

1/a. sz. melléklet

MÁV-START Zrt.
részére

EGYÉB GARANCIA (minta)²

Garanciaszám: [●]
Referenciaszám: [●]

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

Értesültünk továbbá arról, hogy a megkötendő Szerződés értelmében a Megbízó Kedvezményezett részére köteles átadni egy 50.000.000,- Ft-nak (Ötvenmillió forint) megfelelő összegű visszavonhatatlan Egyéb bankgaranciát. Értesültünk arról is, hogy az Egyéb garancia a Kedvezményezett bármilyen olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Megbízó Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Kedvezményezett a Szerződés 18. pontjával összhangban jogosult az Egyéb garancia terhére érvényesíteni minden, a Megbízóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Kedvezményezett által a Megbízó helyett viselt költségek stb. (a továbbiakban együtt: Kedvezményezetti igény)

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

50.000.000 Ft

Azaz Ötvenmillió magyar forint összeget

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

²[AMENNYIBEN AZ EGYÉB BIZTOSÍTÉK BANKGARANCIA.]

meghosszabbítására és / vagy kicserélésére vonatkozó kötelezettségének határidőben nem tett eleget.

Igénybejelentés esetén Bankunk kizárólag az igénybejelentésben szereplő összeg erejéig teljesít fizetést.

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

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

Jelen garancia [●]-tól³ a garancia eredeti példányának Bankhoz történő visszajuttatásáig, de legfeljebb [●] napján 16 óráig - ha ez a nap munkaszüneti vagy bankszünnap, úgy az azt követő banki munkanapon 16 óráig - érvényes, mely időpontig az esetleges igénybejelentésnek bankunkhoz be kell érkeznie. Ezen időpont után a garancia érvényét veszti, Bankunk annak alapján fizetést nem teljesít függetlenül attól, hogy az eredeti példányt hozzánk visszajuttatjuk- e vagy sem.

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

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

A jelen Egyéb garancia tekintetében az engedélyezés a jelen Egyéb garancia alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedélyezését jelenti, míg a jelen Egyéb garancia tekintetében az átruházás a lehívás (igénybevétel) jogának átruházását is jelenti – a jelen Egyéb garancia alapján kifizetendővé váló összeg (proceeds) engedélyezésével együtt.

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

A jelen Egyéb garanciából vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező bármely jogvita tekintetében alávetjük magunkat a magyar rendes bíróságok kizárólagos joghatóságának.

Kelt: [●]

³[A JELEN SZERZŐDÉSALÁÍRÁSÁNAK NAPJA, EZT KÖVETŐEN – AMENNYIBEN ALKALMAZANDÓ - A KORÁBBI TELJESÍTÉSI GARANCIA LEJÁRATÁNAK NAPJA.]

1/b. sz. melléklet

MÁV-START Zrt.
részére

EGYÉB KÖTELEZVÉNY (minta)⁴

Kötelezvénytípus: [●]

Referenciaszám: [●]

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

Értesültünk továbbá arról, hogy a megkötendő Szerződés értelmében a Megbízó Kedvezményezett részére köteles átadni egy 50.000.000,- Ft-nak (Ötvenmillió forint) megfelelő összegű visszavonhatatlan készfizető kezességvállalást tartalmazó Egyéb Kötelezvényt. Értesültünk arról is, hogy az Egyéb Kötelezvény a Kedvezményezett bármilyen olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Megbízó Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Kedvezményezett a Szerződés 18. pontjával összhangban jogosult az Egyéb Kötelezvény terhére érvényesíteni minden, a Megbízóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Kedvezményezett által a Megbízó helyett viselt költségek stb. (a továbbiakban együtt: Kedvezményezetti igény)

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

50.000.000 Ft
azaz Ötvenmillió magyar forint összeget

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

Biztosítónk kijelenti, hogy az Egyéb Kötelezvényben vállalt készfizető kezességet úgy kell érteni, ahogy azt a Ptk. 274. § (2) bekezdése szabályozza, azzal, hogy Biztosítónk a Ptk. 273. § (1)

⁴[AMENNYIBEN AZ EGYÉB BIZTOSÍTÉK BIZTOSÍTÁSI SZERZŐDÉS ALAPJÁN BIZTOSÍTÓ ÁLTAL KIADOTT KÉSZFIZETŐ KEZESSÉGVÁLLALÁST TARTALMAZÓ KÖTELEZVÉNY.]



bekezdésében foglaltaktól eltérően nem érvényesítheti azokat a kifogásokat, amelyeket a Megbízó érvényesíthet a Kedvezményezettrel szemben, és saját, Kedvezményezettrel szembeni, egyéb jogviszony(ok)ból származó igényeit sem jogosult beszámítani a Kedvezményezettrel szemben.

