



NISZ2206670

NISZ

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

Szerződésszám: 1025739

Vállalkozási keretszerződés

amely létrejött egyrészről a

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Cím: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzék: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Bankszámlaszám: K&H Bank Zrt. 10403239-00027183-00000001

Képviselő: Varga Dezső gazdasági vezérigazgató-helyettes és Vetési Iván ügyfélkapcsolati és szolgáltatási vezérigazgató-helyettes

a továbbiakban: Megrendelő

másrészről a

Centaer Consulting Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 2094 Nagykovácsi, Gyopár utca 4.

Cégjegyzékszám: 13-09-094029

Adószám: 13001283-2-13

Bankszámlaszám: OTP Bank Nyrt. 11742111-20049588-00000000

Képviselő: Jancsó Viktória ügyvezető

a továbbiakban: Vállalkozó,

együttesen a továbbiakban Felek között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények

1.1 Megrendelő „*Fejlesztési program a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásnyújtási minőségének növelése érdekében*” tárgyú beszerzési eljárást folytatott le. Az eljárásban Megrendelő a Vállalkozót hirdette ki az eljárás nyerteseként, amelyre tekintettel Felek a jelen Vállalkozási keretszerződést (a továbbiakban: Szerződés) kötik. Felek megállapítják, hogy jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi – a Szerződéshez fizikailag nem csatolt – a Vállalkozó által benyújtott ajánlat.

1.2 Felek kijelentik, hogy jelen jogviszonyra a közbeszerzésekről szóló többszörösen módosított 2015. évi CXLI. törvény szabályai nem vonatkoznak, mert a szolgáltatás értéke nem éri el a nettó 15 millió forintos közbeszerzési értékhatárt.

2. A szerződés tárgya

A Vállalkozó a Megrendelő szakmai elvárásainak megfelelő klasszikus és mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálatot támogató programok szervezését vállalja Megrendelő ügyfélszolgálati területéhez tartozó munkatársai (valamint csatlakozott ügyfélszolgálatok munkatársai) számára az ügyfélközpontú

Szigndm
dr. Nagydaróci Szilvia
jogtanácsos
NISZ Zrt.

kiszolgálási minőség és hatékonyság növelése, a munkaerő megtartása, motiválása, a vezetői technikák és a vezetők közötti együttműködés magasabb szintre emelése érdekében.

Az igényelt szolgáltatás a fejlesztési program előkészítésére, a Megrendelő igényeinek megfelelő testre szabására, a programok megtartására, értékelésére és nyomon követésére terjed ki (előkészítés és lebonyolítás).

A fejlesztési programmal kapcsolatos követelmények kifejtését, a Megrendelő elvárásainak részletezését a Szerződés 1. számú mellékletét képező Műszaki Leírás tartalmazza.

3. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

3.1. Vállalkozó köteles a jelen szerződésben, valamint annak 1. számú mellékletét képező Műszaki Leírásban részletezett feladatok nyújtására, amelyek szerződésszerű teljesítésének elfogadását követően vállalkozói díjra jogosult.

3.2. Vállalkozó kijelenti, hogy rendelkezik a tevékenysége folytatásához és a Szerződés teljesítéséhez szükséges szakértelemmel, szakmai tapasztalattal, gyakorlattal, valamint kellő szabad kapacitással, így a jelen Szerződésben meghatározott feladatok teljesítésére képes.

3.3 Vállalkozó felelős az általa nyújtott tevékenység minőségi megfelelőségéért, szakszerűségéért és teljeskörűségéért. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítés során a lehető legnagyobb mértékű gondossággal jár el.

3.4. Felek megállapodnak abban, hogy Vállalkozó a Megrendelő utasításai szerint köteles eljárni, e körben köteles Megrendelőt haladéktalanul figyelmeztetni abban az esetben, ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

3.5. Amennyiben a Szerződés teljesítése során olyan körülmény áll elő, amely akadályozza vagy gátolja a Vállalkozót a megállapított határidőre történő teljesítésben, a Vállalkozónak haladéktalanul írásban értesítenie kell a Megrendelőt a késedelem várható időtartamáról és okáról. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelősséggel tartozik.

3.6. Vállalkozó a teljesítésbe nem vonhat be – a Megrendelő hozzájárulása nélkül – közreműködőt.

3.7. Vállalkozó a polgári jog szabályai szerint felel minden olyan késedelemért vagy hiányosságért, és az ebből fakadó kárért, amely abból ered, hogy feladatait nem a megfelelő határidőben, nem az adott helyzetben elvárható módon, vagy szakmailag nem megalapozottan teljesíti.

4. Megrendelő jogai és kötelezettségei

4.1. Megrendelő a 2. pontban, illetve az 1. sz. mellékletben részletezett feladatok szerződésszerű teljesítése esetén a 6.1. pontban meghatározott díjat fizeti meg Vállalkozónak.

4.2. Megrendelő köteles a szerződéses feladatok elvégzéséhez szükséges információk és feltételek biztosítására, valamint szerződésszerű teljesítés esetén vállalkozói díj megfizetésére.

4.3. A Megrendelő köteles minden olyan szóbeli és írásbeli információt, elvárást, követelményt stb. a Vállalkozó részére biztosítani, melyek a hatékony és kiváló minőségű munka végzéséhez, a szerződésszerű teljesítéshez szükségesek.



- 4.4. Megrendelő bármilyen, a szerződés teljesítésével kapcsolatos információt bekérhet a Vállalkozótól, és jogosult azokat ellenőrizni.
- 4.5. A Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét bármikor ellenőrizni. A Megrendelő jogosult az elvégzendő feladatok végrehajtását, azok befejezését megelőzően is ellenőrizni.
- 4.6. A Megrendelő köteles a tervezett képzési programok menetrendjét egyeztetni és véglegesíteni a Vállalkozóval a programok tervezett időpontját megelőzően legalább 20 munkanappal. Megrendelő a működésében felmerült probléma esetén a Vállalkozóval egyeztetve jogosult a program időpontjának 20 munkanapon belüli módosítására.

5. A szerződés hatálya

- 5.1. Felek jelen szerződést határozott időtartamra kötik. A szerződés a mindkét Fél általi aláírás napján lép hatályba és a nettó 8.020.000,-Ft (Nyolcmillió-húszezer forint) keretösszeg kimerítésének napjáig, de legkésőbb a szerződés hatálybalépésétől számított 12 hónapig tart. Amennyiben a Felek eltérő időpontban írják alá a szerződést, akkor az a később aláíró Fél aláírásának napján lép hatályba.

A Felek a vállalkozói díj kimerítésének napja alatt a keretösszegbe még beleférő utolsó egyedi megrendelés szerződésszerű teljesítése ellenértékének szerződésszerű megfizetése napját tekintik.

- 5.2. A teljesítés helye: 1097 Budapest, Vaskapu utca 30/B., illetve esetlegesen a Megrendelő által előre meghatározott egyéb magyarországi helyszín.

6. Vállalkozói díj

- 6.1. Vállalkozót a szerződésszerű teljesítés ellenértékéért vállalkozói díj illeti meg, amelynek összege:

- 6.1.1. A Vállalkozót megillető díj szakértői naponként, amennyiben a program résztvevője operátor, ügyintéző (beleértve a fejlesztési program előtti előzetes felméréseket is):

340.000,-Ft + Áfa/szakértői nap, azaz Háromszáznegyvenezer forint + általános forgalmi adó szakértői naponként.

