

**KÖZPONTOSÍTOTT KÖZBESZERZÉSI ELJÁRÁS II.  
RÉSZE ALAPJÁN KÖTÖTT VÁLLALKOZÁSI  
KERETSZERZŐDÉS**

amely létrejött  
egyrésről a

**Miniszterelnökség**

KEF azonosító: 19950

székhely: 1055 Budapest, Kossuth tér 2-4.

adószám: 15775292-2-41

számlavezető pénzügyintézet neve: Magyar Államkincstár

pénzforgalmi számla száma: 10032000-00294889-00000000

képviseli: Tarjánné dr. Molnár Eleonóra gazdálkodásért és személyügyekért

felelős helyettes államtitkár

mint **Megrendelő**, illetve **Intézmény**,

másrészről az

**Ulyssys Számítástechnikai Fejlesztő és Tanácsadó Kft.**

**(mint konzorciumvezető)**

KEF azonosító: 201310

székhely: 1024 Budapest, Lövház utca 39.

nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

cégjegyzékszám: 01-09-163766

adószám: 10720534-2-41

számlavezető pénzügyintézet neve: Raiffeisen Bank Zrt.

pénzforgalmi számla száma: 12026001-00117615-0010000

képviseli: Dénes János ügyvezető

mint Vállalkozó (a továbbiakban a Keretmegállapodás terminológiájának megfelelően rövidítve: **Szolgáltató**)

továbbá

**SONRISA Informatikai Kft.**

**(teljesítő konzorciumi tag)**

KEF azonosító: 201306

székhely: 1022 Budapest, Bég utca 3-5. I.108.

nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

cégjegyzékszám: 01-09-877659

adószám: 13873222-2-41

számlavezető pénzügyintézet neve: Citibank Europe Plc. Mo-i Fióktelepe

pénzforgalmi számla száma: 10800007-20000000-14892028

képviseli: Szurdi Miklós ügyvezető igazgató

mint teljesítő konzorciumi partner (a továbbiakban a Keretmegállapodás terminológiájának megfelelően rövidítve: **Konzorciumi tag**)

(továbbiakban együtt: **Felek**) között az alábbiak szerint.

**1. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK ELŐZMÉNYE**

a. A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (a továbbiakban: **Beszerező**) által TED 2016/S 248-454553 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó intézmények részére „A 2014-2020 programozási időszak Európai Uniói forrásból finanszírozott szoftverfejlesztési projektek megvalósításához kapcsolódó fejlesztési tanácsadás” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része (Java alapú fejlesztői környezethez vagy Business Intelligence alapú fejlesztői környezethez kapcsolódó vagy egyéb más nyílt forráskódú fejlesztési tanácsadás) eredményeképpen a **Beszerező** és az **Szolgáltató** között keretmegállapodás jött létre (a továbbiakban: **KM**)

KM azonosítószáma: **KM02SWF17**

KM aláírásának dátuma: 2017. október 11.

KM időbeli hatálya: 48 hónap

KM keretösszege: 42.500.000.000,- Ft

b. A Miniszterelnökség a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105. § (2) bekezdés c) pontja szerinti, a keretmegállapodás megkötésére irányuló eljárás második részeként, verseny újranyitására irányuló, a Központosított Közbeszerzési Portálon 11567. azonosítószámú, **„Ticketing rendszer a projektmegvalósítás kapcsán felmerült kedvezményezetti kérdések kezelésére”** tárgyú felhívással induló beszerzést valósított meg, melynek eredményeként felek a jelen egyedi keretszerződést kötik.

## 2. A SZERZŐDÉST ALKOTÓ DOKUMENTUMOK

a. Annak okán, hogy jelen szerződést a Felek a közbeszerzési szabályok megtartásával kötötték meg egymással, a Felek kijelentik, hogy teljes megállapodásukat nem kizárólag jelen szerződés törzsszövege tartalmazza. A keretmegállapodásos eljárás első része, továbbá jelen közbeszerzési eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- A keretmegállapodásos eljárás első részének eredményeként létrejött KM és annak mellékletei
- A keretmegállapodásos eljárás második részének Ajánlattételi felhívás és annak dokumentációja, a kiegészítő tájékoztatásra adott ajánlatkérői válaszok (amennyiben erre sor került), továbbá a verseny újranyitása során keletkezett egyéb dokumentumok
- Szolgáltató (végleges) ajánlatának teljes tartalma

b. A nem jelen szerződésben szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók.

A Felek rögzítik, hogy amennyiben a Szerződés és a Műszaki Leírás között ellentmondás állna fenn, úgy a Műszaki Leírás rendelkezéseit tekintik irányadónak.

## 3. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

a. A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, az Szolgáltató pedig elvállalja jelen szerződés **1. számú mellékletben** nevesített szolgáltatások nyújtását.

Vállalkozó a keretmegállapodásos eljárás 2. részében benyújtott, jelen szerződés **2. számú mellékletét** képező ártáblázatában foglalt egységáraktól nem térhet el.

### I.) Projektvezető (1 óra)

Termékazonosító: swf02-001

Mennyiség egysége: 1 óra

Mennyisége: 72

### II.) Szoftverfejlesztő (1 óra)

Termékazonosító: swf02-005

Mennyiség egysége: óra

Mennyisége: 640

### III.) Tesztelő (1 óra)

Termékazonosító: swf02-009

Mennyiség egysége: 1 óra

Mennyisége: 480

### IV.) Üzleti elemző / rendszerszervező (1 óra)

Termékazonosító: swf02-003

Mennyiség egysége: 1 óra

Mennyisége: 160

**V.) Architekt / rendszertervező (1 óra)**

Termékazonosító: swf02-004

Mennyiség egysége: 1 óra

Mennyisége: 320

b. A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződésben meghatározott teljesítést és számlakiállítást a **Szolgáltató helyett a keretmegállapodásban részes SONRISA Informatikai Kft. (székhely: 1022 Budapest, Bég utca 3-5. I. 108.)** teljesíti (továbbiakban: **Konzorciumi tag**). A szerződés teljesítéséért a Szolgáltató vállal felelősséget az ITKK/21/14/2017 iktatószámú, 2017.10.11-én aláírt keretmegállapodás VIII. 1-7. pontjában foglaltaknak megfelelően. Ahol a jelen egyedi keretszerződés **Szolgáltatót** említ, ott egyúttal a **Konzorciumi tagot** is érteni kell.