Igénybejelentés esetén Biztosítónk kizárólag az igénybejelentésben szereplő összeg erejéig teljesít fizetést.

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

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

Jelen Egyéb Kötelezvény [●]-tól⁵ a Kötelezvény eredeti példányának Biztosítónkhoz történő visszajuttatásáig, de legfeljebb [●] napján 16 óráig - ha ez a nap munkaszüneti vagy bankszünnap, úgy az azt követő banki munkanapon 16 óráig - érvényes, mely időpontig az esetleges igénybejelentésnek Biztosítónkhoz be kell érkeznie. Ezen időpont után az Egyéb Kötelezvény érvényét veszti, Biztosítónk annak alapján fizetést nem teljesít függetlenül attól, hogy az eredeti példányt hozzánk visszajuttatjuk-e vagy sem.

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

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

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

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

A jelen garanciából vagy azzal összefüggésben, annak megszűnésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező bármely jogvita tekintetében alávetjük magunkat a magyar rendes bíróságok kizárólagos joghatóságának.

Kelt: [●]

⁵[ELSŐ ALKALOMMAL A JELEN SZERZŐDÉSALÁÍRÁSÁNAK NAPJA, EZT KÖVETŐEN – AMENNYIBEN ALKALMAZANDÓ - A KORÁBBI EGYÉB KÖTELEZVÉNY LEJÁRATÁNAK NAPJA.]

2. számú melléklet

Műszaki melléklet és paraméterkönyv

1. Az üzleti elvárások meghatározása

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

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

A közszolgáltatási szerződés elvárásain túl a MÁV-START Zrt. az utazóközönség maradéktalan kiszolgálása érdekében folyamatos 24 órás telefonos ügyfélszolgálatot kíván biztosítani.

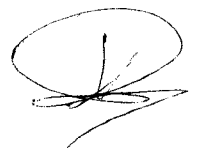
A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2009. december 3. napjától hatályos 13711/2007/EK rendelet kiemelten kezeli az utasok tájékoztatáshoz, illetőleg „panasztételhez” való jogát. A Megrendelő a rendeletnek való megfelelés érdekében hatékony utastájékoztatói rendszert és panaszkezelési mechanizmust köteles működtetni, melynek integráns elemét képezi a Call Center (a mellékletben a továbbiakban: CC).

A kitűzött célok elérése érdekében a Megrendelő:

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

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

2. Elvárások a Vállalkozóval szemben



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

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

A CC célja:

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

3. Hívásforgalmi adatok

A 2011. évi és a 2012. első negyedéves adatok átlaga alapján:

	munkanapokon	szabad,- munkaszüneti- és ünnepnapokon
napi becsült hívás átlagosan (darab / nap)	3 300	3 575
napi becsült menetrendi információ aránya	51,1%	60,1%
napi becsült díjszabási információ aránya	3,9%	2,4%
napi becsült különleges információ aránya	4,2%	3,3%
napi becsült jegyrendelés aránya	16,4%	17,7%
napi becsült nemzetközi információ aránya	18,3%	12,3%
napi becsült e-ticket információ aránya	0,9%	0,7%
napi becsült észrevételek aránya	1,0%	0,5%
napi becsült angol nyelvű hívásarány	0,3%	0,3%
napi becsült VIP hívásarány	0,4%	0,2%
napi becsült átalány-kártérítés hívásarány	0,3%	0,4%
napi becsült egyéb hívásarány	3,2%	2,1%
napi becsült e-mail átlagosan (darab / nap)	76	
napi becsült SMS átlagosan (darab / nap)	450	

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

4. A szolgáltatás színvonalával szemben támasztott elvárások

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

Szolgáltatási szint:

Paraméter	Mértékegység	Az Megrendelő elvárásai
az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően Y másodpercen belül a telefonos ügyintéző által az adott menüpontban fogadott napi bejövő hívásmennyiség X %-a (napi szolgáltatási szint) minden egyes menüpont esetében (Normál kategóriájú híváskezelés)	% / másodperc	≥ 80 % / ≤ 30 mp
maximális várakozási idő - küszöbérték (az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által történő felvételig eltelt leghosszabb idő)	másodperc	≤ 30
a létre nem jött, megghiúsult beszélgetések aránya (a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma – a 30 másodpercen belül megszakadt hívások száma) minden egyes menüpont tekintetében (azzal, hogy a jelen előírás vonatkozásában külön-külön menüpontnak minősülnek a VIP kategóriájú, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívások).	%	≤ 5
e-mail megválaszolási határidő (a CC-be beérkező e-mail időpontjától számítva a válasz megküldése)	perc	30
krízis SMS kiküldési határidő (a személyszállítási főirányító által e-mail-ben a CC részére megküldött információ SMS-re átfordítása és kiküldése az előre definiált vezetői kör részére)	perc	10

bármely a jelen Szerződés alapján kiküldendő egyéb SMS tekintetében a kiküldési határidő (a kiküldés szükségességét kiváltó ok, pl. helyfoglalás Utas általi megrendelése, bekövetkezésétől számítva)	perc	30
VIP kategóriájú híváskezelése (a Megrendelő által VIP-nek minősített, fenntartott, önálló telefonvonalon lebonyolított hívás esetén a hívás IVR-be érkezését követően Y másodpercen belül a telefonos ügyintéző által fogadott napi bejövő hívásmennyiség X %-a	% / másodperc	$\geq 100\% / \leq 30 \text{ mp}$
Átalány-kártérítés kategóriájú híváskezelése (a Megrendelő által átalány-kártérítésnek minősített, fenntartott, önálló telefonvonalon lebonyolított hívás esetén a hívás IVR-be érkezését követően Y másodpercen belül a telefonos ügyintéző által fogadott napi bejövő hívásmennyiség X %-a	% / másodperc	$\geq 90\% / \leq 30 \text{ mp}$
Normál kategóriájú híváskezelés minimális napi szolgáltatási szintje (menüpontként)	%	80%
híváskezelés minimális napi szolgáltatási szintje Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett napokon (menüpontként) tekintet nélkül arra, hogy a hívás Normál, VIP vagy Átalány-kártérítés kategóriába sorolható-e	%	50%
áramellátás megszűnése esetén átállási idő nélküli teljes körű folyamatos működés	%	100%

A MÁV-START Zrt-nek elvárása a naponta folyamatos, 24 órás rendelkezésre állás.

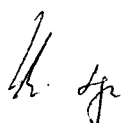
- 4.1 Az IVR (InteractiveVoiceResponse) fogalom alatt az interaktív hangos információt értjük. A telefonos érdeklődő először az IVR menürendszerbe kerül, ahol telefonja nyomógombjai segítségével lépegethet le, illetve felfelé a szükséges információ megszerzéséig. Csak akkor kerül kapcsolatba a telefonos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

félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a VIP hívások, az Átalány-kártérítés kategóriájú hívások és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra (melyet Megrendelő a jelen Szerződés 5.8 pontjával összhangban jelöl meg) érkezett hívások tekintetében a jelen 4.1 pontban foglaltak azzal az eltéréssel irányadók, hogy a hívás IVR-be kerülésekor a hívás automatikusan (menüpont kiválasztása nélkül) haladéktalanul valamely telefonos ügyintézőhöz kerül kapcsolásra. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó ezen előírásokra figyelemmel köteles kialakítani a Rendszert, a jelen Szerződés egyéb előírásaira is figyelemmel.

- 4.2 Normál kategóriájú hívások esetében a Napi szolgáltatási szint számítása menüpontként történik a következő módon: $((a \text{ feldolgozott, érintett menüpontba irányuló bemenő hívások száma} + a \text{ 30 másodpercen túl fel nem dolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma}) - (a \text{ 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma} + a \text{ 30 másodperc után megszakadt, érintett menüpontba irányuló hívások száma})) / (a \text{ feldolgozott, érintett menüpontba irányuló bemenő hívások száma} + a \text{ 30 másodpercen túl fel nem dolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma}) \times 100$; (két tizedes jegyig megadva) Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 4.2 pont szerinti számítás vonatkozásában a 4.3 illetve 4.4 pont szerinti VIP hívásokat és Átalánykártérítés-kategóriájú hívásokat teljes egészében figyelmen kívül kell hagyni.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződés alkalmazásában Normál kategóriájú hívásnak minősül mindaz a hívás, amely nem minősül VIP hívásnak vagy Átalány-kártérítés kategóriájú hívásnak.