- 6.1.2. A Vállalkozót megillető díj szakértői naponként, amennyiben a képzés résztvevője igazgató, osztályvezető, csoportvezető, csoportkoordinátor, senior közigazgatási ügyfélszolgálati munkatárs, vezető közigazgatási ügyfélszolgálati munkatárs, támogató munkatárs (beleértve a fejlesztési program előtti előzetes felméréseket is):

380.000,-Ft + Áfa/szakértői nap, azaz Háromszáznolcvanezer forint + általános forgalmi adó szakértői naponként.

1 szakértői nap 8 oktatási órából, továbbá a fejlesztéstípusonkénti előzetes felmérésből áll. Egy oktatási óra 60 perc.

A Felek rögzítik, hogy az ÁFA mértékére a teljesítéskor hatályos jogszabályi rendelkezések az irányadók.

- 6.1.3. Megrendelő a 6.1.1. és 6.1.2. pont szerinti szolgáltatások ellenértékére 8.020.000,-Ft, azaz Nyolcmillió-húszezer forint keretösszeget állapít meg. A Szerződés alapján kifizetendő összes vállalkozói díj nem haladhatja meg ezt az összeget. Megrendelő fenntartja magának a jogot, hogy a keretösszeget a Szerződés időtartama alatt nem, vagy nem teljes mértékben hívja le. Vállalkozó jelen pontban foglaltakat elfogadja és kijelenti, hogy Megrendelővel szemben semmilyen jogcímen kártérítési igényt nem érvényesít arra az esetre, ha Megrendelő a meghatározott keretösszeget nem vagy nem teljesen használja fel.
- 6.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a vállalkozói díj a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, továbbá bármilyen jogátadás ellenértékét magában foglalja, ezért a Vállalkozó más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, továbbá költségei megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.
- 6.3. Fizetési feltételek
- 6.3.1. A Vállalkozó a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167.§ (3) bekezdésében foglaltak alapján egyedi megrendelésenként kiállított számla ellenében jogosult az őt megillető díjösszegre a szerződésben foglalt feladatok teljesítését követően, amelyet a Megrendelő által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat alapján (2. sz. melléklet), annak kézhezvételét követően állít ki és nyújt be a Megrendelőnek. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásnak megfelelően kiállított és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat, valamint az adott megrendelés alapján elvégzett oktatásokról készített összesítő jelentés, mely a 7.2. c) pont szerinti dokumentumokon alapul. A vállalkozói díj az aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat alapján, az elvégzett feladatok ellentételezésére benyújtott számla ellenében kerül kifizetésre banki átutalással, a számla kézhezvételétől számított 60 napon belül. Amennyiben a számla tartalmi, illetve formai okokból nem befogadható, úgy a 60 napos fizetési határidő a befogadható számla beérkezésének napjától számíthat. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének a határideje.
- 6.3.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:
- a számlán szerepeltetni szükséges a szállított szolgáltatás megnevezését, TESZOR számát,
 - a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság nevét, címét, és adószámát,
 - a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot (jelen szerződés azonosító számát),
 - fizetési határidőként a számla kézhezvételétől számított 60 napot,
 - a számlán fel kell tüntetni a Vállalkozó bankszámlaszámát, a bank nevét, valamint az adószámot,
 - a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,
 - a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. §, és 169. § szerinti előírásainak, elektronikus számla benyújtás esetén a 175. § szerinti előírásoknak.
- 6.3.3. Vállalkozó a számlát egy eredeti példányban köteles benyújtani a Megrendelő központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133.), vagy a Megrendelő lehetővé teszi az elektronikus számla

befogadását a Megrendelő elektronikus számla e_invoice@nisz.hu e-mail címére. A 6.3.1. pontban meghatározott fizetési határidő a Megrendelő központi iktatójába történő kézhezvételtől vagy az elektronikus számla érkeztetésétől számít. A számla kötelező mellékletei az előírásnak megfelelően kiállított, a Megrendelő részéről teljesítésigazolásra jogosult személyek által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (2. számú melléklet), valamint az adott megrendelés alapján elvégzett oktatásokról készített összesítő jelentés, ellenkező esetben a számla visszaküldésre kerül.

6.3.4. A Szerződés hatálya alatt Vállalkozó a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (a nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkező változásokról 3 (három) naptári napon belül köteles Megrendelőt írásban értesíteni, valamint megküldeni a treasury@nisz.hu e-mail címre.

6.3.5. Vállalkozó köteles nyilatkozni adatairól a 3. sz. melléklet kitöltésével és a Megrendelő részére történő átadásával (Nyilatkozat Partner adatairól).

6.3.6. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő a jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárja.

6.3.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy amennyiben jogszabály – így különösen az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény, vagy annak végrehajtási rendelete – Megrendelő pénzügyi teljesítését adóigazolás benyújtásához, illetve köztartozásmentes adatbázisban való szerepléshez köti, úgy Megrendelő ezen jogszabályok szerint jár el a kifizetés során.

7. A Szerződés teljesítése, határidők meghatározása

7.1. A Vállalkozó a szerződésben meghatározott feladatokat a Megrendelő egyedi megrendeléseinek alapján végzi el. A szerződéses feladatok teljesítése a szerződés 5.1. pontjában rögzített időtartam alatt, az egyedi megrendelésekben meghatározott teljesítési határidőben történik.

7.2. Vállalkozónak a fejlesztési programokat az 5.1. pontra figyelemmel, az egyedi megrendelésekben meghatározott határidőig kell elvégeznie, továbbá Megrendelő részére a kapcsolódó dokumentumokat az alábbi határidőket figyelembe véve kell átadnia:

- a) Az oktatások tervezett időpontját legalább 10 munkanappal megelőzően:
 - Oktatási tematika.
- b) Az oktatás kezdetén:
 - Az oktatás anyaga (oktatási segédlet).
- c) Az oktatást követő 10 munkanapon belül:
 - Az oktatásokon készült jelenléti ívek (papír alapon vagy elektronikusan szkennelve).
 - Az oktatásokon készült hallgatói elégedettségi felmérések értékelőlapjai, azok képzésenkénti összegzése (elektronikusan, papír alapon vagy elektronikusan szkennelve).
 - A hallgatók számára, az oktatáson való részvételről kiállított igazolások (papír alapon).

A szerződéses feladat teljesítettnek tekintendő, ha a Vállalkozó a 2. pontban meghatározott szolgáltatásokat szerződésszerűen teljesítette és a Megrendelő részéről sem mennyiségi, sem minőségi kifogás nem merült fel, illetve kifogás esetén a Vállalkozó a hibát a megadott póthatáridőre kijavította.



