

731/2015

FŐKÉTÜSZ



FO-00050745

**FŐKÉTÜSZ** FŐVÁROSI  
KÉMÉNYSEPRÓIPARI KFT.

BUDAPESTI FŐVÁROSI KÖZTARSASAG ZRT.

FŐKÉTÜSZ KFT 1067 Bp. VI. Eötvös u. 21. IKTATÓ BÉLYEGZŐ		
5.		
IKTATÓSZÁM: FO/ALT/13241-3/2015		
Dátum:	2015 SZEPT 11.	Sorszám: 33411
Szervezeti egység magnovozó		
ÜGYINTÉZŐ:		
Melléklet:	db	Iráttári tételszám:

**VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS**

amely létrejött egyrészről a

**FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft.**

Székhelye: 1067 Budapest, Eötvös u. 21.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-466332

Adószáma: 12109584-2-42

Képviseli: Kovács Balázs ügyvezető, önálló cégjegyzési joggal

– a továbbiakban: **Megrendelő** –

másrészről a

**BDC Business Data Center Direktmarketing Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt  
Felelősségű Társaság**

Székhelye: 1013 Budapest, Váralja utca 1-3. fszt. 12.

Cégjegyzékszám: 01-09-916213

Adószáma: 14709245-2-41

Képviseli: Szabó Sándor ügyvezető, önálló cégjegyzési joggal

– a továbbiakban: **Vállalkozó** –– a továbbiakban együttesen: **Felek** –

között az alulírott helyen és időben, az alábbi feltételekkel:

**Preambulum**

Szerződő Felek egybehangzóan kijelentik, hogy a FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Kft. a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „Kbt.”) 122/A. § (1) bekezdés szerinti, tárgyalás nélküli közbeszerzési eljárást folytatott le „Call Center üzemeltetése” tárgyában.

Megrendelő a hivatkozott közbeszerzési eljárás keretében a **BDC Business Data Center Kft.**  
– Vállalkozó – ajánlatát nyilvánította az eljárás nyertesének. A nyertes ajánlat jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi (1. sz. melléklet).

Vállalkozó a feladatokat megismerte, azokat az elvárható gondossággal tanulmányozta, és a szerződést e tények ismeretében köti meg.

**I. A szerződés tárgya, időbeli hatálya**

I.1. Megrendelő megrendeli, Vállalkozó elvállalja a Megrendelő meglévő Call Center rendszerének üzemeltetését a jelen szerződésben rögzített feltételek szerint.

Ennek keretében a Vállalkozó feladata különösen a Megrendelő központi ügyfélszolgálati telefonvonalának üzemeltetése, a bejövő hívások kezelése, szükség szerint a hívás allokálása a Megrendelő 15 budapesti kirendeltségének egyikébe.

Felek rögzítik, hogy Megrendelő egy telefonvonalat tart fenn az ügyfélkapcsolatok intézésére.

I.2. A Call Center IVR Megrendelő által elvárt funkciói az alábbiak:

- a) dinamikusan szerkeszthető, tetszőlegesen beállítható IVR (hangos menü);
- b) operátori tudás-változókat dinamikusan kezeli;
- c) dinamikus operátorlistát és tudáskiosztást (a rendszer mindig a megfelelő tudással rendelkező szabad operátort kapcsolja) biztosít;
- d) telefonon keresztüli adatbekérés lehetőségét biztosítja;
- e) a behívó visszajelzésének függvényében történő adatbázis-lekérdezést és választ biztosítja (pl. irányítószám beírásával, az irányítószám alapján történő adatbázis-lekérdezés során kapott választ);
- f) statisztikai lekérdezések biztosítása;
- g) operátori teljesítmény statisztika biztosítása;
- h) hangrögzítés;
- i) előkészített űrlap kitöltésének lehetősége;
- j) betelefonálók egyedi azonosítószámmal való ellátása és beolvasása;
- k) allokált hívások call centerbe történő visszakapcsolásának lehetősége.

I.3. Vállalkozó köteles biztosítani a Call Center folyamatos üzemeltetését és az ahhoz szükséges licenzeket, valamint a Megrendelő kirendeltségein található munkaállomások üzemeltetéséhez szükséges licenzeket.

Felek rögzítik, hogy a call center – rendszer – licenz alatt a Vállalkozó által üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátáshoz szükséges szoftver licenzek értendők, melyek alkalmasak a Vállalkozótól elvárt feladatok (bejövő hívások kezelése és teljes körű adminisztrációja, egyedi azonosító számmal történő ellátása, hangrögzítés, jegyzőkönyvezés, hívások allokálása) teljesítésére.

Kirendeltségi licenz alatt a jelen szerződés alkalmazásában a Megrendelő telephelyein található IP telefonok call center rendszerrel való összekapcsolását biztosító szoftver licenzek értendők, melyek szükségesek az allokáláshoz, az allokált hívások rögzítéséhez, visszaadásához és teljes körű adminisztrációjához.

I.4. A Vállalkozónak hétköznapokon legalább 8 (nyolc) fő dedikált operátora révén biztosítani kell a beérkező telefonhívások jogszabályi előírásoknak megfelelő kezelését és teljes körű adminisztrációját a Megrendelő elvárásainak megfelelően a hét minden munkanapján 08:00 és 14:00 óra között, kivéve minden naptári héten egy, a Megrendelő által legalább 10 (tíz) naptári nappal korábban, előzetesen, írásban meghatározott munkanapot, mely munkanapon 08:00 és 20:00 óra között.

A Vállalkozó operátorai kötelesek készenlétben állni a bejövő hívások fogadásra, melyek a 06/1/999-0664 telefonszámra érkeznek. A Vállalkozónak biztosítania kell, hogy a központi telefonszámon egyszerre legalább 75 (hetvenöt) beérkező hívást tudjon fogadni. A Vállalkozó operátorai kötelesek kezelni a telefonos ügyfélmegkereséseket; ennek keretében minden egyes hívás esetén a beszélgetés elején kötelesek közölni az adott hívás egyedi azonosítóját az ügyféllel, továbbá kötelesek megválaszolni az ügyfelek részéről felmerülő kérdéseket, szükség esetén kötelesek elektronikus panaszjegyzőkönyvet felvenni. Az adott napon készült elektronikus panasz jegyzőkönyveket Vállalkozó köteles „.docx” és „.xlsx” formátumban az azok felvételét követő első munkanapon továbbítani a Megrendelő részére.

Adott hónapról a következő hónap 5. (ötödik) naptári napjáig Vállalkozó köteles az adott hónapra vonatkozó riportot készíteni strukturált formában. A riport a következő adatokat kell, hogy tartalmazza az egyes hívásokkal kapcsolatban:

- a. hívás beérkezésének dátuma, időpontja (óra-perc-másodperc);
- b. hívás során választott menüpontok;
- c. hívás egyedi azonosítója;
- d. operátorhoz történő kapcsolás idejét (azaz mennyi idő alatt kapott operátort a hívó – másodpercben);
- e. operátor neve, aki az adott hívást kezelte;
- f. hívás hossza (másodpercben);
- g. jegyzőkönyv készült-e vagy sem;
- h. jegyzőkönyv esetén a jegyzőkönyv azonosításához szükséges adatok;
- i. az elveszett hívások száma;
- j. órás bontásban hány operátor dolgozott egy időben abban az adott órában.

