, a Vállalkozóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Megrendelő által a Vállalkozó helyett viselt költségek stb.

Felek rögzítik, hogy a Teljesítési garanciának a jelen Szerződés teljes időtartamát – beleértve a 13.2 pont szerinti Opciók időtartamot is – le kell fednie.

Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Teljesítési garancia nyújtására vonatkozó kötelezettségének eleget tehet úgy is, hogy a Szerződés teljes időtartamát el nem érő, de legalább 1 (egy) éves határozott időre szóló – a jelen Szerződés 18.1 pontjában foglalt feltételeknek megfelelő – Teljesítési garanciát ad át Megrendelő részére, azzal, hogy a Vállalkozó – Megrendelő külön felhívása nélkül is – mindaddig köteles a Teljesítési garanciát meghosszabbítani (legalább a megelőző Teljesítési garancia lejáratától számított egy éves határozott időtartammal vagy az Eredeti Időtartam és / vagy az Opciók Időtartam végéig, figyelemmel a jelen Szerződés 18.3 pontjában foglaltakra is) és / vagy megfelelő új Teljesítési garanciával kicserélni (legalább a megelőző Teljesítési garancia lejáratától számított egy éves határozott időtartamra és / vagy az Eredeti Időtartam és / vagy az Opciók Időtartam végéig - , figyelemmel a jelen Szerződés 18.3 pontjában foglaltakra is), amíg a jelen Szerződés 18.3 pontjában rögzített feltétel be nem következik.

---

<sup>12</sup> Alternatív bekezdések, a tényleges helyzetnek megfelelő alkalmazandó az aláírásra kerülő szerződésben, azzal, hogy a Vállalkozónak lehetősége van arra, hogy a szerződéskötéskor vegyesen – a fenti A)-C) pontokban felsorolt többféle biztosítékfajta útján – nyújtsa az összességében 100.000.000,- Ft összegű teljesítési biztosítékot.

Felek megállapodnak, hogy a jelen pont szerinti meghosszabbításnak és / vagy kicserélésnek a Vállalkozó legkésőbb a Megrendelőnél lévő (lejáró) Teljesítési garancia lejártát 15 nappal megelőzően köteles eleget tenni és Megrendelő részére a meghosszabbított és / vagy új Teljesítési garanciát átadni.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a korábbi (lejáró) Teljesítési garanciát – a jelen Szerződés 18.3 pontja szerinti feltétel bekövetkeztét megelőzően – kizárólag abban az esetben köteles visszaadni Vállalkozó részére, ha azt megelőzően a Vállalkozó a Teljesítési garancia meghosszabbítására és / vagy kicserélésére vonatkozó kötelezettségének szerződésszerűen eleget tett.

Amennyiben a Vállalkozó elmulasztja a meghosszabbított és / vagy új Teljesítési garancia Megrendelő részére történő határidőben történő átadását, úgy Megrendelő jogosult a Teljesítési garancia teljes összegét lehívni.

- 18.3. Megrendelő a Teljesítési garanciát attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül szabadítja fel külön nyilatkozatával és küldi vissza, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett.

*B) verzió – óvadék esetén*

- 18.1 Vállalkozó köteles a jelen Szerződés aláírásig átutalni Megrendelő Raiffeisen Bank Zrt-nél vezetett 12001008-00154206-00100003 számú bankszámlájára 100.000.000 Ft (azaz Egyszázmillió forint) összeget (a továbbiakban: Óvadék) letétbe helyezni és a visszavonhatatlan átutalás megtörténtét és Vállalkozó bankszámlájának előzőek szerinti megterhelését igazoló teljes bizonyító erejű banki igazolást ugyanezen határideig átadni.

Az Óvadék – beleértve annak esetleges járulékait is – csak a Megrendelő bárminemű olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Vállalkozó jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Megrendelő jogosult az Óvadék terhére érvényesíteni minden, a Vállalkozóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Megrendelő által a Vállalkozó helyett viselt költségek stb.