- 7.3. Vállalkozó köteles a vállalkozási szerződés eredményeként a szerződéses időtartamon belül egyedi megrendelésenként az elvégzett oktatásokról oktatásonként jelentést készíteni és Megrendelő részére benyújtani. Megrendelő a jelentés benyújtásától számított 5 munkanapon belül köteles Teljesítést Igazoló Bizonylatot kibocsátani, vagy a teljesítés el nem fogadásáról nyilatkozni. Amennyiben Megrendelő kifogást emel (hibás teljesítés), a kifogás okairól írásban tájékoztatja Vállalkozót. Vállalkozó köteles a kifogásban foglaltak javítására a kifogásban meghatározott póthatáridőben.
- 7.4. Vállalkozó az adott teljesítésre vonatkozó számláját csak a Megrendelő által elfogadott és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat kézhezvételét követően nyújthatja be a 6.3.3. pontban meghatározott címre. Megrendelő részéről teljesítésigazolásra az alábbi személyek együttesen jogosultak:

Név: Molnár Ferenc Zoltán
Beosztás: Elektronikus közszolgáltatások osztályvezető
Telefon: +3615501714
Email: molnar.ferenczoltan@nisz.hu

Név: Nagy Lajos
Beosztás: Integrált közszolgáltatások ágazati igazgató
Telefon: +3618966986
Email: nagy.lajos@nisz.hu

8. Kötbér

- 8.1. Amennyiben Vállalkozó bármely, a Szerződésben vagy a Műszaki Leírásban foglalt feladatot a Megrendelő által meghatározott határidőre, időpontban a Szerződésben meghatározottak szerint nem teljesíti, vagy a tervezett oktatási időpontot felrőhatóan elmulasztja és késedelmesen teljesít, akkor ez késedelmes teljesítésnek minősül. Ebben az esetben Vállalkozó késedelmi kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke késedelmes naponként 50 000,-Ft (ötvenezer forint). A késedelmi kötbér maximális mértéke 1 000 000,-Ft (egymillió forint).
- 8.2. Amennyiben a Megrendelő a Szerződés 7.3. pontjában foglaltak szerint kifogással él, akkor a teljesítés hibás teljesítésnek minősül. Amennyiben Vállalkozó a kifogásban foglaltakat a Megrendelő által a kifogásban meghatározott póthatáridőben nem javítja ki, kötbért köteles fizetni. A kötbér mértéke a póthatáridő lejártát követő naptól a hiba kijavításáig naponként 50 000,-Ft (ötvenezer forint). A hibás teljesítési kötbér maximális mértéke 1 000 000,-Ft (egymillió forint).
- 8.3. Amennyiben Vállalkozó nem teljesít, úgy Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani és meghiúsulási kötbért követelni. A meghiúsulási kötbér mértéke a 6.1.3. pontban meghatározott keretösszeg 30 %-a.
- 8.4. A Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, és annak összegét a fentiekkel összhangban jogosult a vállalkozási díjba beszámítani.
- 8.5. Megrendelő a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, és jogosult a 8.3. pont szerinti meghiúsulási kötbért követelni, amennyiben a Vállalkozó súlyos szerződésszegést követ el.

- 8.6. Amennyiben a Vállalkozó megsérti a szerződésben megállapított titoktartási kötelezettségét, titoksértésenként, illetve adatsértésenként 1.000.000,- Ft (azaz egymillió forint) összegű kötbért köteles fizetni (titoksértési kötbér).
- 8.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6.187. §-ának (3) bekezdésére figyelemmel – jogosult a kötbért meghaladó kárának érvényesítésére, illetve, hogy a késedelmi vagy a hibás teljesítési kötbér megfizetése nem mentesíti a teljesítés alól.
- 8.8. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

9. Szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogok

- 9.1. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával elismeri, hogy a vállalkozási díj ellenében a Megrendelő a szerződés teljesítésével egyidejűleg határozatlan idejű, kizárólagos, korlátlan felhasználási jogot szerez valamennyi, jelen szerződés keretében létrejött és Megrendelő részére átadott, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény hatálya alá tartozó mű felett, azzal, hogy Vállalkozót megilletik a szerző személyhez fűződő jogai, és Megrendelő szavatol azok érvényesítése tekintetében.
- 9.2. A Vállalkozó szavatol azért, hogy harmadik személynek nem áll fenn olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződés szerinti jogainak megszerzését, gyakorlását korlátozza vagy kizárja. Ezen kötelezettség természetesen kizárólag nem a Megrendelőtől származó szövegrészekre, információkra vonatkozik.

10. A Szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

- 10.1. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen megállapodást kizárólag írásban módosíthatják.
- 10.2. A Megrendelő a szerződést a teljesítésének megkezdése után bármikor indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondhatja. Amennyiben Megrendelő a szerződést indokolás nélkül azonnali hatállyal felmondja, úgy köteles a Vállalkozó által már teljesített szolgáltatások ellenértékét Vállalkozó részére megfizetni. A Vállalkozó ezen felül semmilyen további követeléssel nem élhet Megrendelővel szemben.
- 10.3. A Megrendelő a szerződéstől a teljesítés megkezdése előtt elállhat, azt követően a teljesítésig a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, amennyiben Vállalkozó bármely, jelen szerződésben foglalt kötelezettségét súlyosan megszegi, így különösen:
- a) a teljesítési határidő lejártá előtt nyilvánvalóvá vált, hogy a Vállalkozó a szolgáltatását az esedékességkor nem tudja teljesíteni, és a teljesítés emiatt a Megrendelőnek már nem áll érdekében;
 - b) a teljesítési határidő lejártá előtt nyilvánvalóvá vált, hogy a teljesítés hibás lesz, a Megrendelő a hiba kijavítására vagy kicserélésre megfelelő határidőt tűzött, amely eredménytelenül telt el;
 - c) a jelen szerződésben foglalt bármely határidőt elmulaszt, és a Megrendelő által tűzött póthatáridő is eredménytelenül telik el, ideértve azt az esetet is, ha a késedelemmel érintett

- napok száma miatt a Vállalkozóval szemben maximális mértékű késedelmi kötbér érvényesíthető;
- d) a jelen szerződésben foglalt bármely kötelezettségét hibásan teljesíti, és a hibát a Megrendelő által a kijavításra vagy kicserélésre tűzött határidőben sem javítja ki megfelelően, ideértve azt az esetet is, ha a hibás teljesítéssel érintett napok száma miatt a maximális mértékű hibás teljesítési kötbér érvényesíthető Vállalkozóval szemben;
 - e) ha a Vállalkozóval szemben jogerős elmarasztaló határozatot hoznak a Vállalkozó szakmai tevékenységét érintő szabálysértés vagy bűncselekmény miatt;
 - f) a Vállalkozó fizetéseképtelenné válik, ellene felszámolási eljárás indul, illetve a Vállalkozó csőd- vagy végelszámolási eljárást kezdeményez;
 - g) ha azt jelen szerződés rendelkezése lehetővé teszi.

Megrendelő gyakorolhatja a szerződésszegésből eredő jogait, illetve igényelheti kárainak megtérítését a 8.7. pontban foglaltak szerint.

10.4. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen megállapodást indokolt esetben, közös megegyezéssel írásban megszüntethetik. Ebben az esetben a Felek közösen aláírt okiratban rendelkeznek a szerződés megszűnésével kapcsolatos elszámolásról, és a Feleknek a megszüntetésről rendelkező okiratban meghatározott megszűnési időpontig még fennálló és teljesítendő feladatairól.

A felmondást – ajánlott – tértivevényes levél formájában kell a másik félnek megküldeni.

10.5. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Vállalkozó haladéktalanul köteles Megrendelő részére visszaszolgáltatni minden, a feladat teljesítésével kapcsolatosan részére átadott vagy birtokába jutott adatot, információt, dokumentumot, függetlenül az adathordozó jellegétől.