- 1.5. A jelen szerződés 2. számú mellékletében szereplő, Megrendelő által a kizárólagos döntése alapján meghatározott esetekben a Vállalkozó operátorai adott beérkező hívásokat allokálhatják a Megrendelő kirendeltségeibe. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a jelen szerződés időbeli hatálya alatt korlátozás nélkül jogosult a jelen szerződés 2. számú mellékletének módosítására, mely változtatás nem minősül a jelen szerződés módosításának. Megrendelő a módosítást annak alkalmazása Megrendelő által elvárt kezdő időpontját legalább 3 (három) munkanappal korábban köteles Vállalkozó számára írásban megküldeni. A Vállalkozó köteles gondoskodni az IP alapú hívástovábbítás monitorozásáról és hangrögzítéséről, azaz a kirendeltségekbe allokált hívás rögzítéséről és nyomon-követhetőségéről is.

Megrendelő tájékoztatja a Vállalkozót, hogy a jelen szerződés hatálybalépésekor összesen 15 (tizenöt) kirendeltsége működik, azonban a jelen szerződés időbeli hatálya alatt a szolgáltatási területe, illetőleg a kirendeltségei száma változhat, azonban ez a Vállalkozó által nyújtandó szolgáltatásokat nem érinti. Felek e körben rögzítik, hogy a Megrendelő szolgáltatási területének megváltozása, illetőleg a kirendeltségei számában bekövetkező változások nem minősülnek a jelen szerződés módosításának.

21

- I.6. A Vállalkozó köteles biztosítani, hogy az „elveszett hívások” aránya havonta ne haladja meg a 2 %-ot, azaz kettő százalékot.
- I.7. A Vállalkozó köteles a jogszabályi előírásoknak megfelelően gondoskodni a hívások rögzítéséről, tárolásáról, illetve hozzáférést biztosítani a rögzített hanganyagokhoz a Megrendelő számára oly módon, hogy az egyedi azonosító szám alapján kereshető legyen. A Vállalkozó a Megrendelő kérése esetén köteles gondoskodni a Megrendelő által kért hanganyag 24 (huszonnégy) órán belüli kiadásáról, mely határidő az adott kérés Vállalkozóhoz történő beérkezésétől számítandó. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó az összes rögzített – és a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban még nem törölt – hanganyagot köteles a jelen szerződés bármely okból történő megszűnését követően haladéktalanul, de legkésőbb 2 (kettő) munkanapon belül átadni a Megrendelő részére.
- I.8. Felek megállapodnak, hogy a telefonos ügyfélszolgálat üzemeltetése vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi XLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) és az egyéb, irányadó jogszabályok rendelkezései az irányadóak, melyet Vállalkozó kifejezetten tudomásul vesz és vállalja az Fgytv., valamint az egyéb, irányadó jogszabályok rendelkezéseinek maradéktalan betartását.
- I.9. Vállalkozó feladatait egyebekben a jelen szerződés 3. sz. melléklete – a jelen szerződés megkötését megelőzően lefolytatott közbeszerzési eljárás műszaki leírása – tartalmazza.
- I.10. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokat a jelen szerződés hatálybalépésétől – a mindkét Fél általi aláírásától – számított 6 (hat) hónapos időtartamban köteles nyújtani a Megrendelő részére.
- I.11. Felek rögzítik, hogy Vállalkozót terhelik mindazon kötelezettségek, amelyeket a jelen szerződés nem tesz kifejezetten a Megrendelő kötelezettségévé. Hacsak a jelen szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Vállalkozó jelen szerződés szerinti kötelezettségei magukban foglalja az összes olyan tételt, amelyek specifikusan nincsenek a szerződésben megemlítve, de minden kétséget kizáróan következik a szerződésből, valamint a jelen szerződés szerinti teljesítések Vállalkozó általi maradéktalan megvalósításához ugyanannyira szükségesek, mintha ezeket a tételeket a szerződés kifejezetten említette volna.

## II. Vállalkozó jogai és kötelezettségei

- II.1. Vállalkozó köteles a feladatai elvégzése során a Megrendelővel együttműködni a Megrendelő utasításai szerint, az általa megadott adatok alapján, illetve igényeknek megfelelően. Vállalkozó kötelessége az együttműködés feltételeinek Vállalkozó oldaláról történő biztosítása.
- II.2. Vállalkozó köteles a jelen szerződés szerinti feladatait – mint az ilyen feladatok ellátására szakosodott személy – a tőle elvárható különös gondossággal teljesíteni. A Vállalkozó tevékenysége során felkészülten, legjobb szakmai tudása szerint, a rá vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályokat és szakmai szabályokat megtartva köteles eljárni. A Vállalkozó e kötelezettségei elmulasztásáért felelősséggel tartozik.

Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges szakismeretekkel és engedélyekkel rendelkezik és folyamatosan rendelkezni fog a jelen szerződés időbeli hatálya alatt.

Vállalkozó köteles a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges engedélyeiben bekövetkezett esetleges változásokról Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. Amennyiben Vállalkozó a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges bármely engedélyét elveszíti, Megrendelő jogosult a jelen szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni.

- II.3. Vállalkozó a jelen szerződés szerinti feladatai teljesítése érdekében alvállalkozók bevonására csak a Kbt-ben foglaltaknak megfelelően és Megrendelő előzetes írásos tájékoztatása mellett jogosult. Vállalkozó az alvállalkozók kiválasztásáért és teljesítésükért, a titoktartási kötelezettség velük történő betartatásáért egyebekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.”) szabályai szerint felel

Vállalkozó köteles az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozókat megillető díjak alvállalkozók felé történő megfizetéséről gondoskodni, és az alvállalkozók nem jogosultak semmilyen díj-, költség vagy egyéb követeléssel a Megrendelővel szemben fellépni.

Vállalkozó teljes felelősséggel tartozik az alkalmazottai és közreműködői, alvállalkozói által a Megrendelőnek okozott mindennemű kárért.

- II.4. Vállalkozó vállalja, hogy a jelen szerződés teljesítése során olyan munkavállalókat, alvállalkozókat és közreműködőket alkalmaz, aki a feladatok lehető legmagasabb színvonalon történő teljesítéséhez szükséges szakképzettséggel, szakismeretekkel, illetve tapasztalatokkal rendelkeznek.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a szűrőpróbaszerűen visszahallgatott hangfelvételeken vulgáris, üzleti titkot sértő vagy az oktatási anyagnak nem megfelelő kijelentések, tájékoztatások hangzanak el bármely operátor részéről, Megrendelő kezdeményezheti az operátor cseréjét, melynek Vállalkozó 2 (kettő) munkanapon belül köteles eleget tenni. Felek rögzítik továbbá, hogy az adott operátor lecserélése nem mentesíti Vállalkozót a jelen szerződés szerinti jogkövetkezmények Megrendelő általi alkalmazása (pl. kötbér felszámítása) alól.

- II.5. A Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy a Megrendelő vele ismertetett szabályzatait betartja, illetőleg betartatja alkalmazottaival és alvállalkozóival a szerződés teljesítése során.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy minden, a jelen szerződésben vállalt feladat teljesítése során igénybe vett munkavállalója vagy alvállalkozója a feladatok teljesítésének megkezdése előtt megismerje a feladatai ellátásához szükséges szabályzatok, utasítások tartalmát, illetve a Megrendelő egyéb eseti utasításait.