**4. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSI HATÁRIDEJE ÉS HELYE**

a. **Teljesítési időszak:** Jelen szerződés határozott időtartamra, a szerződés hatályba lépésétől – mindkét fél általi aláírástól – számítottan 2020. december 31-ig, vagy legfeljebb a 6.b. pontban foglalt keretösszeg kimerüléséig tart.

b. **A teljesítés helye:** A Megrendelő telephelyén (1077 Budapest, Nagy Diófa utca 11.) kerülnek átadásra a produktumok, a teljesítés helye egyebekben a Szolgáltató székhelye vagy telephelye.

**5. AZ ESETI MEGRENDELÉS ÉS ANNAK TELJESÍTÉSE**

a. A jelen szerződés alapján teljesítésre csak Megrendelő eseti megrendelése és annak Szolgáltató általi visszaigazolása alapján kerülhet sor. Kizárólag az írásban megküldött, pénzügyileg ellenjegyzett és írásban visszaigazolt eseti megrendelés minősül érvényesnek. Megrendelő tevékenységének ellátása során az általa szükségesnek tartott, a jelen szerződés 3.a. pontjához kapcsolódó szakértelmet igénylő kérdés, feladat felmerülése esetén – a Szolgáltatóval történt előzetes egyeztetést követően – a jelen szerződés **3. számú melléklete** szerinti eseti megrendelést küld Szolgáltatónak.

b. Megrendelő az eseti megrendelőben köteles minimálisan megadni, illetve rendelkezésre bocsátani: a kapcsolódó feladatleírást, szakértelmet igénylő kérdést, csatolni a rendelkezésre álló iratokat, dokumentumokat, a kitűzött határidőt, a teljesítés módját, a teljesítéshez szükséges dokumentumait, az elszámolhatónak tartott szakértői órák számát, az elszámolhatónak tartott maximális összeget, továbbá a szükségesnek és lényegesnek tartott egyéb információkat, a szóbeli konzultáció helyét, idejét. Megrendelő köteles az eseti megrendelőben kiadott szolgáltatások teljesítési határidejét úgy meghatározni, hogy az a 4. pontban írt szerződéses véghatáridőt nem haladhatja meg.

c. Szolgáltató az eseti megrendelést lehetőség szerint soron kívül, de legfeljebb annak kézhezvételét követő 2 munkanapon belül köteles visszaigazolni. Az eseti megrendelés módosítására a szerződésmódosításra vonatkozó rendelkezések megfelelően irányadók.

d. Szolgáltató az eseti megrendelőben feltüntetett határidőre, a megadott és egyeztetett tartalom szerint köteles az eseti megrendelést teljesíteni. Az adott eseti megrendelés alapján készített dokumentumot, szakvéleményt, állásfoglalás / ajánlás tervezetet Szolgáltató elektronikus formában, valamint 2 példányban papír alapon, cégszerűen aláírva is köteles Megrendelő rendelkezésre bocsátani. A teljesítésről, és annak kapcsán készült dokumentumokról a Felek átadás-átvételi jegyzőkönyvet vesznek fel.

e. Megrendelő az eseti megrendelés teljesítésétől számított 10 munkanapon belül köteles írásban nyilatkozni a teljesítés megfelelőségéről vagy kérheti annak módosítását, kiegészítését. Az erről szóló írásbeli értesítésben a módosításra, kiegészítésre megfelelő időt, de legfeljebb 10 munkanapot kell tűzni és Szolgáltató köteles a teljesítést a Megrendelő észrevételeinek megfelelően a kitűzött kötbérmentes határidőn belül korrigálni.

f. Az eseti megrendelések alapján teljesítéssel érintett szakértői órák száma nem haladhatja meg mindösszesen a 3.a. pontban megjelölt szakértői órák számát. Ezt meghaladó mennyiségű szakértői órára eseti megrendelést Szolgáltató nem fogadhat be, nem igazolhat vissza. Amennyiben valamely eseti

megrendelés visszaigazolása a szakértői órák maximumát meghaladná, annak teljesítését Szolgáltató köteles visszautasítani.

## 6. A FIZETENDŐ ELLENÉRTÉK

a. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését jelen szerződés 2. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget és kiadást, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat.

b. **A szerződés keretösszege: nettó 36.740.000,- Ft + ÁFA** azzal, hogy Megrendelő legfeljebb a keretösszeg 70 %-ának kimerítésére köteles.

c. **Közbeszerzési díj:**

A közbeszerzési díj alapja a verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 1% + Áfa.

d. **A szerződés összege összesen: bruttó 47.126.398,- Ft**

## 7. FIZETÉSI FELTÉTELEK

a. **Előleg:**

A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet.

b. **Számlafizetés, teljesítésigazolás:**

Megrendelő által teljesítésigazolással elismerten elvégzett teljesítés ellenértékét jogosult Szolgáltató számlázni.

c. Szolgáltató az eseti megrendelés alapján teljesített feladatok teljesítéséről – az Ávr. 57. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően – írásbeli összefoglalót (a továbbiakban: **kimutatás**) köteles készíteni, amely a teljesítésigazolás alapját képezi, és amelynek tartalmaznia kell az elvégzett tevékenységeket, a feladatokra fordított időráfordítást (azaz az egyes feladatok elvégzésének dátumát, az adott feladatra fordított szakértői órák számát, az elszámolni kívánt megbízási díjat) és a teljesítés során keletkezett dokumentumok megnevezését. Szolgáltató köteles továbbá a kimutatáshoz csatolni a teljesítés során keletkezett dokumentumok eredeti példányát és az 5. d. pont szerinti átadás-átvételi jegyzőkönyvet, melyeket Megrendelő a számviteli bizonylatok megőrzésére irányadó szabályok szerint köteles megőrizni. A Szolgáltató által cégszerűen aláírt kimutatást legkésőbb az eseti megrendelőben foglalt határidőt követő 5. napig köteles átadni a Megrendelő szakmai kapcsolattartójának.