11. Kapcsolattartás

11.1. Jelen szerződésben szabályozott együttműködés során a szakmai kapcsolattartásra az alábbi személyek jogosultak:

Megrendelő részéről:

Név: Viszti György
Beosztás: Működésmonitoring és elemző munkatárs
Telefon: +3615501781; +36709353135
Email: viszti.gyorgy@nisz.hu

Vállalkozó részéről:

Név: Jancsó Viktória
Beosztás: Ügyvezető
Telefon: + 36 70 385 7803
E-mail: viktorija.jancso@centaer.com

- 11.2. Felek vállalják, hogy folyamatosan fenntartják fenti személyek elérhetőségét vagy megfelelő helyettesítésről haladéktalanul gondoskodnak. A kapcsolattartó változásáról 2 munkanapon belül, írásban értesíti az érintett fél a másik felet. A kapcsolattartók személyének, a kapcsolattartási feltételeink változása szerződésmódosítást nem igényel.
- 11.3. Felek a kapcsolattartás módjára vonatkozóan elsődlegesen a kapcsolattartónak küldött és visszaigazolt e-mailek történő kapcsolattartásban állapodnak meg.
- 11.4. Az e-mail útján egymásnak küldött üzeneteket mindkét fél írásos formának fogadja el. Az értesítés akkor válik joghatályossá, ha azt a címzett visszaigazoltan átvette: arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett.
- 11.5. Felek kijelentik, hogy minden esetben – még akkor is, ha az akadályt a másik félnek a közlés nélkül is ismernie kellett – kötelesek egymást értesíteni, ha a szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik.

12. Titoktartás

- 12.1. Felek megállapodnak, hogy jelen Szerződés tartalma, annak bármely kikötése, az abban foglalt műszaki, pénzügyi és egyéb információk nem hozhatók nyilvánosságra.
- 12.2. Vállalkozót, továbbá a Vállalkozó által a teljesítésbe bevont szakembereit titoktartási kötelezettség terheli a Szerződés teljesítése során tudomására jutott minden tény, adat és valamennyi, a Megrendelő működését érintő információ tekintetében (Bizalmas információk).
- 12.3. Vállalkozó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a teljesítésbe bevont alkalmazottaival a titoktartási kötelezettséget betartatja és az alkalmazottakat csak a Titoktartási Nyilatkozat aláírását követően foglalkoztatja a jelen szerződés keretében tartozó feladatok elvégzése során.
- 12.4. Nem minősülnek Bizalmas információknak az alábbiak
- Az információt a Vállalkozó már a közlés időpontjában ismeri,
 - Az információk köztudomásúak és a nyilvánosság rendelkezésére állnak, kivéve, ha az ilyen ismertség vagy nyilvánosság a bizalmas információknak az átvevő részéről történő jogosulatlan kiadásából származik;
 - Annak kiadását az átvevőtől törvény vagy egyéb jogszabály, bírósági határozat vagy más hatósági eljárás megköveteli.
- 12.5. A titoktartási kötelezettség – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – jelen szerződés megszűnése után 5 évig áll fenn.

13. Vegyes és záró rendelkezések

- 13.1. Felek a jelen szerződéssel kapcsolatos jogvitákat megkísérik békés úton rendezni. Amennyiben a felek a közöttük fennálló jogvitát 15 napon belül nem tudják rendezni, úgy bírósághoz fordulhatnak.

13.2. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog – különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vállalkozási jogviszonyra vonatkozó rendelkezései – az irányadók.

13.3. A szerződés a Szerződő Felek megegyezését teljes egészében tartalmazza.

13.4. Felek megállapodnak, hogy amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése utóbb érvénytelennek minősül (részleges érvénytelenség), a szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha a Felek együttes írásbeli nyilatkozata alapján azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

13.5. Ha bármelyik fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyanazon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

13.6. A Szerződés keretén belül ellátandó feladat kapcsán megvalósuló adatkezelés szabályait - amennyiben a Megrendelő adatkezelő- a 4. számú melléklet, amennyiben pedig a Megrendelő adatfeldolgozó- az 5. számú melléklet (Adatvédelmi rendelkezések) tartalmazza.

13.7. Felek jelen szerződés aláírásával annak rendelkezéseit magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el.

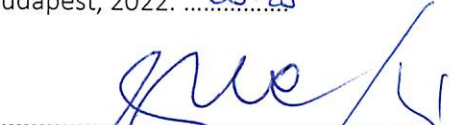
13.8. A szerződés 3 eredeti példányban készült, melyből 2 példány Megrendelőt, 1 példány Vállalkozót illeti. A szerződést Felek elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben egyezőt jóváhagyólag írták alá.

13.9. Ezen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki Leírás
2. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat minta
3. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól
4. számú melléklet: Adatvédelmi rendelkezések-Megrendelő adatkezelő
5. számú melléklet: Adatvédelmi rendelkezések-Megrendelő adatfeldolgozó

Budapest, 2022. 05. 25.


Varga Dezső gazdasági vezérigazgató-
helyettes és

Vetési Iván ügyfélkapcsolati és
szolgáltatási vezérigazgató-helyettes
NISZ Nemzeti Infokommunikációs
Szolgáltató Zártkörűen Működő
Részvénytársaság
Megrendelő

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1081 Budapest, Csokonai utca 3.
Számlasszám: 10403239-00027183-00000001
Adószám: 10585560-2-44
205.

Budapest, 2022. 05. 26.


Jancsó Viktória ügyvezető
Centaer Consulting Korlátolt Felelősségű
Társaság
Vállalkozó

Centaer Consulting Kft.
2094 Nagykovácsi, Gyopár utca 4.
Adószám: 13001283-2-13
Számlasszám: 11742111-20049588



NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.
H-1081 Budapest, Csokonai utca 3.

1. sz. melléklet

Műszaki leírás

Fejlesztési program a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálat
szolgáltatásnyújtási minőségének növelése érdekében

2022.02.10.



1. Szervezeti jellemzők, előzmények

A NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.-t jelölte ki a Kormány

- a 451/2016 (XII.19.) Korm. rendeletben az Országos telefonos ügyfélszolgálat működtetéséért felelős szervként, valamint
- a 309/2011. (XII. 23.) Korm. rendeletben a Központi ügyfélszolgálat működtetéséért felelős szervként.

Tekintettel arra, hogy a NISZ Zrt. működteti az Országos telefonos ügyfélszolgálatot, ezért felelős a Közigazgatási ügyfélvonalnak és a csatlakozott ügyfélszolgálatoknak (például az OKF kéményseprő ipari tevékenységet támogató telefonos ügyfélszolgálat) a magas szintű ügyfél kiszolgálásáért. A minőségi szolgáltatás érdekében különösen indokolt a telefonon, e-mailen és chat csatornákon történő egységes párbeszéd fejlesztése, a contact center ügyműködtetők részére ezen párbeszéd magasszintű lefolytatásához szükséges contact center specifikus szimulációja. Az egységes kiszolgálás érdekében a Közigazgatási ügyfélvonal (és csatlakozott ügyfélszolgálatok) mellett a NISZ Zrt. Központi ügyfélszolgálatának is hasonlóan törekednie kell az ügyfelei részére nyújtandó minőségi kiszolgálásra, így a contact centerekben elterjedt többszörös ügyfélszolgálat elsajátítása, szimulációja a Központi ügyfélszolgálatnak az ügyfélszolgálatban dolgozó munkatársai részére is kötelezően biztosítandó.

A fentiek folyamatosságát a humán erőforrás fluktuációja is indokolja, mivel azok nagymértékben hozzájárulnak ahhoz, hogy az állampolgárok és a vállalkozások, valamint az ellátotti kör számára a NISZ Zrt. folyamatosan a megszokott magas minőségű szolgáltatással álljon rendelkezésre.