Vállalkozó kijelenti, és szavatolja, hogy a jelen szerződés megkötését megelőzően tájékozódott a munkavállalók védelmére és a munkafeltételekre vonatkozó olyan

kötelezettségekről, amelyeknek a teljesítés helyszínein és a szerződés teljesítése során meg kell felelni, ennek megfelelően vállalja, hogy a jelen szerződés hatálya alatt ezen kötelezettségeinek folyamatosan és a vonatkozó jogszabályok szerint eleget tesz.

- II.6. Vállalkozó a szerződés teljesítése során szakmai önállósággal, az irányadó jogszabályoknak, szakmai normáknak és szokásoknak megfelelően köteles eljárni.
- II.7. Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a feladatai teljesítésének eredményességét vagy határidőre való elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.
- II.8. Ha a Vállalkozó a jelen szerződés szerinti valamely teljesítést bármely oknál fogva akadályoztatva látja, haladéktalanul köteles írásban értesíteni Megrendelőt az általa teljesíthető új határidőről. A módosított határidő kizárólag abban az esetben tekinthető érvényesnek, ha azt a Megrendelő írásban elfogadta. Ellenkező esetben a Megrendelő élhet a késedelem, illetőleg – adott esetben a nemteljesítés – szankcióival.
- II.9. Amennyiben a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad – ideértve a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben foglaltaknak meg nem felelő utasítást is –, a Vállalkozó köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a Megrendelő a Vállalkozó figyelmeztetése ellenére ezen utasítását fenntartja, a Vállalkozó a jelen szerződéstől elállhat vagy az utasítással érintett feladatot a Megrendelő utasításai szerint, a Megrendelő kockázatára látja el. Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.
- II.10. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő – vagy általa a jelen szerződés teljesítésébe bevont bármely személy – jogosult bármikor ellenőrizni a szerződésben foglaltak teljesítését akár a Vállalkozó előzetes értesítése nélkül is. Amennyiben a Megrendelő az ellenőrzése során hiányosságot észlel, azt a Vállalkozóval írásban közli; Vállalkozó a felszólításban megadottaknak megfelelő, ésszerű határidőn belül köteles a hiányosságokat megszüntetni.
- II.11. Vállalkozó visszavonhatatlanul kijelenti és vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.
- II.12. Vállalkozó vállalja, hogy a jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és Megrendelőt – erre irányuló külön felhívás nélkül – haladéktalanul tájékoztatja, amennyiben:
- az Vállalkozóban akár közvetetten, akár közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek; vagy
  - Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint

jogképes szervezetben, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a fentiek szerinti tájékoztatási kötelezettségtől függetlenül Vállalkozónak a szerződés teljes időtartama alatt – erre irányuló külön felhívás nélkül – folyamatosan biztosítani kell a Megrendelő számára, hogy az Vállalkozó tulajdonosi szerkezete, illetve annak bármely változása megismerhető legyen, olyan mértékben és módon, hogy Megrendelő az őt a mindenkor hatályos jogszabályok és a jelen szerződés alapján megillető jogait korlátozás nélkül gyakorolni, illetőleg kötelezettségeit teljesíteni tudja.

- II.13. Vállalkozó a Kbt. 125. § (7) bekezdésében foglaltakkal összhangban visszavonhatatlanul kijelenti, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet az Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül. Vállalkozó ezzel kapcsolatos, kifejezett és visszavonhatatlan meghatalmazása a jelen szerződés 4. sz. mellékletét képezi. Amennyiben az Vállalkozó nem külföldi adóilletőségű személy, úgy a jelen pont nem alkalmazandó.
- II.14. Vállalkozó kijelenti, hogy szerepel a Nemzeti Adó- és Vámhivatal köztartozásmentes adózói adatbázisában és kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja.
- II.15. Felek rögzítik, hogy a Ptk. 6:246. § alkalmazását kifejezetten kizárják.

### III. Megrendelő jogai és kötelezettségei

- III.1. Megrendelő vállalja, hogy a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges összes, a Vállalkozó által ésszerűen igényelt adatot, információt átad Vállalkozó részére. Az igényelt dokumentumok, információk rendelkezésre bocsátását Megrendelő jogosult írásban, indoklással ellátott értesítésben megtagadni. A Vállalkozó az átvett anyagokat csak a jelen szerződés szerinti feladatai ellátása érdekében jogosult felhasználni. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen szerződés szerinti feladatai teljesítéséhez szükséges valamennyi dokumentumot, adatot, információt – ideértve a rendelkezésére bocsátott összes adathordozót is –, továbbá a birtokában lévő összes, általa vagy az ő nevében készített, és a szerződés tárgyát képező dokumentációt, illetve azok tervezeteit is köteles a jelen szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Megrendelő részére hiánytalanul visszaadni, illetőleg átadni. Vállalkozó a jelen pont szerinti „adat-visszaszolgáltatási és átadási” kötelezettségének megszegéséből eredő károkért helytállni tartozik.
- III.2. Megrendelő vállalja, hogy a kapcsolattartó személyek rendelkezésre állását, elérhetőségét, és minden más, a feladatok teljesítéséhez szükséges személyes közreműködést biztosít, valamint a Vállalkozó teljesítésének előrehaladásához szükséges döntéseket a megfelelő időben meghozza.
- III.3. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő jelen szerződésben rögzített jogosultságai gyakorlásának elmulasztása nem mentesíti a Vállalkozót a kötelezettségei és felelőssége alól.

Q1

Jh

- III.4. Megrendelő a Vállalkozó szerződés szerű teljesítését követően köteles a jelen szerződés rendelkezéseinek megfelelően elfogadni a teljesítéseket, illetve megfizetni a szerződés szerű teljesítés ellenértékét a jelen szerződésben meghatározottak szerint. Megrendelő tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha késedelmesen vagy hibásan teljesíti adatszolgáltatási vagy egyéb közreműködési kötelezettségét, úgy az adott körben a Vállalkozó egyidejű késedelmét kizárja.
- III.5. Megrendelő a Vállalkozó szerződés szegése esetén kizárólagos döntése alapján jogosult Vállalkozó számára a teljesítése hibáinak kiküszöbölésére póthatáridőt biztosítani (feltéve, hogy az adott szerződés szegés orvosolható). Megrendelő vállalja, hogy a póthatáridő biztosítása során ésszerűen elvárható, a szerződés szerű teljesítést lehetővé tevő póthatáridőt határoz meg.
- III.6. Megrendelő saját költségén vállalja a Vállalkozó által a jelen szerződés szerinti feladatok ellátására dedikált operátorok Megrendelő által történő rendszeres oktatását a Megrendelő kizárólagos választása szerinti, de egy hónapnál nem sűrűbb időközönként.

A dedikált operátorok vizsgáztatása a Megrendelő által összeállított feladatsor alapján a Megrendelő által meghatározott, naptári negyedévnél nem sűrűbb időközönként történik a Megrendelő által. Amennyiben az adott operátor a vizsgát nem teljesíti legalább 75 %-os szinten, úgy a következő, megfelelő eredményességű vizsgáig ezen operátor nem működhet közre a jelen szerződés teljesítésében, azonban a „kieső” operátor pótlásáról Vállalkozó saját költségén köteles gondoskodni.