- 18.2 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő nem köteles az Óvadékat kamatozó betétként lekötöni vagy azzal más hasonló pénzügyi műveletet végezni. Megrendelő a Vállalkozónak az Óvadék összege után kamatot nem fizet.
- 18.3 Megrendelő az Óvadékat – illetve annak igénybe nem vett részét – attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül fizeti vissza Vállalkozó a Vállalkozó által írásban megjelölt bankszámlára történő átutalás útján, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett.
- 18.4 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelőt semmilyen felelősség nem terheli az Óvadékat kezelő pénzügyi intézet cselekedeteiért és / vagy esetleges fizetési késleltetéséért.

C) verzió – biztosítási szerződés alapján kiállított készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvény esetén

18.1 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg köteles átadni Megrendelő részére egy 100.000.000 Ft-nak megfelelő összegű, Megrendelő számára elfogadható, magyarországi székhellyel rendelkező biztosító részvénytársaság által kiadott a jelen Szerződés 1/b. sz. mellékletében rögzített minta szerinti visszavonhatatlan, feltétel nélküli és azonnali készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvényt (a továbbiakban: Kötelezvény). Megrendelő ésszerűen indokolni köteles, ha a Vállalkozó által felajánlott, Kötelezvényt kibocsátó biztosító részvénytársaságot nem fogadja el.

A Kötelezvény csak a Megrendelő bármintemű olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Vállalkozó a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Megrendelő jogosult a Kötelezvény terhére érvényesíteni minden, a Vállalkozóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Megrendelő által a Vállalkozó helyett viselt költségek stb.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Kötelezvényben vállalt készfizető kezességet úgy kell érteni, ahogy azt a Ptk. 274. § (2) bekezdése szabályozza, azzal, hogy a Kötelezvényt kiállító készfizető kezes a Ptk. 273. § (1) bekezdésében foglaltaktól eltérően nem érvényesítheti azokat a kifogásokat, amelyeket a Vállalkozó érvényesíthet a Megrendelővel szemben, és saját, Megrendelővel szembeni, egyéb jogviszony(ok)ból származó igényeit sem jogosult beszámítani a Megrendelővel szemben.

Felek rögzítik, hogy a Kötelezvénynek a jelen Szerződés teljes időtartamát – beleértve a 13.2 pont szerinti Opciók időtartamát is – le kell fednie.

Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Kötelezvény nyújtására vonatkozó kötelezettségének eleget tehet úgy is, hogy a Szerződés teljes időtartamát el nem érő, de legalább 1 (egy) éves határozott időre szóló – a jelen Szerződés 18.1 pontjában foglalt feltételeknek megfelelő – Kötelezvény ad át Megrendelő részére, azzal, hogy a Vállalkozó – Megrendelő külön felhívása nélkül is – mindaddig köteles a Kötelezvény meghosszabbíttatni (legalább a megelőző Kötelezvény lejáratától számított egy éves határozott időtartammal vagy az Eredeti Időtartam és / vagy az Opciók Időtartam végéig, figyelemmel a jelen Szerződés 18.3 pontjában foglaltakra is) és / vagy megfelelő új Kötelezvény kicserélni (legalább a megelőző Kötelezvény lejáratától számított egy éves határozott időtartamra és / vagy az Eredeti Időtartam és / vagy az Opciók Időtartam végéig - , figyelemmel a jelen Szerződés 18.3 pontjában foglaltakra is), amíg a jelen Szerződés 18.3 pontjában rögzített feltétel be nem következik.

Felek megállapodnak, hogy a jelen pont szerinti meghosszabbításnak és / vagy kicserélésnek a Vállalkozó legkésőbb a Megrendelőnél lévő (lejáró) Kötelezvény lejártát 15 nappal megelőzően köteles eleget tenni és Megrendelő részére a meghosszabbított és / vagy új Kötelezvényt átadni.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a korábbi (lejáró) Kötelezvényt – a jelen Szerződés 18.3 pontja szerinti feltétel bekövetkeztét megelőzően – kizárólag abban az esetben köteles visszaadni Vállalkozó részére, ha azt megelőzően a Vállalkozó a Kötelezvény meghosszabbítására és / vagy kicserélésére vonatkozó kötelezettségének szerződésszerűen eleget tett.

Amennyiben a Vállalkozó elmulasztja a meghosszabbított és / vagy új Kötelezvény Megrendelő részére történő határidőben történő átadását, úgy Megrendelő jogosult a Kötelezvény teljes összegét igénybe venni.