A feladattal kapcsolatos célkitűzések:

- az Országos telefonos ügyfélszolgálat közigazgatási ügyfélszolgálati munkatársainak,
- senior közigazgatási ügyfélszolgálati munkatársainak,
- vezető közigazgatási ügyfélszolgálati munkatársainak,
- csoportkoordinátorainak,
- a Központi ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati munkatársainak, illetve
- a telefonos ügyfélszolgálatot támogató egyéb területek munkatársainak

az ügyfél megkeresések kezelésének folyamatos javítása, valamint az esetek hatékonyabb megoldása és a konfliktusok kezelése. Vezetők részvétele esetén – a contact center szakterület vezetői munkakört betöltő munkatársak contact centerhez kötődő szakértői ismereteinek megújítása, támogatása annak érdekében, hogy egyre eredményesebbek legyenek a munkatársaik irányításában és magasabb kiszolgálási színvonal kialakításában.

2. Elvárások, feladatok

Olyan klasszikus és mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálatot támogató program (továbbiakban program) szervezése a várható szerződéskötés napjától számított 12 hónapos időszakra, melynek célja a 1818, Országos telefonos ügyfélszolgálat ügyfélszolgálati minőségének és hatékonyságának növelése, a munkaerő megtartása, motiválása, a vezetői technikák és a vezetők közötti együttműködés magasabb szintre emelése.

Az igényelt szolgáltatások:

- contact center specifikus program kidolgozására, különös tekintettel a mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálati tevékenységre,
- chatrobot-hoz kapcsolódó ügyintéző segédlet kidolgozására,
- chatrobot automatizált válaszainak kidolgozásában való aktív részételre, szakértői tanácsadásra,
- a contact center működésének minőségorientált felmérésére,
- a klasszikus és a mesterséges intelligencia alapú ügyfélkiszolgálás tekintetében az Ajánlatkérő igényeinek megfelelő fejlesztési programok testreszabására,
- klasszikus és mesterséges intelligencia alapú ügyfélkezelés minőség és hatékonyság javító fejlesztési programok megtartására,
- a programok értékelésére és
- nyomon követésére terjednek ki (előkészítés és lebonyolítás).

Az Ajánlatkérő elvárja, hogy az Ajánlattevő olyan contact center szakértőket biztosítson, akik rendelkeznek az Ajánlatkérő által elvárt, relevánsnak tekinthető Országos szintű telefonos ügyfélszolgálati szakmai tudással és kompetenciákkal. Gyakorló contact center szakemberek közreműködését és iránymutatását várjuk a program keretében.

Az Ajánlatkérő az ajánlatban a résztvevők egyéni helyzeteit, a 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatban történő feladatellátásuk során felmerülő problémákat, élethelyzeteket eredményesen feldolgozni képes módszerek alkalmazását is várja, amelyek a résztvevők mindennapi munkáját segítők, gyakorlat orientált és a gyakorlatba könnyen átültethető támogatást biztosítanak.

3. Ajánlatkérő feladatai

Az Ajánlatkérő biztosítja a munkatársak jelenlétét a program során, közreműködik a program szervezésében, a csoportok beosztásában, az időbeosztásban, illetve megszervezi a résztvevő munkatársainak az Ajánlatkérővel történő előzetes konzultációit, mely az előkészítési/felmérési szakaszra terjed ki.

A program bonyolítható online, amihez a szükséges technikai háttérrel az Ajánlatkérő biztosítja. Amennyiben a program személyes jelenlétet igényel az Ajánlatkérő biztosítja a helyszínt, mely többségében a 1097 Budapest, Vaskapu utca 30/b I. emeleti tárgyaló, de előfordulhat más, előre egyeztetett magyarországi helyszín is.

Az Ajánlatkérő megnevezi a kapcsolattartásért felelős személyt.

Az Ajánlatkérő jelenléti ívet biztosít a program adminisztrációjának elvégzéséhez.

Az Ajánlatkérő személyenként maximum 25 oldal fénymásolását biztosítja az Ajánlattevő részére (fekete-fehér).

4. Ajánlattevő feladatai

Az Ajánlattevő kinevezi a kapcsolattartásért felelős személyt.

Az Ajánlattevő biztosítja a programhoz szükséges eszközöket.

Az Ajánlattevő feladata a program megtartása.

Az Ajánlatkérő részéről alapvető elvárás, hogy a program lebonyolítását megelőzően az Ajánlatkérő, illetve a programon résztvevők igényeinek megfelelően történjen meg a program testre szabása. Ennek érdekében az érintett ügyfélszolgálat vezetőivel előzetes konzultációra, velük, szükség szerint interjúkra van szükség.

Az Ajánlattevő jelenléti ívet vezet a program résztvevőiről.

A programnak az alábbi szempontrendszernek kell megfelelnie:

1. Előzetes felmérés: a korábban felsorolt – lehetséges – résztvevői kör megismerése, a feladatok feltérképezése és a szükséges csoportosítások elvégzése.
2. Időbeosztás: maximum 1-2 napos programok, tervezetten 12-14 fős csoportokban. A contact center operátorok számára tartandó program esetén - azután rövid idővel - még maximum 2 óra utánkövetés/foglalkozás megtartása annak érdekében, hogy a contact center szakértő visszajelzést adjon.
3. A programok típusai: cél a contact center specifikus ügyfélszolgálatot segítő minőségi párbeszéd/kiszolgálás fejlesztése, mind a klasszikus, mind a mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálat terén, az alábbi területekre fókuszálva:
 - a. Contact center specifikus ügyfélközpontú szemlélet kialakítása és fenntartása, saját hang megismerése, az ügyfelek tipizálása és annak kezelési módjai, kérdéses technikák. Kiemelt figyelmet fordítva a hatékony hívásvezetésre, az értő figyelem fenntartására, az ügyfél elégedettség szempontjainak betartásával. Konkrét helyzetek gyakorlása, példamondatok alkotása a beszélgetés irányítására, a beszélgetési idő csökkentésére.
 - b. Contact center specifikus konfliktus megoldási módszerek, kifogáskezelés, panaszkezelés, az elégedetlen ügyfél igényeinek hatékony kezelése és „utókezelése” a hívás után, megelőzés, gyakorlati helyzetelemzés, problémák azonosítása, az ügyfelekkel való határozottság, a panasz kezelésének „praktikái”.
 - c. Contact center specifikus stressz kezelés, a kiégés megelőzése, gyakorlati technikák a stressz kezelésére, a kiváltó tényezők felismerése és azok hatékony feloldása, az ügyfelekkel való hosszú távú minőségi kapcsolat fenntartásának technikái.
 - d. Contact center vezetők bevonását támogató program, melynek célja a contact center vezetői elvárások megfogalmazása alapján az elégedett és felelősségteljes ügyfélszolgálat kialakítása

az újonnan csatlakozó szervezeteknél. Az „egy célért – egy csapatban” való szemlélet kialakítása, csoportkohézió, együttműködés erősítése.