Amennyiben Vállalkozó a fentiekén túli – azaz nem a Megrendelő által – megadott oktatásokon és/vagy vizsgákon túlmenően további oktatások és/vagy vizsgák Megrendelő általi megtartását igényli Megrendelőtől, akkor az ezen oktatásokkal és/vagy vizsgákkal kapcsolatban a Megrendelőnél felmerült, a Felek által előzetesen egyeztetett költségeket köteles megtéríteni Megrendelő számára a Megrendelő vonatkozó, a kézhezvételtől számított 8 (nyolc) napos fizetési határidejű számlája alapján.

#### IV. A teljesítések igazolása

- IV.1. Felek a teljesítések határozott idejű, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. § (1) bekezdése szerinti, havi elszámolásában állapotodnak meg. Vállalkozó ennek megfelelően a tárgyhót követő naptári hónap 3. (harmadik) munkanapjáig tételes teljesítmény-kimutatást köteles készíteni és e-mailben megküldeni Megrendelő kapcsolattartója részére az előző hónapban végzett teljesítéseiről. A teljesítmény-kimutatásnak tartalmaznia kell a Megrendelő által a jelen szerződés alapján kötbérrel és/vagy más jogkövetkezménnyel szankcionálható összes esetet is
- IV.2. Abban az esetben, ha a teljesítmény-kimutatásban foglaltakkal Megrendelő nem ért egyet, azt írásban köteles jelezni Vállalkozónak. Felek a kifogásolt teljesítéseket egyeztetni kötelesek egymással, azzal, hogy a vitatott tételek vonatkozásában legkésőbb a tárgyhót követő hónap végéig kísérelnek meg megállapodni egymással



annak érdekében, hogy e tételek elszámolására legkésőbb a tárgyhót követő havi elszámolással együtt sor kerülhessen.

IV.3. Megrendelő teljesítésigazolás aláírására jogosult képviselője a teljesítmény-kimutatás kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül köteles a teljesítésigazolást kiadni az általa elfogadott teljesítésekről.

IV.4. Megrendelő részéről a teljesítésigazolások kiállítására jogosult személy:

- név: Müller Máté
- cím: 1067 Budapest, Eötvös utca 21.
- e-mail: muller.mate@kemenysepro.hu
- telefon: +36/1-4747-000

A teljesítésigazolás kiadására jogosult fenti személy helyett csak az általa erre írásban meghatalmazott személy jogosult teljesítésigazolás kiadására.

IV.5. Felek rögzítik, hogy a teljesítésigazolás kiállítása nem jelent joglemondást Megrendelő részéről, továbbá Megrendelő a fenntartja a szerződésszegésből eredő igényei érvényesítésének jogát arra az esetre is, ha a teljesítést a szerződésszegésről tudva elfogadta és igényét nem jelentette be azonnal a Vállalkozó részére.

## V. Ellenérték, fizetési feltételek

V.1. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozót a jelen szerződésben meghatározott feladatai szerződésszerű teljesítésének ellenértékeként a jelen szerződés 5. számú mellékletében meghatározott összegű vállalkozási díjak illetik meg.

Felek az 5. sz. mellékletben foglaltak alapján rögzítik, hogy Vállalkozót havonta 1.200, azaz egyezerkettőszáz órányi operátori óradíjnak megfelelő átalánydíj – törthónap esetén az adott hónapra eső szolgáltatási óraszám szerinti időtartammal időarányosan számított átalánydíj –, valamint a telefonos ügyfélszolgálat és a kirendeltségi licenszek díjai illetik meg, illeti meg havonta.

Az ellenérték kifizetésének teljesítése a Ptk. 6:130. § (1)-(3) bekezdése szabályainak megfelelően, az alábbiakban részletezett szabályok figyelembevételével történik.

V.2. Megrendelő előleget nem fizet, fizetési biztosítékot nem ad Vállalkozó részére és egyéb szerződést biztosító mellékkötelezettségek nem terhelik. Felek rögzítik, hogy az 5. sz. melléklet szerinti díjak módosítására nincs lehetőség. Vállalkozó nem jogosult a jelen szerződés feltételeinek, így különösen a díjaknak a módosítását kérni bármely devizaárfolyam változására, finanszírozási kockázat megváltozására vagy bármely makrogazdasági hatásra (pl. inflációra) hivatkozással vagy ha valamely adókulcs nő vagy csökken, új adó kerül bevezetésre, egy adófajta megszűnik, vagy bármilyen változás történik bármely adófajta értelmezésében vagy alkalmazásában a jelen szerződés teljesítése során, amelyet a Vállalkozóra, alvállalkozójára vagy alkalmazottaira kivetettek vagy kivetnek, különösen a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatosan.

21

- V.3. Az adók – ide nem értve a Megrendelő által fizetendő, áthárított általános forgalmi adót –, esetleges díjak és illetékek viselése Vállalkozó által történik. Erre tekintettel ezen költségek hatóságok, illetve harmadik személyek felé történő megfizetése Vállalkozó kötelezettsége. Felek rögzítik továbbá, hogy a Vállalkozó az 5. sz. melléklet szerinti díjakon túlmenően semmiféle többletdíjazásra, költségtérítésre nem jogosult (ide értve az anyagok, felszerelés, munkaerő, szállítás, ideiglenes szolgáltatások, előre nem látható események miatti költségek megtérítését is); a vállalkozási díjak Vállalkozó összes költségére fedezetet nyújtanak.
- V.4. Vállalkozó visszavonhatatlanul kijelenti, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző eljárás során az ajánlatában a jelen szerződés szerinti díjait a jelen szerződésben – különösen az V.2. és V.3. pontban – foglaltakra figyelemmel határozta meg.
- V.5. Vállalkozó a számláját a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően – és határidőben – köteles kiállítani.

Vállalkozó a számlákon köteles feltüntetni különösen:

- a „számla” elnevezést;
  - az elszámolási időszakot,
  - a tevékenység leírását;
  - Vállalkozó bankszámlaszámát és számlavezető bankjának nevét;
  - Vállalkozó adószámát;
  - a jelen szerződés nyilvántartási számát;
  - mindazon adatokat, tartalmi és formai elemeket, melyeknek feltüntetése a számla kiállításakor hatályos jogszabályok alapján szükséges.
- V.6. Vállalkozó a számlájához köteles mellékelni a jelen szerződés alapján a részére a Megrendelő által kiállított havi teljesítésigazolás egy másolati példányát is.
- V.7. Vállalkozó a számláját Megrendelő részére a következő címre köteles megküldeni:

1067 Budapest

Eötvös u. 21.

- V.8. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti kifizetések az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ának hatálya alá esnek, melynek értelmében a havonta összesen nettó 200.000,- Ft-ot meghaladó kifizetések esetén a számla kifizetésének feltétele, hogy az Vállalkozó 30 (harminc) napnál nem régebbi, nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást mutasson be, adjon át, vagy küldjön meg Megrendelő részére, vagy pedig a kifizetés időpontjában szerepeljen a köztartozásmentes adózási adatbázisban. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy alvállalkozóival szemben az Art. hivatkozott 36/A. §-a rendelkezéseinek betartásával teljesít csak kifizetést.