- 18.3. Megrendelő a Kötelezvényt attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül szabadítja fel külön nyilatkozatával és küldi vissza, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett.

## **19. Konzorcium**

- 19.1 Amennyiben a Vállalkozó konzorcium, minden tag egyetemlegesen felelős a Megrendelő felé a Szerződésekből fakadó kötelezettségek teljesítéséért és vezetőként a Magyar Telekom Nyrt-t jelölik meg, amely a konzorciumot kötelező hatáskörrel jár el. A konzorcium alapszabálya – mely a jelen Szerződés 8. sz. mellékletét képezi – nem változhat a Megrendelő előzetes írásbeli egyetértése nélkül. A konzorcium alapszabályának – a pályázati eljárásban előírtak mellett – tartalmaznia kell, hogy a konzorcium vezetője a konzorciumi tagok milyen hozzájárulása mellett vállalhat további pénzügyi és egyéb kötelezettségeket, illetve a konzorcium vezetőjének megváltoztatására vonatkozó eljárási rendet. A konzorciumban lévő cégek egyetemlegesen felelősek és jogosultak.
- 19.2 A Magyar Telekom Nyrt. a konzorcium vezetőjeként vesz át és ad ki a szerződés alapján minden dokumentumot (a Teljesítési garancia és / vagy a Kötelezvény kivételével) a Vállalkozó nevében. A konzorcium biztosítja, hogy a konzorcium nevében kiadott és továbbított valamennyi dokumentum megfelel a vonatkozó magyar jogszabályoknak és rendelkezéseknek.
- 19.3 Amennyiben a Vállalkozó nem konzorciumi formában terjesztette elő ajánlatát, úgy a jelen Szerződés 19-1 – 19.2 pontja nem alkalmazandó.

## **20. Kártalanítás**

- 20.1 Vállalkozónak – a fentiekén túl is – a jelen Szerződés 20.2 pontjának megfelelően kártalanítania kell és meg kell óvnia a Megrendelőt, alkalmazottait és tisztviselőit, illetve bérlőit minden pertől, cselekménytől vagy igazgatási eljárástól, perbeli keresettől, követeléstől, veszteségtől, kártól, költségviseléstől és kiadástól, bármely természetű is az – ideértve különösen de nem kizárólag a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXII. Törvény 68. §-a alapján keletkező kötelezettségeket is -, beleértve ügyvédi díjakat és költségeket is, amelyeket a Megrendelő elszenvedett, és/vagy kifizetni kényszerült harmadik személyek részére

a Vállalkozó tevékenységével, illetve a Vállalkozónak a Szerződés alapján történő eljárásával összefüggő vagy abból eredő követeléseik miatt.

- 20.2 Ha a Megrendelő ellen bármely a jelen Szerződés 20.1. alpontjában felsorolt eljárást megindítanak vagy keresetet nyújtanak be, a Megrendelő erről azonnal – de nem később mint 15 napon belül – értesítést küld a Vállalkozónak, és a Vállalkozó saját költségén és a Megrendelő nevében és/vagy meghatalmazása alapján eljárást kezdeményezhet vagy keresetet nyújthat be vagy védekezhet és tárgyalhat ilyen eljárások és keresetek rendezése érdekében.
- 20.3 Ha a Vállalkozó nem értesíti a Megrendelőt ilyen értesítés kézhezvételétől számítva 15 (tizenöt) napon belül arról, hogy szándékában áll eljárást kezdeményezni, vagy kereset beadni vagy védekezni, akkor a Megrendelő jogosult ezen eljárásokat saját maga megindítani.
- 20.4 A Megrendelő a Vállalkozó kérésére meg kell adjon minden lehetséges és ésszerű segítséget a Vállalkozónak ilyen eljárás kezdeményezésére és kereset benyújtásra, és a Vállalkozó köteles megtéríteni Megrendelő felhívásától számított 8 (nyolc) napon belül az összes felmerült költséget, mely a Megrendelőnél keletkezik ezzel kapcsolatban.