d. A kimutatás benyújtását követően Megrendelő 5 munkanapon belül írásban nyilatkozik annak elfogadásáról. Amennyiben az hiányos, illetve egyéb okból nem alkalmas a feladat teljesítésének igazolására, úgy Megrendelő 2 munkanapos határidő tűzésével Szolgáltatót hiánypótlásra hívja fel. Amennyiben Szolgáltató a kimutatás benyújtására vagy a hiánypótlásra vonatkozó kötelezettségét elmulasztja, az súlyos szerződésszegésnek minősül.

e. Megrendelő a teljesítésről írásban nyilatkozik. Amennyiben a Megrendelő a kimutatást elfogadja, 3 példányban teljesítésigazolást állít ki, amely a feladatok szerződésszerű teljesítését igazolja, és amelyből Megrendelő köteles 2 példányt átadni a Szolgáltató részére. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a szolgáltatási díj megfizetésének a feltétele, hogy Megrendelő a jelen szerződésben foglalt feladatok teljesítését írásban igazolja.

f. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megrendelő csak a Szolgáltató által – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény rendelkezéseinek megfelelően – kiállított, és a Megrendelő által befogadott számla ellenében, valamint a teljesítési igazolás birtokában teljesít kifizetést. Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, amennyiben a számla nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, vagy a teljesítésigazolás

hiányzik. A számlán csak a keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek. Szolgáltató kijelenti, hogy számláit az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 55. §-ában foglalt rendelkezéseknek megfelelően állítja ki.

g. Megrendelő részéről a teljesítésigazolás kiállítására az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ávr.) 57. § (4) bekezdése alapján a Miniszterelnökséget vezető miniszter vagy az általa írásban kijelölt személy jogosult. A számla ellenértékét Megrendelő a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdése szerint egyenlíti ki. Az ellenértéknek Megrendelő által történő kiegyenlítése a Kbt. 135. § (1) bekezdésben meghatározott szabályok szerint, az igazolt teljesítést követően, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik. A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd Megrendelő részére eljuttatni.

h. A számlázás és a kifizetés pénzneme magyar forint (HUF). A számlázás és a szolgáltatási díj megfizetése eseti megrendelésenként, utólag történik. A Szolgáltató eseti megrendelésenként egy számla kibocsátására jogosult.

i. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj a mindenkori költségvetési törvény 1. melléklet XI. Miniszterelnökség fejezet 1. Miniszterelnökség címen, KÖFOP-3.2.5-16-2016-00001 azonosítószámú „A támogatáskezelés menedzsment feltételeinek biztosítása, színvonalának megőrzése a Közigazgatás- és Közszolgáltatás-fejlesztés Operatív Program végrehajtásánál” elnevezésű projekt terhére kerül kifizetésre utófinanszírozás keretében.

j. Megrendelő elhalaszthatja a kifizetést, ha a számla kiállításának helyességét vitatja, vagy ha a számlához csatolt igazoló okmány hiányos. Az ebből eredő viták rendezésére a Feleknek 15 (tizenöt) munkanap áll rendelkezésükre. Ilyen esetben a fizetési határidőt attól a naptól kell számítani, mikor a Felek rendezték a vitás kérdéseket és pótolták a mulasztásokat.

k. Az Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

l. Késedelmes fizetés esetén Megrendelő a Ptk. 6:155. §-a szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatónak.

m. A számlát a Miniszterelnökség Pénzügyi és Számviteli Főosztálya részére (1077 Budapest, Wesselényi utca 20-22.) kell benyújtani, és a következő szervezet nevére és címére kell kiállítani: Miniszterelnökség, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 2-4.

## 8. SZERZŐDÉSSZEGÉS

A kötbér alapja a nem teljesített, a késedelmesen vagy hibásan teljesített szolgáltatás nettó díja.

### a. Késedelmi kötbér:

A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a késedelem 11. napjától napi 1 % mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke 20 %.

### b. Meghiúsulási kötbér:

Meghiúsulási kötbér mértéke: 25 %

### c. Hibás teljesítési kötbér:

Hibás teljesítési kötbér mértéke: a hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5 %, a 11. napjától napi 1 %. A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 20 %.

A 25 napot meghaladó késedelem esetén Intézmény jogosult a megrendelést, illetve az egyedi szerződést felmondani vagy attól elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett.

### d. Kötbérre vonatkozó vegyes rendelkezések:

- i. Ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.
- ii. Az Intézmény jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. szabályainak betartásával.
- iii. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. Meghiúsulási kötbér követelése a teljesítés követelését kizárja.

**e. Szerződésmódosítás**

Jelen szerződésben szabályozottakat kizárólag a KM-ben, a Kbt. 141. §-ban foglaltakkal összhangban, írásban (papír alapú dokumentum), a Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. Szóban, ráutaló magatartással vagy írásban, de a szerződést aláíró képviselő személyektől eltérő beosztással rendelkező személyek által tett jognyilatkozat a szerződés módosítására nem alkalmas.

**f. Rendkívüli megszüntetés:** Megrendelő jogosult a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén – írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal – a szerződést felmondani vagy attól elállni. Szolgáltató szempontjából erre szolgáltatóknak minősül, ha

- a) Szolgáltató által fizetendő késedelmi kötbér eléri a kötbéralap maximális, 20%-os mértékét, azaz ha Szolgáltatónak felróható késedelem eléri a 25 napot,
- b) Szolgáltató által fizetendő hibás teljesítési kötbér eléri a kötbéralap maximális, 20%-os mértékét, azaz ha Szolgáltató hibásan teljesít és a hibát annak bejelentésétől számított 25 nap alatt sem javítja ki teljes körűen,
- c) Szolgáltató a teljesítést alapos ok nélkül megtagadja;
- d) Szolgáltató jelen szerződésen alapuló kötelezettségeit olyan jelentős mértékben megszegte, hogy ennek következtében Megrendelőnek a további teljesítés nem áll érdekében,
- e) jogszabályon alapuló felmondási vagy elállási ok áll fenn.

A szerződés felmondása, vagy attól való elállási jog gyakorlása csak írásban érvényes.