- 4.3 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a VIP hívásokra vonatkozó, elvárt napi szolgáltatási szint számítása a fenti 4.2 pontban rögzített szabály megfelelő alkalmazásával történik, azzal, hogy a VIP hívások egy csoportot képeznek a mérés szempontjából, függetlenül attól, hogy az Ügyfél milyen menüpont alá besorolható kérdésre vonatkozóan kér információt. A jelen Szerződés alkalmazásában VIP hívásnak azon hívás tekinthető, amely a 06/40/333-555 hívószámon és / vagy a Megrendelő által előzetesen írásban megjelölt, más dedikált hívószámon érkezik be.
- 4.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik továbbá, hogy az Átalány-kártérítés kategóriájú hívásokra vonatkozó, elvárt napi szolgáltatási szint számítása a fenti 4.2 pontban rögzített szabály megfelelő alkalmazásával történik, azzal, hogy az Átalány-kártérítés kategóriájú hívások egy csoportot képeznek a mérés szempontjából. A jelen Szerződés alkalmazásában Átalány-kártérítés kategóriájú hívásnak azon hívás tekinthető, amely a 04+4949 hívószámon és / vagy a Megrendelő által előzetesen írásban megjelölt, más dedikált hívószámon érkezik be.
- 4.5 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó folyamatosan annyi csatornát köteles üzemeltetni, hogy valamennyi Utas-hívás – tekintet nélkül arra, hogy egyidejűleg hány és / vagy milyen kategóriájú hívás érkezik - folyamatosan beérkezzen a Call Center IVR-ébe. Azon hívásokat, amelyek a Call Center IVR-ébe bizonyíthatóan abból az okból nem érkeztek be, hogy a Vállalkozó nem tett eleget az előző mondatban rögzített kötelezettségének, a jelen Szerződés 14.2.15 és 15.2 l) pontjai szempontjából létre nem jött,



meghiúsult hívásnak kell tekinteni. A Vállalkozó köteles biztosítani, hogy az ilyen hívásokra vonatkozó adatok az Elektronikus Szolgáltatási Adatbázisban rögzítésre kerüljenek. Vállalkozó köteles továbbá az ilyen hívások számát a napi, heti és havi riportban feltüntetni. A Vállalkozó nem alkalmazhat továbbá olyan megoldást, amely az IVR-ben a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont Utas általi választhatóságát késlelteti.”

4.6 Megrendelőnek a CC kommunikációs nyelveit illetően az alábbi elvárásai vannak:

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

A Megrendelő kifejezett elvárásai:

- legalább napi 80%-os szolgáltatási szint elérése menüpontonként,
- további elvárás a VIP minősítésű ügyfelek 100%-os, valamint az átalánykártérítéssel kapcsolatos megkeresések legalább 90%-os kiszolgálása
- mindig legyen legalább két olyan telefonos ügyintéző szolgálatban, aki rendelkezik az összes érvényes modulvizsgálattal és angol nyelven beszél,
- az IVR menüben alkalmazott hangfájlok módosítása:
 - munkanapokon, normál munkaidőben (08:00 – 18:00) 12 órán belül,
 - Rendkívüli Esemény kapcsán, az előre felvett hangfájlt a Megrendelővel egyeztetve azonnal történjen meg.

5. Alkalmazások

A Megrendelő négy telefonszámon biztosít elérhetőséget az ügyfelei részére. A telefonszámokat a Megrendelő létesítette.

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

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

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

A menetrendi programokat (DB Hafas, Elvira) a Vállalkozó telepítheti. Az Elvira adatbázis frissítéséhez az adatokat a Megrendelő megküldi. A Megrendelő biztosítja az egyes alkalmazások - ide nem értve a DB Hafas alkalmazást - installációs / telepítő készleteit. A Teleres alkalmazást kizárólag csak a Data-Press cég telepítheti, melynek induló telepítési költségeit a Megrendelő viseli. Ezenfelül, alkalmazni kell még az e-Ticket Back Office modult, a START Klub kártya hosszabbító felületet, és a hírlevél feliratkozó felületet, amelyek webes felületűek és elérésűek.