21

- V.9. Megrendelő mindaddig jogosult a Vállalkozó számláját visszautasítani, amíg az nem felel meg maradéktalanul a jelen szerződésben foglaltaknak. A hibás, hiányos, téves címre megküldött vagy egyéb okból nem a jelen szerződés rendelkezéseiben és/vagy a hatályos jogszabályokban megfogalmazottaknak megfelelő számla visszautasításából eredően a Vállalkozó Megrendelővel szemben igényt nem érvényesíthet és köteles helyt állni a Megrendelőt a jelen az ilyen esetekből kifolyólag érő összes kárért. Az előzőekben részletezett esetekben a fizetési határidő a megfelelő számla kézhezvétele napján kezdődik.
- V.10. Amennyiben Megrendelő a jelen szerződésben kifejezetten meghatározott vagy egyéb, vonatkozó jogszabály alapján felmerülő bármely okból a kifizetés visszatartására kényszerül, a jogszerű visszatartás következtében bekövetkező későbbi, részleges vagy teljes kifizetésből eredően Vállalkozó Megrendelővel szemben semmiféle igényt – különös tekintettel a késedelmi kamat, kamat vagy egyéb költség megtérítésére irányuló igényre – nem érvényesíthet.
- V.11. Megrendelő a Vállalkozó számláját annak kézhezvételétől számított 30 (harcinc) naptári napon belül, banki átutalással fizeti meg Vállalkozó részére, Vállalkozónak a számlában megjelölt bankszámlájára. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő fizetési kötelezettsége azon a napon minősül pénzügyileg teljesítettnek, amikor a díjat Vállalkozó számlavezető pénzintézete a Vállalkozó bankszámláján jóváírta vagy jóvá kellett volna írnia.
- V.12. Felek megállapodnak, hogy késedelmes fizetés esetén Vállalkozó a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése szerinti mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult a Megrendelővel szemben.
- V.13. A Megrendelővel szembeni követelés engedményezése (ide értve annak faktorálását is), valamint a Megrendelővel szembeni követelésen zálogjog alapítása csak a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulásával lehetséges. Az engedély nélküli engedményezéssel (faktorálással) vagy zálogjog alapítással Vállalkozó szerződésszegést követ el, melyért felelősséggel tartozik.
- V.14. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés alapján fennálló tartozás megfizetésére irányuló írásbeli felszólítás az elévülést megszakítja.

## VI. Szerződésszegés, kötbér

- VI.1. Szerződésszegésnek minősül minden olyan magatartás vagy mulasztás, amelynek során bármelyik Fél jogszabály, illetve a szerződés alapján őt terhelő bármely kötelezettségének teljesítését elmulasztja.
- VI.2. Vállalkozó teljes körű kártérítési felelősséggel tartozik a Megrendelőt Vállalkozó szerződésszegésével összefüggésben vagy abból eredően ért valamennyi kárért, beleértve a közvetett, következményes károkat – így különösen, de nem kizárólag a helyettesítés többletköltségeit és az elmaradt hasznot – is, függetlenül attól, hogy az adott kár bekövetkezését a Vállalkozó a jelen szerződés megkötésekor előre láthatta-e. Szerződő Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Vállalkozó által jelen szerződés alapján nyújtott szolgáltatások hibás teljesítésére visszavezethető okból a Megrendelő által



végzett szolgáltatási minőségcsökkenéssel összefüggésben Megrendelőnél felmerülő károkat is köteles a Vállalkozó Megrendelő részére megtéríteni.

- VI.3. Vállalkozó a Ptk. 6:186. §-a szerinti kötbérfelelőséggel tartozik az alábbi szerződéses kötelezettségei nem, hibás, késedelmes teljesítése miatt.
- VI.4. Feltéve, hogy a jelen szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, amennyiben a Vállalkozó nem teljesíti határidőben a jelen szerződés alapján fennálló valamely kötelezettségét, úgy Megrendelő ésszerű, kötbérmentes póthatáridő kitűzésével írásban felszólítja Vállalkozót a kötelezettség szerződésszerű teljesítésére; amennyiben Vállalkozó ennek a Megrendelő által a felszólításban megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Megrendelő jogosult a Vállalkozó által nem teljesített kötelezettséget, munkát Vállalkozó költségére és kockázatára maga elvégezni, vagy azt mással elvégeztetni. Vállalkozó a Megrendelő jelen ponttal összefüggésben felmerült igazolt és ésszerű költségeit köteles megtéríteni a jelen szerződés előírásaira is figyelemmel. Megrendelő a költségek megtérítésén túl jogosult a Vállalkozóval szemben jelen szerződés alapján fennálló egyéb igényeit, jogait is érvényesíteni.

Amennyiben Vállalkozó a jelen szerződésben rögzített határidőt bármely okból elmulasztja és nem kerül sor a Megrendelővel egyeztetett póthatáridő tűzésére vagy a teljesítésre kitűzött póthatáridő eredménytelenül telik el, a szerződést – Megrendelő teljes szerződéstől történő elállása vagy a szerződés Megrendelő általi azonnali hatályú felmondása esetén – nem teljesítettnek kell tekinteni. Nem teljesítésnek minősül továbbá az az eset, amennyiben Megrendelő a jelen szerződést azonnali hatályú felmondással felmondja vagy attól jogszerűen eláll. Nem teljesítés esetén Vállalkozó megghiúsulási kötbért köteles fizetni, melynek mértéke a megghiúsulással érintett időszakra (a szerződés megszűnésének napja és az I.10, illetőleg X.1. pontokban rögzített 6 hónapos időbeli hatály utolsó napja „különbözetének” megfelelő időtartam) eső, a jelen szerződés 5. sz. melléklete alapján számított időarányos, teljes nettó vállalkozási díj 30 %-a azaz Harminc százaléka.

Nemteljesítési kötbér alkalmazása esetén Vállalkozó a nemteljesítéssel érintett szerződéses részre vonatkozóan díjigénnyel nem élhet.

- VI.5. Megrendelő jogosult késedelmi kötbér felszámításra Vállalkozóval szemben, amennyiben Vállalkozó által a Megrendelő részére megküldendő riport és jegyzőkönyvek határidőn túli megküldése esetén, melynek mértéke minden késedelemmel érintett naptári napra jegyzőkönyvenként 1.500,- Ft, azaz Ezeröttszáz forint, illetőleg minden késedelemmel érintett naptári napra riportonként 6.000 Ft, azaz Hatezer forint azzal, hogy a jelen pont szerinti kötbérek együttes összegének maximuma naptári havonta – azaz az adott hónapban bekövetkezett, a jelen pont szerinti késedelemnek minősülő esetek után felszámítható kötbér maximális összege – 300.000,- Ft, azaz Háromszázezer forint.
- VI.6. Hibás teljesítési kötbér kerül felszámításra amennyiben Vállalkozó nem megfelelő hívást kapcsol ki (allokál) Megrendelő bármely kirendeltségébe. A kötbér mértéke kikapcsolt hívásonként 1.450,- Ft, azaz ezernégyszázötven forint azzal, hogy a jelen pont szerinti kötbérek együttes összegének maximuma naptári havonta – azaz az adott hónapban bekövetkezett, a jelen pont szerinti hibás teljesítésnek minősülő esetek után felszámítható kötbér maximális összege – a jelen pont szerinti hibás teljesítési kötbér

u

u

összege 250-szeresének, azaz kétszázötvenszeresének megfelelő forint összeg, azaz összesen, 362.500,- Ft, azaz háromszázhatvankettőezeröttszáz forint.