## 9. EGYÜTTMŰKÖDÉS

### Együttműködés és kapcsolattartás a Megrendelővel:

a. Amennyiben a teljesítés során a Felek által nem rögzített minőségi, illetve műszaki tartalmat érintő kérdés merül fel, úgy Szolgáltató köteles Megrendelőt haladéktalanul írásban tájékoztatni, majd a kapott utasításnak megfelelően eljárni. Megrendelő vállalja, hogy a teljesítés során felmerülő írásbeli tájékoztatásokra a lehető legrövidebb időn belül írásbeli választ és utasítást ad a Szolgáltatónak, illetve szükség esetén biztosítja a személyes konzultáció lehetőségét.

b. Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy biztosítja Szolgáltató részére a szolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket (pl. hozzáférést a szoftverekhez), amelyek összefüggésben vannak a szolgáltatás ellátásával illetve, Szolgáltató rendelkezésére bocsátja az összes olyan információt (pl. dokumentációk), amelyek a szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséhez szükségesek és elégségesek.

c. A kapcsolattartás – a Megrendelő igénye szerint – személyes konzultáció(k), telefonon vagy írásbeli (levél; e-mail) formájában történik. A személyes konzultáció(k) időpontjáról és helyszínéről Megrendelő és a Szolgáltató egyeztetni köteles.

d. A gyors és hatékony ügyintézés érdekében a Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket emlékeztető, e-mail formájában is elfogadják egymástól, kivéve azokat az eseteket, amelyet a jelen szerződés ettől eltérően szabályoz.

e. Szerződő Felek rögzítik, hogy mindennemű értesítést – így különösen Szerződő Felek által észlelt, a szerződés teljesítését lehetetlenné tevő akadály felmerülése illetve szerződésmódosítás kezdeményezésének szükségessége esetén – írásban is meg kell erősíteni, és azokat meg kell küldeni az érdekelt Szerződő Felek címére.

f. A szerződés teljesítése során a Szerződő Felek a kapcsolatot az általuk megnevezett személy közreműködésével tartják.

A Megrendelő részéről kijelölt szakmai kapcsolattartó, valamint eseti megrendelő kiadására jogosult személy:

Név: Reich Ágnes

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 11.

Tel.: +36 30 845-3386

E-mail: agnes.reich@me.gov.hu

A Megrendelő részéről kijelölt pénzügyi kapcsolattartó személy:

Név: Baánné Polyák Mónika

Cím: 1077 Budapest, Wesselényi utca 20-22.

Tel.: +36-1-474-9365

E-mail: monika.polyak@me.gov.hu

A Szolgáltató által kapcsolattartásra kijelölt személy:

Név: Kétszeri Csaba

Cím: 1022 Budapest, Bég utca 3-5. I.108.

Tel.: +36 20 390 2586

E-mail: ketszeri.csaba@sonrisa.hu

g. A kapcsolattartó személyében bekövetkezett változásról a Szerződő Felek haladéktalanul, de legfeljebb 10 munkanapon belül tájékoztatják egymást.

h. A Szerződő Felek kapcsolattartója részéről megküldött minden értesítést és tájékoztatást mindaddig az adott szerződő féltől származónak kell tekinteni, ameddig az adott szerződő fél írásban be nem jelenti a másik félnek a kapcsolattartó személyében bekövetkezett változásokat.

i. Szolgáltató vállalja, hogy betartja a munkavégzés helyén érvényes különleges, Megrendelő által megfelelő időben vele közölt biztonsági szabályokat és korlátozásokat.

## 10. TITOKTARTÁS, ADATKEZELÉS

a. A felek a Szerződéssel és annak során teljesített szolgáltatásokkal kapcsolatos minden információt és adatot üzleti titoknak minősítenek, amelyet a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása hiányában egyik fél sem hozhat a nyilvánosság vagy harmadik személyek tudomására, azzal, hogy nem minősül az üzleti titok megsértésének azon információk nyilvánosságra hozatala, melyek nyilvánosságra hozatalát jogszabály vagy végrehajtandó hatósági/bírósági határozat írja elő.

b. A titoktartás során a felek külön-külön kijelentik, hogy tudomással bírnak arról, hogy a Megrendelő az adatvédelmi jogszabályok alá eső adatokat kezel és vállalják, hogy ezek szerint járnak el. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató részéről a jelen szerződés teljesítéséhez személyes adatok kezelése, feldolgozása nem szükséges.

c. Jelen szerződés teljesítése során, annak eredményeként és azzal összefüggésben létrejött adatok felett kizárólag a Megrendelő rendelkezik. A Szolgáltató ezen adatokat kizárólag a Megrendelővel történt előzetes egyeztetést és a Megrendelő írásos jóváhagyását követően használhatja fel.

d. Felek rögzítik, hogy a Nemzeti Elektronikus Információbiztonsági Hatóság és az információbiztonsági felügyelő feladat- és hatásköréről, valamint a Nemzeti Biztonsági Felügyelet szakhatósági eljárásáról szóló 301/2013. (VII. 29.) Korm. rendeletet előírásait a szerződés teljesítése során figyelembe veszik.

**11. VEGYES RENDELKEZÉSEK****a. Felek szerződést érintő nyilatkozatai:****i. Mindkét Fél kijelenti, hogy:**

- a) kellő felhatalmazással és jogkörrel rendelkezik a jelen szerződés aláírására és teljesítésére;
- b) a jelen szerződés aláírását az erre kijelölt vezető, illetőleg a cég igazgatósága, vagy vezető testülete szabályszerűen engedélyezte és az megfelel az erre vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek (adott esetben);
- c) a jelen szerződést a Felek nevében aláíró személy megfelelő, a vonatkozó jogszabályok által megkívánt, regisztrált aláírási joggal rendelkezik, így részéről a szerződés aláírása és teljesítése nem eredményezi más, olyan szerződés, vagy egyéb jognyilatkozat megszegését, melyben félként szerepel.