## **21. Irányadó jog és nyelv**

- 21.1 Jelen Szerződésre, az abból eredő vagy azzal összefüggő bármely véleménykülönbségre, igényre, jogvitára, értelmezési vitára (beleértve a szerződés érvényességének kérdését is) a magyar jog rendelkezései az irányadók. Az Egyesült Nemzetek Szervezete Áruk Nemzetközi Kereskedelmére vonatkozó Szerződések Konvenciója nem alkalmazandó.
- 21.2 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés magyar nyelven készült.

## **22. Szerződésmódosítás**

- 22.1 A jelen Szerződés módosítása vagy más megváltoztatása akkor tekinthető hatályosnak és érvényben lévőnek, ha írásban foglalva tartalmazza a módosítás idejét, a jelen Szerződésre való hivatkozást és mindegyik fél meghatalmazottjának aláírását.
- 22.2 Felek rögzítik, hogy szerződésmódosításra kizárólag a Kbt. 303. §-ában foglalt feltételek szerint kerülhet sor.

## **23. Titoktartás**

- 23.1 A Vállalkozó és a Megrendelő titoktartásra kötelezett, és a másik fél írásba foglalt egyetértése nélkül nem adhat át bármely harmadik személy részére semmilyen dokumentumot, adatot vagy más információt, amelyet közvetlenül, vagy közvetve kapott a másik féltől a jelen Szerződéssel kapcsolatban, akár a Megállapodás

megkötését megelőzően, akár a Szerződés időtartama alatt vagy megszűnése után, hacsak a jelen Szerződésben nincs máshogy meghatározva.

Függetlenül a fentiekől a Vállalkozó jogosult alvállalkozójának azon dokumentumokat, adatokat és más információkat átadni, amelyeket a Megrendelőtől kapott, de csak olyan mértékig, ami az alvállalkozó szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges, mely esetben a Vállalkozó az ilyen alvállalkozótól köteles bizalmas kezelés vállalását megkövetelni, megegyezően azzal, ahogy a Vállalkozó erre kötelezve van a jelen Szerződés szerint.

23.2 A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre és azon információkra, melyek kiadására jogszabály vagy kötelező hatósági döntés kötelezi valamely Felet. A Szerződő fél fenti alpontokban meghatározott kötelezettsége nem terjed ki azon információkra:

- (a) melyeket a Megrendelő vagy a Vállalkozó köteles megosztani a bankkal vagy más, a Megállapodás finanszírozásában esetlegesen résztvevő pénzügyi intézménnyel;
- (b) mely most vagy ezt követően közismertté válik úgy, anélkül, hogy valamely Fél titoktartását sértene,
- (c) amelyről bizonyítható, hogy a Szerződő fél ismerte a titoktartási körbe vonásakor és korábban közvetlenül vagy közvetve nem a másik féltől jutott tudomására; vagy
- (d) amely egyébként jog szerint válik elérhetővé a Szerződő fél számára egy harmadik féltől, aki nem kötelezett titoktartásra

23.3 A jelen 23. pont szerinti követelmények semmiképpen sem gátolhatják a Feleket a jelen Szerződésből eredő jogaik bíróság előtt történő érvényesítésében.

23.4 A Megállapodás jelen pont szerinti követelményei érvényben maradnak a Megállapodás teljesülésekor vagy ha az bármely okból megszűnik.

23.5 Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen 23. fejezet alkalmazása során a jelen Szerződés 6. sz. Információvédelmi előírások című fejezetének szabályaira is figyelemmel kell lenni.

## **24. Átruházás**

24.1 A Vállalkozó nem ruházhatja át, sem részben, sem egészben a jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeit, illetve jogait, kivéve, ha ahhoz a Megrendelő előzetesen, írásbeli hozzájárulását adja és az átruházás jogszabályi feltételei fennállnak. Felek a félreértések elkerülése érdekében kifejezetten rögzítik, hogy a Megrendelővel szembeni bármilyen követelés engedményezése (ide értve annak faktorálását is), illetve bármilyen, a Megrendelővel szembeni követelésen zálogjog alapítása csak a Megrendelő előzetes írásos jóváhagyásával lehetséges.