VI.7. Megrendelő jogosult továbbá hibás teljesítési kötbér felszámításra Vállalkozóval szemben, amennyiben:

- havonta 2 %-on túli az elveszett hívások száma, mely esetben a kötbér mértéke minden megkezdett % után a havi átalánydíj 2 %-a, azaz kettő százaléka;
- nem kellő számú operátor rendelkezésre állása esetén, mely esetben a kötbér mértéke hiányzó operátoronként és naponta a havi átalánydíj 1 %-a, azaz egy százaléka;
- a legalább 75 db-os hívásfogadási szám biztosításának elmulasztása esetén, mely esetben a kötbér mértéke a hiányzó hívásfogadási darabszám és 1.500,- Ft, azaz ezeröttszáz forint szorzata naponta;
- bármely licenz nem megfelelő rendelkezésre állása esetén, mely esetben a kötbér mértéke az adott licenz 5. számú melléklet szerinti nettó havi díjának a hibás teljesítéssel érintett naptári napok számával számított szorzatának 10 %-a, azaz tíz százaléka;
- Vállalkozó érdekkörébe tartozó okból bekövetkező üzemszünet esetén, mely esetben a kötbér mértéke a következő képlet szerinti: az I.4. pont szerinti szolgáltatási időtartamokra eső, egész órákban számított (minden megkezdett vagy kieséssel érintett óra egész óraként veendő figyelembe) kiesés és az adott naptári hónap szerinti teljes, az I.4. pontban foglaltakat figyelembe véve számított szolgáltatási időtartam hányadosa, szorozva a havi, 1.200 operátori óradíj figyelembevételével számított licenzdíjjal, mely összeg 5 %-a, azaz öt százaléka a kötbér összege;
- a dedikált operátorok oktatáson történő meg nem jelenése esetén, mely esetben a kötbér mértéke operátoronként és elmulasztott oktatási naponként 5.000,- Ft, azaz ötezer forint;
- bármely operátor nem megfelelő tájékoztatást ad egy ügyfél részére vagy vulgáris, üzleti titkot sértő vagy az oktatási anyagnak nem megfelelő kijelentések, tájékoztatások hangzanak el, mely esetben a kötbér mértéke a jelen bekezdés szerinti hibás teljesítéssel érintett hívásonként 1.000,- Ft, azaz ezer forint.

VI.8. A kötbér esedékessé válik:

- késedelmi kötbér esetén, ha a késedelem megszűnik, vagy a póthatáridő lejár,
- hibás teljesítési kötbér esetén, ha a Megrendelő a hibás teljesítéssel kapcsolatos igényét Vállalkozónak bejelentette,
- meghiúsulási (nemteljesítési) kötbér esetén, ha Megrendelő az elállását, azonnali hatályú felmondását Vállalkozónak bejelentette.

VI.9. Megrendelő korlátozás nélkül jogosult a Vállalkozóval szemben a kötbéreket meghaladó kárának érvényesítésére is.

VI.10. Megrendelő a kötbérről a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő

21

h

bizonylatot állít ki és küld meg Vállalkozó részére. A Megrendelőnek – amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak – jogában áll kötbérigényét a Vállalkozónak a jelen szerződés alapján fizetendő díjazás összegébe beszámítani.

VI.11. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben biztosított kötbérek kumulatívak, így akár együttesen, akár külön-külön, akár más jogkövetkezményekkel együtt is alkalmazhatóak a Megrendelő kizárólagos választása szerint.

## **VII. Vis maior**

VII.1. Ha jelen szerződés teljesítését a kötelezett által el nem hárítható események lehetetlenné teszik, kötelezettségének teljesítésétől mentesül, feltéve, hogy az önhibáján kívüli okból mentesítést igénylő Fél az ilyen esemény kezdetekor azonnal írásban értesíti a másik Felet.

VII.2. Egyéb események között, a vis maior körébe tartoznak különösen: háború, lázadás, sztrájk, tűz, árvíz és más természeti katasztrófák. Nem tartozik a vis maior körébe a Vállalkozó szervezetén belüli sztrájk.

VII.3. Ha a Megrendelő írásban másképp nem rendelkezik, a Vállalkozónak folytatnia kell szerződéses kötelezettségeinek teljesítését a lehetséges mértékig, és az összes elérhető, a vis maior esemény által nem érintett eszközt fel kell használnia az ésszerűség határáig a teljesítés érdekében.

## **VIII. Bizalmas információk**

VIII.1. Vállalkozó titoktartásra kötelezett, és a Megrendelő írásba foglalt, előzetes egyetértése nélkül nem adhat át bármely harmadik személy részére semmilyen dokumentumot, adatot vagy más információt, amelyet közvetlenül, vagy közvetve kapott a Megrendelőtől a szerződéssel kapcsolatosan, akár a szerződés megkötését megelőzően, akár a szerződés időtartama alatt vagy megszűnése után kapta azt, hacsak a jelen szerződésben nincs máshogy meghatározva. A fentiekől függetlenül a Vállalkozó átadhat alvállalkozójának ilyen dokumentumokat, adatokat és más információkat, amelyeket a Megrendelőtől kapott, de csak olyan mértékig, ami az alvállalkozó szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges, mely esetben a Vállalkozó az ilyen alvállalkozótól meg kell, hogy követelje a bizalmas kezelés vállalását, hasonlóan ahhoz, ahogyan Vállalkozó erre kötelezve van a jelen szerződés szerint.

VIII.2. Vállalkozó fentiekben meghatározott kötelezettsége nem terjed ki azon információra:

- (a) mely a jelen szerződés aláírásakor nyilvános vagy azt követően közismertté válik úgy, hogy az nem róható fel a Vállalkozó hibájaként,
- (b) amelyről bizonyítható, hogy a Vállalkozó birtokolta a titoktartási körbe vonásakor és korábban közvetlenül vagy közvetve nem a Megrendelőtől került a birtokába, feltéve, hogy ezen információ nyilvánosságra hozatalára jogosult;
- (c) amelynek nyilvánosságra hozatalát jogszabály és/vagy hatósági határozat rendelte el;

21

*Ju*

- (d) amely egyébként jog szerint válik elérhetővé a Vállalkozó számára egy harmadik féltől, aki nem kötelezett titoktartásra.

VIII.3. A jelen fejezet szerinti követelmények semmiképpen sem gátolhatják a Feleket a jelen szerződésből eredő jogaik bíróság előtt történő érvényesítésében.

VIII.4. A szerződés jelen, VIII. fejezet szerinti rendelkezései, követelményei időbeli korlátozás nélkül érvényben maradnak akkor is, ha a jelen szerződés teljesül vagy bármely okból megszűnik.

## IX. A szerződés időbeli hatálya, felmondása

IX.1. A jelen szerződés a Felek általi kölcsönös aláírásának napjától számított 6 (hat) hónapig hatályos.

IX.2. A jelen szerződés rendes felmondással, írásos, indoklás nélküli értesítéssel bármikor, 30 (harminc) napos felmondási idővel felmondható a Megrendelő által. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó a jelen szerződés felmondására nem jogosult. Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti aszimmetrikus szabályozás oka, hogy Megrendelő a Vállalkozó rendes felmondása esetén nem, illetőleg rövid időn belül nem lenne képes új szerződés más személlyel történő megkötésére, figyelemmel a közbeszerzési eljárások lefolytatására vonatkozó kötelezettségére.