**ii. Szolgáltató kijelenti, hogy:**

- a) kész és képes Megrendelő szerződéses céljának megfelelő teljes körű, gondos és magas színvonalú teljesítésre;
- b) a Megrendelő által rendelkezésére bocsátott információk alapján a díj kialakításához szükséges lényeges információk rendelkezésére állnak;
- c) tudomásul veszi, hogy a szerződés szerinti feladatok teljesítése során megismert adatok kezelésére, illetve felhasználására a jelen szerződés célját meghaladóan nem jogosult;
- d) ajánlatának szakmai kialakítása során figyelembe vette Megrendelő által rendelkezésére bocsátott információkat;
- e) Megrendelő által elvárt feladatokat teljesíthetőnek minősíti a szerződésben rögzített mennyiségeken belül;
- f) a Megrendelő céljának teljes körű kielégítéséhez szükséges szakmai tapasztalattal, erőforrásokkal és kapacitásokkal rendelkezik jelen szerződés teljes időtartama alatt;
- g) a feladat teljesítéséhez szükséges szakmai, szellemi, személyi és anyagi erőforrásokkal rendelkezik, és azokkal a szerződés teljes időtartama alatt rendelkezni fog;
- h) rendelkezik a tevékenysége folytatásához szükséges összes hatósági és egyéb engedéllyel, továbbá mindazon szakmai tapasztalattal, amely a tevékenység megfelelő szintű ellátásához szükséges;
- i) nincs olyan függőben levő kötelezettsége vagy érdekkörében lévő más körülmény, amely kedvezőtlenül hathat a jelen szerződésben, illetőleg az egyedi megállapodásokban foglaltak érvényességére, teljesítésére vagy saját teljesítési készségére, illetve képességére.

**iii. Megrendelő kijelenti, hogy jelen szerződés hibátlan, hiánytalan teljesítéséhez, az eredmény létrejöttéhez kiemelt jogi érdeke fűződik.****iv. Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés megkötésére vonatkozó közbeszerzési és egyéb jogszabályokat betartották, a rájuk vonatkozó belső előírásoknak megfelelően jártak el, a szerződés érvényességéhez további hozzájárulásra vagy nyilatkozatra nincs szükség.****v. Szerződő Felek a jelen szerződésből fakadó kötelezettségeiket együttesen értelmezték. Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben valamely körülmény, vagy rendelkezés bármely fél számára nem egyértelmű, úgy azt elsősorban egymás között rendezik, erre törekednek.****vi. A Felek a jelen szerződésből eredő esetleges jogvitákat elsősorban tárgyalásos úton kötelesek rendezni; ennek eredménytelensége esetére alávetik magukat – hatáskörtől függően – a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének járásbírói ügyek kapcsán.**

b. Szolgáltató jelen szerződés aláírásával nyilatkozik arról, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. b) pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül, továbbá arra vonatkozóan, hogy – az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdésére tekintettel – tudomásul veszi, hogy átláthatóságának ellenőrzése céljából Megrendelő a jelen szerződésből eredő követeléseivel élévüléséig az Áht. 55. §-a szerint jogosult Szolgáltató átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ában meghatározott adatokat kezelni. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról – a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül – köteles

Megrendelőt írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni.

c. Szolgáltató tudomásul veszi – az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet (Ávr.) 50. § (1a) bekezdésére tekintettel –, hogy a 11.2. pont szerinti nyilatkozatában foglaltak változása esetén arról haladéktalanul köteles a Megrendelőt tájékoztatni, továbbá azt, hogy amennyiben a jelen szerződés Szolgáltató valótlan tartalmú nyilatkozatán alapul, jelen szerződést Megrendelő azonnali hatállyal felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.

d. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Amennyiben jelen szerződés a KM nem módosítható tartalmával ellentétes rendelkezést tartalmazna, akkor minden további jogcselekmény nélkül a jelen szerződésben szereplő jogsértő rendelkezés helyett a megsértett KM rendelkezést kell alkalmazni.

e. A Kbt. 136.§ (1) bekezdése alapján Szolgáltató

- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a nyertes ajánlattevő adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét az ajánlatkérő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről az ajánlatkérőt haladéktalanul értesíti.

f. A Kbt. 143. § (3) bekezdése alapján Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett beszerzés ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

- a) a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;
- b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

g. A 11.6. pont szerinti felmondás esetén a Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

h. Megrendelő jogosult és egyben köteles a verseny újranyitás eredményeképpen létrejött szerződést felmondani, vagy – a Ptk-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy Szolgáltató tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

i. A Szolgáltató nem követhet el, nem engedélyezhet, illetve harmadik személyt nem jogosíthat fel olyan cselekményre, amely a Felek részéről a mindenkor hatályos, közélet tisztaságára vonatkozó jogszabályok, korrupció ellenes törvények megsértését eredményezi. A Szolgáltató nem fogadhat el és nem ajánlhat fel, nem adhat, (illetve erre vonatkozóan nem állapodhat meg) bármely, Megrendelő megbízásából eljáró kormánytisztviselőnek, állami tisztviselőnek, munkavállalónak, képviselőnek, illetve bármely, Megrendelő megbízásából eljáró harmadik személynek ajándékot, illetve pénzbeli vagy nem pénzbeli juttatást. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha az érintett személy jelen szerződéssel kapcsolatosan tárgyalások folytatására, szerződéskötésre, illetve teljesítésre hivatalosan nincs felhatalmazva, arra nem jogosult. A Szolgáltató köteles azonnal értesíteni a vele szerződéses kapcsolatban álló Megrendelőt, amennyiben jelen szerződéssel kapcsolatosan bármikor folytatott tárgyalások során, a szerződés megkötésére, illetve az azzal kapcsolatos teljesítésre vonatkozóan a korrupció bármely formájáról vagy annak kísérletéről tudomást szerez, illetve amennyiben a korrupció gyanúja felmerül.

j. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

k. Jelen szerződés, annak mindkét fél által történő aláírása napján, amennyiben az aláírások nem egyidejűleg történnek, úgy az utolsóként aláíró fél aláírása napján lép hatályba.

l. A szerződés által nem érintett egyéb kérdésben a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezések, különösen a Polgári Törvénykönyv előírásai az irányadók.

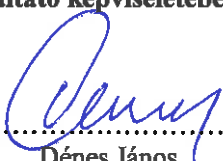
m. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM.