24.2 A fenti 24.1 pontban foglaltaktól eltérően Vállalkozó már most hozzájárulását adja ahhoz, hogy – feltéve, hogy annak jogszabályi feltételei fennállnak – a Megrendelő jelen Szerződésből fakadó jogait harmadik személy részére engedményezze és

Megrendelő kötelezettségeit ugyanezen harmadik személy átvállalja (azaz Megrendelő szerződésbeli pozíciójába harmadik személy lépjen). Vállalkozó vállalja, hogy Megrendelő ezirányú írásbeli megkeresése esetén az előzőektől függetlenül is minden szükséges nyilatkozatot, intézkedést haladéktalanul – de legkésőbb a megkereséstől számított 5 munkanapon bel–l – megtesz annak érdekében, hogy a Megrendelő oldalán a jogalanysere bármely fennakadás és / vagy szükségtelen késedelem nélkül megtörténhessen.

### **25. Joglemondás**

- 25.1 Szerződő felek rögzítik, hogy a Szerződő feleket megillető bármely jog érvényesítésének elmulasztása, a jog nem gyakorlása nem minősül jogról való lemondásnak.
- 25.2 Valamely Szerződő fél jogairól, felhatalmazásáról vagy igényérvényesítéséről való lemondás írásban, dátummal és az adott Fél képviselőjének aláírásával ellátva érvényes, meghatározva a lemondásra kerülő jogot és annak terjedelmét.

### **26. Elkülöníthetőség / Részleges érvénytelenség**

- 26.1 Amennyiben a jelen Szerződés bármely rendelkezése vagy a rendelkezés bármely része érvénytelennek vagy végre nem hajthatónak minősül, a jelen Szerződés visszamaradó rendelkezései és a rendelkezés visszamaradó részei továbbra is teljes mértékben érvényesek és hatályosak maradnak.
- 26.2 Ha a jelen Szerződés bármely rendelkezése vagy annak bármely része érvénytelennek vagy végre nem hajthatónak minősül, a Felek kötelesek megtenni minden intézkedést és cselekményt, abból a célból, hogy a lehető legnagyobb mértékig elérjék ugyanazt a gazdasági-pénzügyi hatást és/vagy megvalósítsák ugyanazt a célt, amit az érvénytelen vagy végre nem hajtható rendelkezés vagy annak vonatkozó része elérni és/vagy megvalósítani kívánt.

### **27. Címek**

- 27.1 Felek rögzítik, hogy jelen Szerződésben alkalmazott fejezet címek kizárólag kényelmi szempontokat szolgálnak, azok semmilyen tekintetben nem befolyásolják a jelen Szerződés értelmezését.

### **28. Vis Maior**

- 28.1 A Felek mentesülnek szerződészegésük jogkövetkezménye alól, ha a szerződészegésre Vis maior miatt került sor. Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződéskötéskor előre nem látható és a Felek működési körén kívül eső körülmény, amely a Felek által elháríthatatlan, és amely a szerződés teljesítését akadályozza vagy korlátozza. Így például vis majornak tekintendő a jelen Szerződés 2.2 pontjában rögzített eltérésekkel a természeti katasztrófa, háború, embargó, stb. A sztrájk, gyárbezárás, gyárelhagyás stb. csak akkor minősül vis majornak, ha regionális vagy országos szinten szerveződik és nem csupán a Vállalkozó

vállalatának érdekkörében merül fel. Sztrájk esetén a Vállalkozónak a regionális kereskedelmi és ipar kamara által kiadott nyilatkozat formájában kell igazolnia, hogy a sztrájkot törvényesen szervezte a munkások szervezete.

- 28.2 A Vis maior által érintett fél köteles a másik felet értesíteni késlekedés nélkül bármely Vis maior esemény bekövetkezéséről vagy fennállásáról, közölve annak várható időtartamát. A bejelentés vagy az igazolás elmulasztásával vagy késedelmével okozott kárért a mulasztó fél anyagi felelősséggel tartozik.
- 28.3 Amennyiben egy Vis maior esemény 2 hónapnál hosszabb ideig tart, a jelen Szerződést bármely fél jogkövetkezmény nélkül felmondhatja. A Felek továbbra is kötelesek mindent megtenni annak érdekében, hogy bármely Vis maior esemény okozta károkat enyhítsék.

### **29. Értesítések, kötelezettségvállalás**

- 29.1 A jelen Szerződéssel kapcsolatos bármely, a Felek egymásnak szóló értesítését írásban kell megküldeni – hacsak a jelen Szerződés másképp nem rendelkezik – a jelen pontban meghatározott címre.