IX.3. Szerződő Felek megállapodnak, hogy Megrendelő – a jelen szerződésben és a Ptk-ban rögzített jogainak teljes körű érvényesíthetősége mellett, az ott rögzítetteken túlmenően – jogosult a jelen szerződéstől – mérlegelése szerint, amennyiben az a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján lehetséges – elállni, vagy választása szerint a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, különösen – de nem kizárólagosan – ha:

- a) Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott valamely kötelezettségével késedelembe esik és azt a Megrendelő által a jelen szerződés szerint meghatározott póthatáridőre sem teljesíti;
- b) Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott valamely kötelezettségét hibásan teljesíti és – amennyiben a hiba orvosolható – azt a Megrendelő által a jelen szerződés szerint meghatározott póthatáridőre sem teljesíti szerződésszerűen;
- c) Vállalkozó a jelen szerződés alapján fennálló bármely egyéb kötelezettségét megszegi, és az Megrendelő ésszerű megítélése alapján súlyos szerződésszegésnek minősül, feltéve, hogy Vállalkozó a Megrendelő felhívására a szerződésszegést a jelen szerződés szerint meghatározott póthatáridő alatt nem orvosolja;
- d) Vállalkozó a Megrendelő ellenőrzési jogainak gyakorlását akadályozza;
- e) Vállalkozó a Megrendelővel való együttműködési kötelezettségét súlyosan vagy ismétlődően megszegi vagy egyébként olyan magatartást tanúsít, amely jelen szerződés fenntartását lehetetlenné teszi;
- f) a Vállalkozó a Megrendelő vagy Megrendelő szerződő partnerei (ideértve az üzemeltetőt is) jó hírnevét, harmadik személyekkel fennálló üzleti kapcsolatát veszélyeztető magatartást tanúsít;

- g) Vállalkozó megszegi a titoktartási kötelezettségét;
- h) Vállalkozó a Kbt. 125. § (4) bekezdésének a) pontjában meghatározott költségeket kíván elszámolni, vagy arra kísérletet tesz a szerződés teljesítésével összefüggésben, vagy egyéb módon megszegi a jelen szerződés II.12. pontjában meghatározott kötelezettségeit;
- i) a Kbt. 125. § (5) bekezdésének a) vagy b) alpontja szerinti bármely eset bekövetkezése esetén (ekkor Megrendelő a Kbt. 125. § (5) bekezdésében foglaltaknak megfelelően jogosult és egyben köteles a jelen szerződést felmondani, ha szükséges, olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a jelen szerződés tárgyát képező feladatok ellátásáról Megrendelő gondoskodni tudjon; Vállalkozó ez esetben a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatások szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult);
- j) a Vállalkozó bármely jegyzőkönyv megküldésével 3 (három) munkanapot meghaladó késedelembe esik;
- k) a Vállalkozó bármely havi riport megküldésével 10 (tíz) naptári napot meghaladó késedelembe esik,
- l) a Vállalkozó a jelen szerződés szerinti minimális operátorszám rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó kötelezettségét 5. (ötödik) alkalommal elmulasztja;
- m) a Vállalkozó a legalább 75 db-os hívásfogadási szám biztosítására vonatkozó kötelezettségét 5. (ötödik) alkalommal elmulasztja;
- n) a Vállalkozó a licenszek megfelelő rendelkezésre állásának biztosítására vonatkozó kötelezettségét 5. (ötödik) alkalommal elmulasztja (azzal, hogy bármely időtartamú és/vagy szintű hiba külön esetben minősül);
- o) a Vállalkozó érdekkörébe tartozó okból bekövetkező, egymás utáni 2 (kettő) teljes munkanapot érintő üzemszünet.

A fentiek szerinti elállás/felmondás esetére Megrendelő fenntartja magának a jogot a szerződésszegésből eredő jogai érvényesítésére, ideértve bármely kötbér követelésére és a kárai megtérítésére való jogot is.

- IX.4. Vállalkozó jogosult a jelen szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, amennyiben annak Ptk. szerinti feltételei fennállnak, azzal, hogy a rendkívüli felmondás gyakorlását megelőzően – amennyiben a szerződésszegés orvosolható – a Vállalkozó írásban ésszerű, de legfeljebb 15 (tizenöt) munkanapos póthatáridőt köteles a Megrendelő részére biztosítani.
- IX.5. Felek rögzítik, hogy a jelen, IX. pontban foglalt megszűnési okok nem érintik a Felek jelen szerződésből eredő egyéb jogainak és kötelezettségeinek fennállását (pl. titoktartási kötelezettség).
- IX.6. A jelen szerződésben meghatározott vagy a jelen szerződés alapján a Megrendelő által a Vállalkozó számára biztosított bármely póthatáridő, orvoslási határidő nem jelent joglemondást a Megrendelő részéről, így Megrendelő a póthatáridő, orvoslási idő biztosításától függetlenül jogosult a hibás teljesítés időpontjától a hibás teljesítésből eredő igények Vállalkozóval szembeni érvényesítésére.



IX.7. Felek a jelen szerződés megszűnésekor kötelesek elszámolni egymással.

## X. Értesítések

X.1. Minden, a jelen szerződéssel összefüggő értesítést írásban, (amennyiben ettől eltérő szabályozást a jelen szerződés nem tartalmaz) fax útján vagy tértivevényes postai levélben vagy e-mailben kell közölni a kapcsolattartó személyekkel.

Megrendelő kapcsolattartója:

- név: Tenger George Edward
- cím: 1067 Budapest, Eötvös utca 21.
- e-mail: tenger.g.edward@kemenysepro.hu
- telefon: +36/1-4747-000
- fax: +36/1-3321-150

Vállalkozó kapcsolattartója:

- név: Szabó Sándor
- cím: 1013 Budapest, Váralja utca 1-3. fszt. 12.
- tel.: +36-20/966-9635
- e-mail: szabo@business-data.hu
- fax: +36-1/202-1689

X.2. A jelen szerződés alapján megküldött értesítések akkor minősíthetők kézbesítettnek, ha:

- fax esetén az érintett Fél fax-számát is tartalmazó, a sikeres kézbesítést igazoló faxnaplóban megjelölt időpontban;
- e-mail esetén a kézbesítési visszaigazolásban megjelölt időpontban;
- a Felek levélben megküldött (postai tértivevényes) nyilatkozatai a tértivevényben megjelölt időpontban azzal, hogy akkor is kézbesítettnek tekintendők, amennyiben azok „nem kereste”, vagy „eredménytelen” vagy „elköltözött” vagy „címezett ismeretlen” jelzéssel érkeznek vissza. Az így visszaküldött iratot a második postai kézbesítés megkísérlésének napjától számított 5. naphoz vonatkozó hatállyal kézbesítettnek kell tekinteni.

X.3. A Felek egymáshoz intézett nyilatkozataikat írásban kötelesek megtenni. A Felek tudomásul veszik, hogy a Felek levelezési címként a jelen szerződésben meghatározott címet fogadják el. Amennyiben valamelyik Fél pontatlan, téves címet adott meg, illetve elmulasztja értesíteni a másik Felet a levelezési címe változásáról és emiatt válik sikertelenné a kézbesítés, akkor ennek a felelőssége az értesítést elmulasztó Felet terheli.

## XI. Egyéb rendelkezések

XI.1. A jelen szerződés a Felek teljes, érvényes és a jelen szerződés aláírásának napjától hatályos megállapodását tartalmazza.