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt „6” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melyből 4 példány Megrendelőt, 2 példány pedig Szolgáltatót illet.

Mellékletek:

- 1. számú melléklet: *Feladatleírás*
- 2. számú melléklet: *Szolgáltatási szerződés 1. számú melléklete: Megrendelt szolgáltatás és árlista*
- 3. számú melléklet: *Eseti megrendelő*

Budapest, 2019. február 18 nap  
Szolgáltató képviselőjében:



Dénes János  
igazgató



ULYSSYS

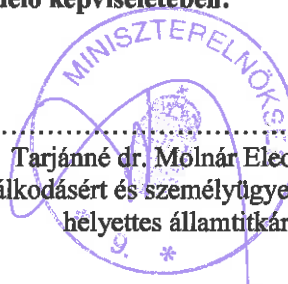
Budapest, 2019. február 18 nap  
A konzorciumi tag  
képviselőjében:



Szurdi Miklós  
igazgató



Budapest, 2019. február 14 nap  
Megrendelő képviselőjében:



Tarjánné dr. Molnár Eleonóra  
gazdálkodásért és személyügyekért felelős  
helyettes államtitkár

Pénzügyileg ellenjegyzem:  
Budapest, 2019. február 14 nap



Petrény Gábor  
főosztályvezető  
Pénzügyi és Számviteli Főosztály

Jogi ellenőrzés:  
Budapest, 2019. február 14 nap



dr. Kovács Andrea Katalin  
főosztályvezető-helyettes  
Jogi Szolgáltatási Főosztály

Projektgazda képviselőjében:  
Budapest, 2019. február 14 nap



Belényesi László  
osztályt vezető főosztályvezető-helyettes  
Közigazgatási Programok Támogatási Főosztály

**FELADATLEÍRÁS***1. számú melléklet: Feladatleírás***1. Bevezetés****1.1 Dokumentum célja**

A dokumentum célja, hogy bemutassa a projekt főbb funkcióit, üzleti követelményeit, képernyőit és átfogó képet adjon a rendszer működéséről.

**1.2 A projekt bemutatása**

A projektben tervezett rendszer célja, hogy a kedvezményezettek által felmerült kérdések megválaszolásában támogassa az ügyfélszolgálat munkáját. A projekt két részre különíthető el:

Telefonos ügyfélszolgálat, mely a rendszert annyiban érinti, hogy a telefonos ügyfélszolgálati támogatás során felmerült, de megválaszolásra nem került kérdéseket a HelpDesk ügyfélszolgálati munkatárs kérdésként felvehesse a rendszerbe, hogy a későbbiekben pontos választ kaphasson rá a kedvezményezett. A projekt másik része az elektronikusan beérkező kérdések nyomon követése és megválaszolása az ügyfélszolgálat által.

**2. Felhasználói esetek****2.1 A rendszer felhasználói:**

A rendszer szolgáltatásait alapvetően az alábbi felhasználói szerepkörökbe tartozó aktorok fogják igénybe venni.

- Kedvezményezettek

Az a felhasználó, aki a projekt megvalósítása során felvetődő kérdést tud feltenni

- HelpDesk ügyfélszolgálati munkatárs

Ügyfélszolgálati munkatárs, aki a technikai jellegű kérdéseket fogja megválaszolni

- Szakmai ügyfélszolgálatos munkatárs

Ügyfélszolgálati munkatárs, aki a szakmai jellegű kérdéseket fogja megválaszolni.

- Projekttámogató backoffice munkatársak

Azok a felhasználók, akik szakmai támogatást nyújtanak az ügyfélszolgálatos munkatársaknak, amennyiben azok nem tudják megválaszolni a beérkezett kérdéseket.

- Rendszeradminisztrátor

A rendszer üzemeltetéséért és a rendszer felhasználóinak karbantartásáért felelős felhasználó.

**3. Főbb funkciók áttekintése****3.1 Kérdés feltevése, létrehozása**

A fejlesztendő rendszer elsődleges funkcionalitása, hogy a felhasználók kérdéseket tudnak létrehozni, amelyek a projektmegvalósítás, -beleértve az EUPR/EPTK rendszer használatát- során vetődtek fel.

Kérdést létrehozni webes úrlapon, emailben tudnak a kedvezményezettek, illetve a HelpDesk ügyfélszolgálati munkatárs, amennyiben a kedvezményezettel való telefonos beszélgetés során felmerült kérdést – EPTK/EUPR-el kapcsolatos - nem tudja megválaszolni.

A kedvezményezettek egy kapcsolati úrlapról kezdeményezhetik a kérdés feltevését, vagy egy megadott email címre elküldve, automatikusan jön létre a rendszerben.

A kérdés létrehozására szolgáló úrlapon a kedvezményezett felhasználó kiválaszthatja, hogy a kérdése technikai jellegű, tehát a rendszer használatára vonatkozik, vagy szakmai. Ennek függvénye, hogy HelpDesk vagy szakmai ügyfélszolgálatos munkatárshoz kerül kiosztásra a kérdés. A továbbiakban a felhasználó megadja a kérdésének a témáját, hogy a kérdés automatikusan a témáért felelős ügyfélszolgálati munkatárshoz kerüljön szignálásra.

További megadandó adatok:

- Kérdés
- Kérdés leírása (szöveg doboz, amennyiben a kérdéshez kiegészítést, vagy további magyarázatot fűzne a felhasználó)
- Kapcsolati adatok
  - o Név
  - o Szervezet
  - o Email cím

- o Telefonszám
- o Projektazonosító
- o

A kérdés leírása mező kivételével mindent kötelező megadnia a kedvezményezett felhasználónak.

### **3.2 Beérkező kérdések szignálása**

#### **3.2.1 Manuális, kézi szignálás**

A kérdések kézzel szignálhatók az automatikus szortírozást követően, amennyiben a kérdés egy másik ügyfélszolgálatos munkatárshoz tartozik.

### **3.3 Kérdések listázása a rendszeren belül**

Az ügyfélszolgálat munkatársai listázni tudják az összes beérkező kérdést, melyekhez szűrő feltételeket állíthatnak be.