Az írásban kifejezés azt jelenti, hogy az információt írott formában közölték, a kézhezvétel igazolásával. Kifejezetten a napi, operatív működéshez szükséges egyeztetési tevékenységek telefonon és / vagy e-mailen és / vagy faxon keresztül is lebonyolíthatóak, melyet bármelyik fél igénye esetén írásban kell megerősíteni.

A Vállalkozó értesítési címe az alábbi:

Magyar Telekom Nyrt. részére,  
Cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.  
Ország: Magyarország  
Telefon: +36 1 458-0154  
Telefax: +36 1 265-8040  
E-mail: [somlyo.erno@telekom.hu](mailto:somlyo.erno@telekom.hu)

A Megrendelő értesítési címe az alábbi:

MÁV-START Zrt. részére,  
Cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.  
Ország: Magyarország  
Telefon: +36 (30) 9520707  
Telefax: +36 (1) 511 1001  
E-mail: [racz.tamas@mav-start.hu](mailto:racz.tamas@mav-start.hu)

- 29.2 A Felek részéről az itt megjelölt személyek jogosultak az érintett fél részéről a jelen Szerződéssel kapcsolatban kötelezettséget vállalni.

Vállalkozó részéről

önállóan: Mohácsi László

együttesen: Mohácsi László, Máté Krisztián

Megrendelő részéről  
önállóan: Kozák Tamás  
együttesen: Dr. Tömpe István, Lóczi Csaba

- 29.3 Szerződő Felek írásban tartoznak egymást értesíteni a 29.1 és 29.2 pontban foglaltakkal kapcsolatos minden változásról. Szerződő felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a 29.1 és / vagy 29.2 pontban foglaltak esetleges változása nem minősül szerződésmódosításnak.

### 30. A Szerződést alkotó dokumentumok, Mellékletek

30.1 Az alábbi dokumentumok – elsőbbségi sorrendben – a jelen Szerződés részének tekintendők és ennek megfelelően olvasandók és értelmezendők:

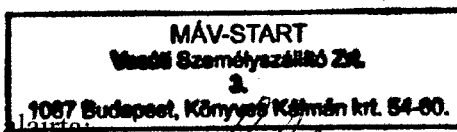
- (a) a Szerződés és mellékletei
- (b) a Vállalkozó végleges ajánlata
- (c) a tárgyalási jegyzőkönyvek;
- (d) Megrendelő Követelményei (Ajánlattételi felhívás és dokumentáció);

Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

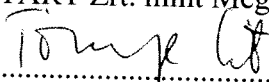
- 1/a. Teljesítési bankgarancia minta
- 1/b. Készfizető kezesi kötelezvény minta
2. Műszaki specifikáció és paraméterkönyv
3. Tudásbázis specifikációja
4. Oktatás és vizsgakövetelmények
5. Az Alkalmazások rövid leírása
6. Információvédelmi előírások
7. A konzorcium alapszabálya<sup>13</sup>

A FENTIEK HITELELÉÜL a Felek a jelen Szerződést a magyar jogszabályoknak megfelelően, a fentiekben jelzett keltezéssel aláírták.

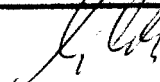
Budapest, 2009. december 07.



A MÁV-START Zrt. mint Megrendelő részéről aláírta:

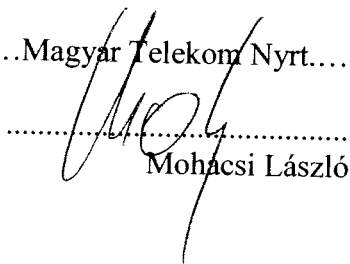


Dr Tömpe István



Lóczi Csaba

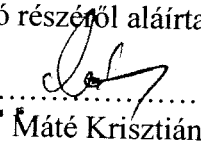
A ...Magyar Telekom Nyrt..... mint Vállalkozó részéről aláírta:



Mohácsi László

**T...Systems**

Magyar Telekom Nyrt.  
Ipari ügyfelek értékesítési osztály  
932073



Máté Krisztián

<sup>13</sup> Amennyiben a Nyertes Ajánlattevő konzorcium.