- XI.2. Megrendelő és Vállalkozó a szerződés teljesítése érdekében a fentiekben túl, általában is együttműködnek. Ennek megfelelően kellő időben egymás rendelkezésére bocsátják a szükséges adatokat, valamint gondoskodnak a teljesítés további feltételeinek megteremtéséről; a teljesítést érintő minden lényeges körülményről haladéktalanul tájékoztatják egymást. Szerződő Felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során egymással a szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon megfelelően kölcsönösen együttműködnek, és a másik Fél szerződés szerű teljesítésének elősegítése érdekében úgy járnak el, ahogy az tőlük a mindenkori helyzetben – különös figyelemmel a jelen szerződés előírására – elvárható.
- XI.3. Vállalkozó a jelen szerződés aláírásával kinyilvánítja, hogy teljes mértékben ismeri és a szerződés teljesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi, és elfogadja a szerződés tárgyát, illetőleg annak megvalósítását és a jelen szerződés egyéb feltételeit valamint a jelen szerződést érintő valamennyi Európai Unió és magyar jogszabályt.
- XI.4. A Felek a jelen szerződés alapján létrejövő jogviszonyukban független szerződő Felek. A Felek egyike sem jogosult arra, hogy a szerződéssel összefüggésben a másik Fél képviselőjének tüntesse fel magát, ilyen minőségben járjon el, továbbá, hogy a szerződésre hivatkozással, vagy egyébként olyan megállapodást kössön harmadik személyekkel, amely a Vállalkozási szerződésben és/vagy a szerződésben foglaltakkal, illetőleg a vonatkozó Európai Unió és magyar jogszabályokkal összeegyeztethetetlen, illetve a szerződés megfelelő teljesítését veszélyeztetheti.
- XI.5. Vállalkozó kijelenti, hogy a Vállalkozó, illetőleg közreműködői vonatkozásában nem áll fenn olyan valós vagy potenciális érdekellentét, amely a jelen szerződés szerint a Megrendelő részére nyújtandó szolgáltatásokat érintené. Vállalkozó kijelenti és szavatolja továbbá, hogy tulajdonosi szerkezetében, és választott tisztségviselőinek vonatkozásában, vagy alkalmazottjaként nem áll jogviszonyban a Megrendelő vezető tisztségviselőjével, az ügyletben érintett alkalmazottal, vagy annak törvény szerint értelmezett közeli hozzátartozójával.
- XI.6. Vállalkozó kijelenti és szavatolja továbbá, hogy a jelen szerződés Vállalkozó általi teljesítése nem jelenti, és nem eredményezi bármilyen olyan szerződés vagy kötelezettség megszegését, amely valamely harmadik személlyel kötött szerződés alapján áll fenn, illetőleg valamely harmadik fél tulajdonát képező információ titokban tartására vonatkozik.
- XI.7. Amennyiben a jelen szerződés bármely rendelkezése érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, a szerződés többi része továbbra is változatlanul érvényben marad, kivéve, ha az érvénytelen rész nélkül a szerződés már nem alkalmas a Felek szándékainak és céljainak elérésére. Felek megállapodnak továbbá abban, hogy az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezést kölcsönösen elfogadható, érvényes, és végrehajtható rendelkezéssel helyettesítik, amely a Feleknek a korábbi rendelkezésben meghatározott szándékait fejezi ki.
- XI.8. A jelen szerződés kizárólag a Felek közös megegyezésével, a Kbt. 132. §-ában foglaltak szerint, írásban módosítható.
- XI.9. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban,



így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá az elérhetőségekben, értesítési címében, a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 3 (három) naptári napos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 3 (három) naptári napon belül köteles értesíteni. Ezen bejelentési kötelezettség elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó minden kárért a mulasztó Felet terheli a felelősség.

XI.10. Szerződő Felek kölcsönösen kijelentik, hogy rendelkeznek a jelen szerződés megkötéséhez szükséges felhatalmazásokkal, és a jelen szerződésben rögzített kötelezettségeik szerződésszerű teljesítéséhez szükséges erőforrásokkal, feltételekkel.

XI.11. Amennyiben a jelen szerződésben megállapított bármely kötelezettség teljesítésének határideje munkaszüneti napra vagy szünnapra esik, akkor – a Felek kifejezett, eltérő megállapodása hiányában – akkor az esedékesség időpontja a követő első munkanap.

XI.12. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik az 1-5. számú mellékletek; a jelen szerződés kizárólag mellékletével együtt érvényes.

A jelen szerződés mellékletei:

- 1. számú melléklet: Vállalkozó ajánlata
- 2. számú melléklet: allokálható és nem allokálható hívások besorolása
- 3. számú melléklet: a jelen szerződés megkötését megelőzően lefolytatott közbeszerzési eljárás műszaki leírása
- 4. számú melléklet: a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 125. § (7) bekezdése szerinti meghatalmazás [*amennyiben Vállalkozó külföldi adóilletőségű személy*]
- 5. számú melléklet: vállalkozási díjak

XI.13. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés magyar nyelven készült. A szerződéssel kapcsolatos valamennyi kommunikációt magyar nyelven kell folytatni.

XI.14. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 2012. évi XC. törvény, a kéményseprő-ipari közszolgáltatás ellátásának szakmai szabályairól szóló 63/2012. (XII. 11.) BM rendelet, a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 347/2012. (XII. 11.) Korm. rendelet, a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról szóló 14/2013. (III. 18.) Föv. Kgy. rendelet és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései irányadóak. Felek egyebekben rögzítik, hogy a jelen szerződés rendelkezései a hatályos jogszabályokkal összhangban értelmezendők és alkalmazandók.

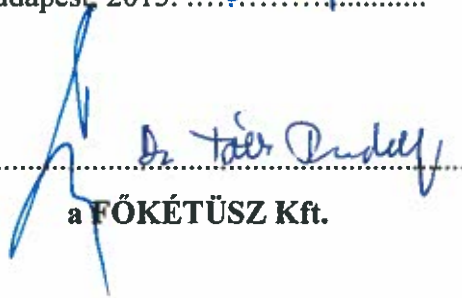
XI.15. Felek megállapítják, hogy bármely vita eldöntésre, amely a jelen szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszégésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes magyar

bíróság jogosult eljárni.

XI.16. A jelen szerződés 5 (öt) egymással szó szerint megegyező példányban készült, melyből Megrendelőt 4 (négy), Vállalkozót 1 (egy) példány illet meg.

Felek a jelen szerződést közös elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2015. ....08.24.....

  
a FŐKÉTÜSZ Kft.

  
BDC Business Data Center  
Direktmarketing Szolgáltató és  
Kereskedelmi Korlátolt  
Felelősségű Társaság  


Megrendelő képviseletében

Kovács Balázs  
ügyvezető

FŐKÉTÜSZ   
Fővárosi Kéményseprőipari KFT  
t.

Vállalkozó képviseletében

Szabó Sándor  
ügyvezető

  
vezető  
jogtanácsos  
nyilv.sz.: 6736  


Ellenjegyzem

2015 AUG. 24

**Vállalkozási díjak**

Operátori óradíj	<b>nettó</b>	<b>1.950</b>	<b>Ft/óra/fő</b>
Rendszer licenz és üzemeltetési havi díja	<b>nettó</b>	<b>12.000</b>	<b>Ft/hónap/állomás</b>
Kirendeltségek licenz havi állomásdíja	<b>nettó</b>	<b>9.000</b>	<b>Ft/hónap/állomás</b>