A kérdéseknek szűrhetőnek kell lennie az alábbi paraméterek szerint:

- Beérkezés időpontja
- Kérdés témája
- Kérdéshez szignált ügyfélszolgálati munkatárs
- Iktatószám
- Projektazonosító
- Legutóbbi módosítás időpontja
- Szabadszöveges keresés a kérdés leírásában

### **3.4 Kérdés kezelése**

A kérdés részletes nézeten láthatók a kérdés főbb paraméterei:

- Típusa
- Témája
- Kérdés
- Kérdés részletes kifejtése
- Kérdést létrehozó felhasználó
- Felelős
- Állapot
- Megfigyelők
- Címkék
- Létrehozás időpontja
- Legutóbbi módosítás időpontja
- Válasz

A kérdésekhez a BackOffice és ügyfélszolgálati munkatársak hozzá tudnak szólni annak érdekében, hogy támogassák egymást a kérdés pontos megválaszolásával.

Biztosítani kell a kérdés részletes adatainak nézetében, hogy a kérdést kinyomtathassa az ügyfélszolgálatos munkatárs.

A kérdés paraméterei a Szerkesztés gombra kattintva módosíthatók. Módosítás során lesz lehetősége felhasználónak megválaszolni a beérkezett kérdést. A válasz lehet előre elmentett sablon válasz is (lásd Sablonok kezelése fejezet).

### **3.5 Sablonok kezelése**

Biztosítani kell a felhasználóknak, hogy egy kérdés megválaszolása során a választ el tudják menteni sablonként, hogy a későbbiekben felmerülő hasonló kérdésekre gyorsan ki tudja azt választani és elküldeni az ügyfélszolgálati munkatárs. A rendszerben kétféle sablon hozható létre: egyéni és közösségi sablon.

Egyéni sablon: csak a sablont létrehozó felhasználó láthatja, tehát az adott sablon csak egy felhasználóhoz tartozik.

Közösségi sablon: a sablont az összes felhasználó láthatja, aki jogosult a kérdések megválaszolására.

A kérdés megválaszolásakor a kiválasztott sablon betöltésre kerül a válasz szövegdobozba és az ügyfélszolgálati vagy BackOffice munkatárs szabadon átirhatja, hogy személyre szabja a választ.

A sablon mentése során a felhasználó megadhat egy leíró nevet a sablonnak, valamint eldöntheti, hogy egyéni vagy közösségi sablonként hozza létre.

### 3.6 Kérdésre adott válasz elküldése

A rendszerben lehetőség lesz a kérdéshez belső válasz írására, melyet kizárólag az ügyfélszolgálat, vagy a rendszert üzemeltető láthat, a kedvezményezett viszont nem. Ennek célja, hogy az ügyfélszolgálati munkatárs ki tudja egészíteni a ticketet munkatársa számára további információkkal, amennyiben ő maga nem tudja azt megválaszolni.

Amennyiben az ügyfélszolgálati munkatárs a kedvezményezett számára is látható választ akar a kérdéshez fűzni, a válaszáról tranzakciós emailt küld a rendszer a kedvezményezett által megadott email címre.

A válaszként megírt szöveget a felhasználó formázni tudja az alábbiak szerint

- Félkövr, dőlt, aláhúzott karakterstílus
- Számozott felsorolás
- Számozatlan felsorolás
- Táblázat beszúrás
- Címsorok megadása (H1, H2, H3 címsor stílusok)

Ezek a formázások a sablonok létrehozásakor mentésre kerülnek, így sablon válasz betöltésekor, formázott szöveg tölt be a válasz mezőben.

### 3.7 Kérdés workflow

Kérdés a rendszerben három módon jöhet létre:

Kedvezményezett egy webes űrlapon kitölti a kérdésfeltevéshez szükséges adatokat (lásd 2. ábra)

Kedvezményezett a megadott email címre elküldi a kérdését. Ez esetben a levél tárgya lesz a kérdés, az levél szöveg törzse pedig a Kérdés kifejtése mezőbe kerül bele.

Harmadik lehetőség, hogy a kedvezményezett felhívja a HelpDesket, és az ügyfél szolgálat veszi fel a kérdést szintén egy űrlapon a felhasználó nevében, ha nem tud azonnali választ, vagy megoldást nyújtani telefonon keresztül.

A kérdés tervezett állapotai:

1. Új – Minden létrejövő kérdés ezzel az alapértelmezett állapottal kerül be a rendszerbe.
2. Feldolgozás alatt – A kérdés kiszignálásával vagy felvételével kerül ebbe a státuszba..
3. BackOffice segítség alatt – Ha az ügyfélszolgálat nem tudja megválaszolni a kérdést, kiválasztja ezt az állapotot és automatikusan a témáért felelős, az ügyfélszolgálati munkatárs által megjelölt BackOffice munkatárshoz kerül a kérdés.
4. Megválaszolható – Amennyiben a kérdésre megszületett a válasz, vagy a rendelkezésre álló információk alapján a kérdés megválaszolható, ebbe a státuszba billenti a felhasználó a kérdést
5. Megválaszolt – A válasz kiküldésével egyidejűleg kerül ebbe az állapotba a kérdés.

### 3.8 Felhasználó kezelés

Rendszeradminisztrátoroknak lehetősége lesz felhasználókat létrehozni, módosítani, törölni. A létrejött felhasználói fiókba a belépés felhasználónévvel és jelszóval történik.

A felhasználókat témákhoz rendelheti a rendszeradminisztrátor az alapján, hogy az adott munkatárs milyen témában tud szakzerű segítséget nyújtani, így a kérdések létrejöttékor azok automatikusan kiosztásra kerülhetnek a megfelelő, kompetens ügyfélszolgálati munkatárshoz.

### 3.9 Jogosultságkezelés

Rendszeradminisztrátorok számára biztosított, hogy a rendszer felhasználói számára szerepköröket osszanak ki, amelyek biztosítják az egyes funkciókhoz történő hozzáférést.