- e. Vezetői program: központi szerepben a motiválás, az együttműködés-csapatépítés, az időgazdálkodás és egyéb contact center specifikus vezetői technikák. A vezetői szerep azonosítása, a munkatársak motiválása, visszajelzések készítése, vezetői együttműködés, a feladatok hatékony megoldása, munkatársakkal való kapcsolat fenntartása, és az időgazdálkodás fontosságának kérdése. Ezeket az Ajánlatkérővel egyeztetett külső helyszínen szervezze az Ajánlattevő, teljes ellátással együtt.
- f. Minőségbiztosítási program: a minőségbiztosítást végző személyek számára olyan program, melyben a contact centerekre jellemző egységesség és objektivitás elve szerepel. Közös hang alapú, illetve írásos ügyfélpárbeszédok visszahallgatásának, visszanezítésének rendszerének kialakítása. Visszajelzés kezelése, negatív visszajelzés adása, új célok meghatározásának, további előrelépés szempontrendszerének kialakítása.
- g. Contact center specifikus e-mail és chat csatornákra vonatkozó program: Az e-mail és chat csatornák eszköztárának gazdagítása, sablonlevelek egyszerűbbé és érthetővé tétele. Chat és e-mail kezelés eltérő sajátosságainak megismertetése és begyakorlása.
- h. Elektronikus közigazgatás támogatására és hiba-bejelentési folyamatok menedzselésére vonatkozó program.
- i. A belső programokat végző munkatársak támogatása: helyes stílus, folyamatos érdeklődés fenntartása, contact center specifikus anyagok elkészítésének módja, prezentálási lehetőségei.

Ajánlattevő feladata, hogy felmérje azt, hogy melyeket lehetne grafikus formában megjeleníteni, könnyebben érthetővé tenni a munkatársak számára.

Az Ajánlattevő feladata, hogy a programon szerzett tapasztalataikról, személyes benyomásaikról, információról összegzést készítsen minden a lebonyolítást követő maximum 5 napon belül, melyet elektronikusan megküld az Ajánlatkérőnek.

A programok résztvevői értékelése: az Ajánlatkérő által összeállított kérdések alapján az Ajánlattevő „Elégedettség kérdőívet” küldjön ki a résztvevőknek minden alkalommal és arról összesítést készítsen Ajánlatkérő számára.

2. sz. melléklet

TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Kiállítás helye:			Kiállítás dátuma:	
Vállalkozó/ Szállító cég neve:				
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)		
	Szakmai kapcsolattartó neve, beosztása:			
Szerződés/Megrendelés tárgya:				
Megrendelő szerződés/Megrendelés száma (SZL):				
Teljesítés igazolás tárgya:				
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma/időszaka ¹ :				
Teljesítés tényleges dátuma:				
Megjegyzés ² :				

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel/ a szerződésben foglaltaktól eltérően a Megjegyzésben részletezett eltérésekkel történt³. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakéreshető módon megőrizni köteles.

A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):			
<i>a szerződésben meghatározott egyéb devizában</i>	Devizanem:		Érték:
Az elfogadott teljesítésből visszatartott kötbér (Ft):			

Megrendelő képviselője (1)

Megrendelő képviselője (2)

¹ A megfelelő aláhúzendő, és az aláhúzásnak megfelelően kitöltendő.

² A nem szerződésszerű teljesítés tényének feltüntetése itt jelölhető. Ennek kitöltése esetén a Vállalkozó/Szállító részére a nyomtatvány mellékleteként az 1. számú függelék Kötbérértéssítő megküldése is szükséges.

³ A megfelelő szövegrész aláhúzással jelölendő.



+36 1 459 4200



info@niz.hu



niz.hu



+36 1 459 4200



info@niz.hu



niz.hu



NYILATKOZAT PARTNER ADATAIRÓL

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): Centaer Consulting Korlátolt Felelősségű Társaság		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): Centaer Consulting Kft.
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzendő): 13-09-094029		
Adószám: 13001283-2-13		Uniós adószám: -
Kapcsolattartó adatai		
Név: Jancsó Viktória		Beosztás: Ügyvezető
Telefonszám: + 36 70 385 7803		E-mail cím: viktorija.jancso@centaer.com
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 2094 Nagykovácsi, Gyopár utca 4.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 1139 Budapest, Forgách utca 9b.		
Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns:		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Számlavezető bank		
Neve: OTP Bank		
Bankszámla száma: 11742111-20049588-00000000		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyek sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]: igen	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]: nem	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]: nem
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján: nem	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]: nem	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján: nem
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]: nem		

Kelt


Cégszerű aláírás



ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

(Megrendelő adatkezelő)

I. Bevezetés

A Megrendelő és a Vállalkozó között létrejött Szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtása során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR rendelet) 28. cikkének (3) bekezdésében meghatározottaknak megfelelően a Megrendelő és a Vállalkozó az alábbi adatvédelmi rendelkezések megtartását vállalják.

II. Az adatfeldolgozás célja

A szerződésben megjelölt, a szerződés tárgyát képező tevékenységek ellátása. A tevékenység ellátásához kapcsolódóan személyes adatok feldolgozása valósul meg.

III. Az adatfeldolgozás tárgya

1. A szerződés szerinti Vállalkozói kötelezettségek teljesítése a szerződés tárgyát képező programszervezési szolgáltatások során végzendő feladatokat érintően.
2. Az adatfeldolgozási feladattal érintett személyes adatok típusa: a szerződéses programszervezési szolgáltatások elvégzése során megismert személyes adatok (pl. név, anyja neve, születési adatok, cím, telefonszám, e-mail cím, fénykép, végzettségre, képesítésre vonatkozó adatok, stb.); az érintettek kategóriái: a Megrendelő ügyfélszolgálati területéhez tartozó munkatársai.
3. A szerződés keretében Megrendelő a GDPR rendelet 4. cikkének 7. pontja szerinti Adatkezelőnek, a Vállalkozó pedig a GDPR rendelet 4. cikkének 8. pontja szerinti Adatfeldolgozónak minősül.

IV. Az Adatkezelő jogai és kötelezettségei

4. Adatkezelő ellenőrizheti Adatfeldolgozónál a Szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.
5. Adatkezelő adatkezelési műveleteket határozhat meg Adatfeldolgozó részére a Szerződésben foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.
6. Adatkezelőnek a Szerződésben meghatározott feladatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletekre vonatkozó utasításai jogszerűségéért Adatkezelőt terheli felelősség.



7. Adatkezelő felhatalmazza Adatfeldolgozót, hogy az adatfeldolgozói tevékenységének ellátása során további adatfeldolgozót vegyen igénybe a GDPR rendelet 28. cikkének (2)-(4) bekezdéseiben foglalt rendelkezések figyelembevételével.

V. Az Adatfeldolgozó és kötelezettségei, díjazás

8. Adatfeldolgozó köteles a feladatait az Adatkezelő írásbeli utasításai szerint és az Adatkezelő érdekeinek megfelelően teljesíteni. Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításaitól csak halaszthatatlan esetekben, az Adatkezelő érdekében és késedelem nélküli értesítése mellett térhet el.
9. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő figyelmét haladéktalanul, még az utasítás végrehajtása előtt írásban felhívni, ha azt észleli, hogy Adatkezelő célszerűtlen, szakszerűtlen vagy jogszabályba ütköző utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásáért Adatfeldolgozó felelős, és az e felelősségi körében okozott kárt Adatfeldolgozó köteles megtéríteni.
10. A Szerződés szerinti feladatok ellátása során Adatfeldolgozó tudomására jutott minden adat, információ kizárólag az Adatkezelő részére hasznosítható, harmadik személy részére nem továbbítható.
11. Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, illetve az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles azokat tárolni, illetve megőrizni.
12. Adatfeldolgozó kizárólag a Szerződés tárgyát képező technikai adatkezelési és adatfeldolgozási műveletek végrehajtására jogosult.
13. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő által megfogalmazott feltételeknek folyamatosan eleget tenni, továbbá az adatbiztonsági feltételeket biztosítani a GDPR rendelet 32. cikkében foglaltak szerint.
14. Amennyiben Adatfeldolgozó számára a Szerződés teljesítése során bármikor olyan körülmény áll elő, mely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül írásban értesíti az Adatkezelőt a késedelemről, annak várható elhúzódásáról és okairól.
15. Amennyiben az érintett tájékoztatást kér az Adatkezelőtől, vagy Adatfeldolgozótól a személyes adatai kezeléséről, a tájékoztatást minden esetben az Adatkezelő köteles megadni. Az Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 5 napon belül továbbítani Adatkezelő részére. Adatkezelő a tájékoztatást a beérkezéstől számított egy hónapon belül köteles az érintett számára megadni, amelyről tájékoztatja Adatfeldolgozó kapcsolattartóját is. Amennyiben az érintett adatai helyesbítését, törlését, korlátozását, vagy hordozását kérelmezi, illetve tiltakozik adatai kezelése ellen, Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 5 napon belül továbbítani Adatkezelő részére. Adatkezelő a kérelem

beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles a kérelmet elbírálni, és döntésének megfelelően utasítani az Adatfeldolgozót a döntésnek megfelelő intézkedések megtételére, megjelölve annak határidejét is. A kérelem elutasítása esetén Adatkezelő köteles a döntését – a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül – az érintett részére írásban megküldeni és döntéséről egyidejűleg Adatfeldolgozó kapcsolattartóját is tájékoztatni. A kérelmet elutasító döntésnek tartalmaznia kell az elutasítás ténybeli és jogi indokait, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás, továbbá a bírósági jogorvoslat lehetőségét. Jelen pontban meghatározott kérelmeket, panaszokat Felek elektronikus úton továbbítják egymásnak.

16. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt tevékenységéről folyamatosan tájékoztatni, a feladatai teljesítése során Adatkezelővel együttműködni, elősegíteni az érintetti jogok gyakorlását, továbbá segíteni az Adatkezelőt a GDPR rendelet 32-36. cikkeiben előírt kötelezettségeinek teljesítésében.
17. Adatfeldolgozó az adatfeldolgozási tevékenység végrehajtásáért külön díjazásban nem részesül.

VI. A szerződés módosítása, megszűnése esetén megtartandó előírások

18. Jelen adatvédelmi rendelkezéseket Adatkezelőnek és Adatfeldolgozónak a közöttük létrejött Szerződés fennállásáig, illetve a titoktartásra vonatkozó rendelkezésekben előírt időtartamig kell megtartani.
19. Amennyiben a Szerződés időbeli hatályának leteltét megelőzően annak bármely okból történő megszűnésére kerülne sor, Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő rendelkezése szerint az általa feldolgozott adatokat Adatkezelő, vagy az Adatkezelő által kijelölt más adatfeldolgozó részére átadni, vagy Adatkezelő rendelkezése szerint – amennyiben az adatkezelés jogszerűen nem folytatható – az adatok megsemmisítéséről gondoskodni, ennek tényét jegyzőkönyvben rögzíteni, és a jegyzőkönyvet Adatkezelő részére átadni.

VII. Együttműködés, kapcsolattartás

20. A Felek az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatok teljesítése érdekében együttműködési kötelezettséget vállalnak, melynek keretében kötelesek e feladatok teljesítését befolyásoló minden lényeges körülményt egymással haladéktalanul közölni.
21. A Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket elektronikus levél formájában fogadják el egymástól azzal, hogy az elektronikus levél csak akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja. Bármely fél által észlelt, a feladatok teljesítését lehetetlenné tevő akadály felmerülése esetén azonban az értesítést aláírt ajánlott vagy tértivevényes levélben is meg kell erősíteni azzal, hogy Felek a levelet ajánlott küldemény esetében a feladást követő 10. munkanapon kézbesítettnek tekintik.



22. Az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatokkal kapcsolatos kérdésekben nyilatkozattételre és szakmai kapcsolattartásra a Szerződésben kijelölt személyek jogosultak.

VIII. Titoktartás

23. Az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatok teljesítésével kapcsolatos, vagy valamely félre, különösen annak működésére, szervezetére vonatkozó információ, illetőleg minden olyan tény, adat, terv, okirat, dokumentum, eljárás bizalmas információnak minősül, amelyek nyilvánosságra hozatala a Felek hivatali érdekeit sértené, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette, azzal, hogy önmagában a jelen pont Szerződésbe foglalása nem minősül a szükséges intézkedések megtételének.
24. Adatfeldolgozó kötelezettséget vállal arra, hogy az Adatkezelő által átadott, a teljesítéshez kapcsolódó iratokról, dokumentumokról másolatot, kivonatot csak az Adatkezelő előzetes engedélyével készít, és ezen iratokba harmadik személy részére betekintést nem ad, illetve semmilyen más módon nem hozza harmadik személy tudomására azok tartalmát.
25. A titoktartási kötelezettség Adatfeldolgozót a Szerződés teljesítésére, illetőleg megszűnésére tekintet nélkül, határidő nélkül terheli. A titoktartási kötelezettség megsértéséből, illetve az adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából származó hátrányok, valamint ezek kiküszöböléséhez szükséges költségek, ideértve mind a vagyoni, mind a nem vagyoni kár megtérítését – az egyéb felelősségén túl – azt a felet terhelik, akinek a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal tekintetében felelőssége fennáll.
26. Adatfeldolgozó tudomásul veszi az Infotv. 26. §-ában, 27. § (3)–(3b) bekezdésében és az *1. melléklet* III. rész 4. pontjában foglaltakat, amelyek alapján a Szerződés lényeges tartalmáról szóló tájékoztatást, illetőleg a nyilvánosságra hozatalt az Adatkezelő még az üzleti titokra való hivatkozással sem tagadhatja meg.



ADATVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

(Megrendelő adatfeldolgozó)

I. Bevezetés

A Megrendelő és a Vállalkozó között létrejött Szerződésben foglalt szolgáltatások nyújtása során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR rendelet) 28. cikkének (3) bekezdésében meghatározottaknak megfelelően a Megrendelő és a Vállalkozó az alábbi adatvédelmi rendelkezések megtartását vállalják.

II. Az adatfeldolgozás célja

A szerződésben megjelölt, a szerződés tárgyát képező tevékenységek ellátása. A tevékenység ellátásához kapcsolódóan személyes adatok feldolgozása valósul meg.

III. Az adatfeldolgozás tárgya

1. A szerződés szerinti Vállalkozói kötelezettségek teljesítése a szerződés tárgyát képező programszervezési szolgáltatások során végzendő feladatokat érintően.
2. Az adatfeldolgozási feladattal érintett személyes adatok típusa: a szerződéses programszervezési szolgáltatások elvégzése során megismert személyes adatok (pl. név, anyja neve, születési adatok, cím, telefonszám, e-mail cím, fénykép, végzettségre, képzésre vonatkozó adatok, stb.); az érintettek kategóriái: a Megrendelő csatlakozott ügyfélszolgálati területeinek munkatársai.
3. A szerződés keretében Megrendelő a GDPR rendelet 4. cikkének 8. pontja szerinti Adatfeldolgozónak, a Vállalkozó pedig További Adatfeldolgozónak minősül.

IV. Az Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei

4. Adatfeldolgozó ellenőrizheti További Adatfeldolgozónál a Szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.



5. Adatfeldolgozó adatkezelési műveleteket határozhat meg További Adatfeldolgozó részére a Szerződésben foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.
6. Adatfeldolgozónak a Szerződésben meghatározott feladatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletekre vonatkozó utasításai jogszerűségéért Adatfeldolgozót terheli felelősség.

V. A További Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei, díjazás

7. További Adatfeldolgozó köteles a feladatait az Adatfeldolgozó írásbeli utasításai szerint és az Adatfeldolgozó érdekeinek megfelelően teljesíteni. További Adatfeldolgozó az Adatfeldolgozó utasításaitól csak halaszthatatlan esetekben, az Adatfeldolgozó érdekében és késedelem nélküli értesítése mellett térhet el.
8. További Adatfeldolgozó köteles az Adatfeldolgozó figyelmét haladéktalanul, még az utasítás végrehajtása előtt írásban felhívni, ha azt észleli, hogy Adatfeldolgozó célszerűtlen, szakszerűtlen vagy jogszabályba ütköző utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásáért További Adatfeldolgozó felelős, és az e felelősségi körében okozott kárt További Adatfeldolgozó köteles megtéríteni.
9. A Szerződés szerinti feladatok ellátása során További Adatfeldolgozó tudomására jutott minden adat, információ kizárólag az Adatfeldolgozó részére hasznosítható, harmadik személy részére nem továbbítható.
10. További Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az adatokat kizárólag az Adatfeldolgozó rendelkezései szerint dolgozhatja fel, illetve az Adatfeldolgozó rendelkezései szerint köteles azokat tárolni, illetve megőrizni.
11. További Adatfeldolgozó kizárólag a Szerződés tárgyát képező technikai adatkezelési és adatfeldolgozási műveletek végrehajtására jogosult.
12. További Adatfeldolgozó köteles az Adatfeldolgozó által megfogalmazott feltételeknek folyamatosan eleget tenni, továbbá az adatbiztonsági feltételeket biztosítani a GDPR rendelet 32. cikkében foglaltak szerint.
13. Amennyiben További Adatfeldolgozó számára a Szerződés teljesítése során bármikor olyan körülmény áll elő, mely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy További Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül írásban értesíti az Adatfeldolgozót a késedelemről, annak várható elhúzódásáról és okairól.

14. Amennyiben az érintett tájékoztatást kér a További Adatfeldolgozótól vagy az Adatfeldolgozótól a személyes adatai kezeléséről, a tájékoztatást minden esetben az Adatkezelő köteles megadni. A További Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 3 napon belül továbbítani Adatfeldolgozó részére, aki azt továbbítja Adatkezelő felé. Amennyiben az érintett adatai helyesbítését, törlését, korlátozását, vagy hordozását kérelmezi, illetve tiltakozik adatai kezelése ellen, További Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 3 napon belül továbbítani Adatfeldolgozó részére, aki azt továbbítja Adatkezelő felé. Adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles a kérelmet elbírálni, és döntésének megfelelően utasítani az Adatfeldolgozót a döntésnek megfelelő intézkedések megtételére, megjelölve annak határidejét is. Amennyiben a döntés a További Adatfeldolgozó tevékenységét érinti, erről a További Adatfeldolgozót az Adatfeldolgozó értesíti.
15. További Adatfeldolgozó köteles az Adatfeldolgozót tevékenységéről folyamatosan tájékoztatni, a feladatai teljesítése során Adatfeldolgozóval együttműködni, elősegíteni az érintetti jogok gyakorlását, továbbá segíteni az Adatfeldolgozót a GDPR rendelet 32-36. cikkeiben előírt kötelezettségeinek teljesítésében.
16. További Adatfeldolgozó az adatfeldolgozási tevékenység végrehajtásáért külön díjazásban nem részesül.

VI. A szerződés módosítása, megszűnése esetén megtartandó előírások

17. Jelen adatvédelmi rendelkezéseket Adatfeldolgozónak és További Adatfeldolgozónak a közöttük létrejött Szerződés fennállásáig, illetve a titoktartásra vonatkozó rendelkezésekben előírt időtartamig kell megtartani.
18. Amennyiben a Szerződés időbeli hatályának leteltét megelőzően annak bármely okból történő megszűnésére kerülne sor, További Adatfeldolgozó köteles Adatfeldolgozó rendelkezése szerint az általa feldolgozott adatokat Adatfeldolgozó, vagy az Adatfeldolgozó által kijelölt más adatfeldolgozó részére átadni, vagy Adatfeldolgozó rendelkezése szerint – amennyiben az adatkezelés jogszerűen nem folytatható – az adatok megsemmisítéséről gondoskodni, ennek tényét jegyzőkönyvben rögzíteni, és a jegyzőkönyvet Adatfeldolgozó részére átadni.

VII. Együttműködés, kapcsolattartás

19. A Felek az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatok teljesítése érdekében együttműködési kötelezettséget vállalnak, melynek keretében kötelesek e feladatok teljesítését befolyásoló minden lényeges körülményt egymással haladéktalanul közölni.
20. A Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket elektronikus levél formájában fogadják el egymástól azzal, hogy az elektronikus levél csak akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja. Bármely fél



által észlelt, a feladatok teljesítését lehetetlenné tevő akadály felmerülése esetén azonban az értesítést aláírt ajánlott vagy tértivevényes levélben is meg kell erősíteni azzal, hogy Felek a levelet ajánlott küldemény esetében a feladást követő 10. munkanapon kézbesítettnek tekintik.

21. Az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatokkal kapcsolatos kérdésekben nyilatkozattételre és szakmai kapcsolattartásra a Szerződésben kijelölt személyek jogosultak.

VIII. Titoktartás

22. Az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatok teljesítésével kapcsolatos, vagy valamely félre, különösen annak működésére, szervezetére vonatkozó információ, illetőleg minden olyan tény, adat, terv, okirat, dokumentum, eljárás bizalmas információnak minősül, amelyek nyilvánosságra hozatala a Felek hivatali érdekeit sértene, és amelynek titokban tartása érdekében a jogosult a szükséges intézkedéseket megtette, azzal, hogy önmagában a jelen pont Szerződésbe foglalása nem minősül a szükséges intézkedések megtételének.
23. További Adatfeldolgozó kötelezettséget vállal arra, hogy az Adatfeldolgozó által átadott, a teljesítéshez kapcsolódó iratokról, dokumentumokról másolatot, kivonatot csak az Adatfeldolgozó előzetes engedélyével készít, és ezen iratokba harmadik személy részére betekintést nem ad, illetve semmilyen más módon nem hozza harmadik személy tudomására azok tartalmát.
24. A titoktartási kötelezettség További Adatfeldolgozót a Szerződés teljesítésére, illetőleg megszűnésére tekintet nélkül, határidő nélkül terheli. A titoktartási kötelezettség megsértéséből, illetve az adatok jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából származó hátrányok, valamint ezek kiküszöböléséhez szükséges költségek, ideértve mind a vagyoni, mind a nem vagyoni kár megtérítését – az egyéb felelősségén túl – azt a felet terhelik, akinek a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal tekintetében felelőssége fennáll.
25. További Adatfeldolgozó tudomásul veszi az Infotv. 26. §-ában, 27. § (3)–(3b) bekezdésében és az 1. *melléklet* III. rész 4. pontjában foglaltakat, amelyek alapján a Szerződés lényeges tartalmáról szóló tájékoztatást, illetőleg a nyilvánosságra hozatalt az Adatfeldolgozó még az üzleti titokra való hivatkozással sem tagadhatja meg.