Szerepkörök / jogosultságok és a hozzájuk tartozó főbb jogpontok

Help Desk ügyfélszolgálat

- Kérdéslétrehozás
- Kérdés megválaszolás
- Kérdés paraméterek módosítása

Szakmai ügyfélszolgálat

- Kérdés megválaszolás
- Kérdés paraméterek módosítása

Projekt támogató (BackOffice)

- Kérdés paraméterek módosítása
- Kérdés követése megfigyelőként

Rendszeradminisztrátor

- Felhasználó és jogosultságkezelés

- Téma-felelős karbantartás
- Értesítés kiküldése kedvezményezetteknek

### 3.10 Témák karbantartása

Rendszeradminisztrátori jogosultsággal lehetőség van új témák létrehozása és ügyfélszolgálati munkatárs vagy BackOffice felhasználók témához rendelésére. A funkció jelentősége, hogy adott témába tartozó kérdés (ticket) csak a témáért felelős felhasználókhoz szignálható.

### 3.11 Kedvezményezetteknek értesítés küldése

Az adminisztrátornak lehetősége van értesítés kiküldésére a kedvezményezettek részére. Az adminisztrátor kiválasztja a címzetteket, megadja az email tárgyat és szövegtörzsét és kiküldi a megadott email címekre a levelet.

Címzettek megadása XLS importálással adható meg: adminisztrátor feltölti a fájlt, amely tartalmazza címzettek email címét. Beolvasást követően az import fájlban található email címekre kiküldhető lesz az értesítés.

### 3.12 Riportok

Biztosítani kell, hogy vezetői szintű riportok legyenek kinyerhetők a rendszerből

- Létrehozott / Megválaszolt kérdések adott idő intervallumban, és felhasználónkénti bontásban
- Kérdések téma szerinti bontása
- Kérdések létrejötte és megválaszolása között eltelt átlagos idő adott idő intervallumban, és felhasználónkénti bontásban.

### 3.13 Támogató dokumentumok

A rendszer felhasználó számára a következő oktatási dokumentációkat kell biztosítani:

- Funkciók bemutatását tartalmazó felhasználói kézikönyv használati esetekkel
- Képernyő felületek bemutatását és használatát tartalmazó segédlet
- Típushibákat, a folyamatok gyakori negatív ágait tartalmazó segédlet

## 2. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista

## Ártáblázat

| Tétel             | Termékaazonosító<br>(cikkszám) | Termék megnevezés                     | Szerződés azonosító | Egységár<br>(nettó Ft) | Szakértői<br>óraszám | Összesen ár<br>(nettó Ft) |
|-------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------------|
| 1.                | swf02-001                      | Projektvezető (1 óra)                 | KM02SWF17           | 26 500                 | 72                   | 1 908 000                 |
| 2.                | swf02-005                      | Szoftverfejlesztő (1 óra)             | KM02SWF17           | 22 800                 | 640                  | 14 592 000                |
| 3.                | swf02-009                      | Tesztelő (1 óra)                      | KM02SWF17           | 15 600                 | 480                  | 7 488 000                 |
| 4.                | swf02-003                      | Üzleti elemző/rendszertervező (1 óra) | KM02SWF17           | 22 900                 | 160                  | 3 664 000                 |
| 5.                | swf02-004                      | Architekt/rendszertervező (1 óra)     | KM02SWF17           | 28 400                 | 320                  | 9 088 000                 |
|                   |                                |                                       |                     | Összesen ár Ft (nettó) |                      | <b>36 740 000</b>         |
| Közbeszerzési díj |                                |                                       |                     | 1%                     | Ft (nettó)           | 367 400                   |
| Áfa kulcs         |                                |                                       |                     | 27%                    | Áfa Ft               | 10 018 998                |
|                   |                                |                                       |                     | Bruttó összesen ár Ft  |                      | <b>47 126 398</b>         |

## 3. számú melléklet: Eseti megrendelő

## Megrendelési formanyomtatvány

1. A Vállalkozási keretszerződés száma, tárgya, a szerződő felek:
2. A feladat leírása (hivatkozás a keretszerződés vonatkozó pontjára):
3. A feladattal kapcsolatban Megrendelő által Szolgáltató rendelkezésére bocsátott iratok, dokumentumok:
4. A feladat teljesítésére nyitva álló határidő:
5. A feladat teljesítésének módja:
6. A teljesítéssel kapcsolatban elszámolható időráfordítás mennyisége, valamint az elszámolhatónak tartott maximális összeg:

... óra Projektvezető ( , -Ft/óra egységár)  
 ... óra Szoftverfejlesztő ( , -Ft/óra egységár)  
 ... óra Tesztelő ( , -Ft/óra egységár)  
 ... óra Üzleti elemző / rendszerszervező ( , -Ft/óra egységár)  
 ... óra Architekt / rendszertervező ( , -Ft/óra egységár)

| Tétel                  | Termékazonosító | Szolgáltatás megnevezés | Szerződés azonosító | Egység ár (nettó Ft) | darab-szám | Összesen ár (nettó Ft) |
|------------------------|-----------------|-------------------------|---------------------|----------------------|------------|------------------------|
| 1.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 2.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 3.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 4.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 5.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 6.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 7.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 8.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 9.                     |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| 10.                    |                 |                         |                     |                      |            |                        |
| Összesen ár Ft (nettó) |                 |                         |                     |                      |            |                        |

|                   |    |            |  |
|-------------------|----|------------|--|
| Közbeszerzési díj | 1% | Ft (nettó) |  |
|-------------------|----|------------|--|

|           |     |        |  |
|-----------|-----|--------|--|
| Áfa kulcs | 27% | Áfa Ft |  |
|-----------|-----|--------|--|

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Bruttó összesen ár Ft |  |
|-----------------------|--|

7. Megrendelő által szükségesnek ítélt további információk:

8. A szóbeli konzultáció helye, ideje (amennyiben releváns):

Budapest, .....

.....

Megrendelő képviselőjében

Ellenjegyzem:<sup>1</sup>

Budapest, .....

Pénzügyi ellenjegyzés:

Budapest, 2019. .... hó .... nap

.....

-----

A) A Megrendelést annak tartalma szerint elfogadom:

B) A Megrendeléssel kapcsolatban az alábbi módosításokat javasolom:

Megrendelés elfogadása:

.....

Szolgáltató

Budapest, .....

<sup>1</sup> Az aláírást megelőzően az ellenjegyzők száma megfelelő sorral bővítendő.