Az ügyfél reklamációk rögzítésére az Andoc UE modult a Vállalkozó telepítheti.

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

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

E-mail elérés 2 meghirdetett elektronikus címen történhet:

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

A telefonos kiszolgáló rendszert illeszteni kell a Megrendelő jelenlegi működési környezetéhez, azaz a rendszer képes kell, hogy legyen együttműködésre a Megrendelő egyéb elektronikus és személyes ügyfélszolgáló rendszereivel. Ezen követelmény nemcsak a használt rendszerek integrálhatóságát, hanem az egyéb kiszolgáló rendszereken keresztül érkező menetrendi és menetjegy előrendelés fogadásának képességét is jelenti. És fordítva, ezen rendszeren érkező, de nem ezen rendszerben kezelt kérések átadására is képes legyen a Megrendelő más rendszerei felé.

6. A CC személyzete

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

- legalább középszintű érettség;
- kellemes hang és fellépés, helyes kiejtés és beszéd-tempó;
- magas szintű kifejezőképesség;
- gazdag szókinccs;
- jó, gyors fogalmazási készség;
- a nem szokványos helyzetekben gyorsan fel kell találnia magát, az ilyen eseteket gyorsan és szakszerűen kell elintéznie;
- vállalnia kell, hogy folyamatosan továbbképzzi magát, fejleszti képességeit;

- kitartónak kell lennie, és el kell tudnia viselnie a munkával együtt járó megterhelést.

A szükséges létszámot – a jelen Szerződés és / vagy annak mellékletei létszámra / annak összetételére vonatkozó kifejezett előírásaira is figyelemmel - a fentiekben meghatározott kritériumok alapján a Vállalkozónak kell meghatároznia.

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

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

7. A CC-vel szembeni elvárások

7.1. A kimutatások átadásának gyakorisága

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

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

A jövőben a szabályozási környezet változásából eredő követelmények és / vagy a mindenkori Közszolgáltatási Szerződés(ek) függvényében változhatnak a kimutatásokkal szembeni elvárások, melyeknek Vállalkozó köteles eleget tenni. Ezzel összefüggésben Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

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

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

A Vállalkozó külön statisztikát köteles készíteni és küldeni a normál és a VIP hívások tekintetében.

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

- a CC-be irányuló hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztás száma),

- a feldolgozott be- és kimenő hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a felvett hívások és az összes kimenő hívások száma),
- a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a felvett hívások és az összes kimenő hívások átlagos hossza),
- a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő, de a telefonos ügyintéző által fel nem vett (elmenő) hívások száma),
- a hívások fogadásának átlagos ideje (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő és a hívás a telefonos ügyintéző által történő felvétele közötti eltelt idők átlaga),
- a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma (mérési pont: azon hívások darabszáma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző 30 másodpercen belül a hívást nem vette fel, és a hívó fél e 30 másodpercen belül letette a kagylót),
- a 30 másodperc után megszakadt hívások száma (mérési pont: azon hívások száma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően az telefonos ügyintéző 30 másodpercen belül a hívást nem vette fel, és a hívó fél e 30 másodpercen túl tette le a kagylót),
- a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelté után feldolgozott hívások száma (mérési pont: azon hívások száma, ahol az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által történő felvételig több mint 30 másodperc telik el),
- a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabbán kiváráó hívás várakozási idejének hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást jelentő felvételig eltelt leghosszabb idő, illetve az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a kagyló letételéig eltelt leghosszabb idő, ahol a telefonos ügyintéző hívást nem vette fel),
- a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza (mérési pont: az IVR segítségével történő, a telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően a telefonos ügyintéző által felvett hívások és az összes kimenő hívások hossza),
- napi szolgáltatási szint számítása menüpontonként: $((a \text{ feldolgozott, érintett menüpontba irányuló bemenő hívások száma} + a \text{ 30 másodpercen túl fel nem dolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma}) - (a \text{ 30 másodpercnél hosszabb idő eltelté után feldolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma} + a \text{ 30 másodperc után megszakadt, érintett menüpontba irányuló hívások száma})) / (a \text{ feldolgozott, érintett menüpontba irányuló bemenő hívások száma} + a \text{ 30 másodpercen túl fel nem dolgozott, érintett menüpontba irányuló hívások száma}) \times 100$; (két tizedes jegyig megadva) (külön-külön a

Handwritten mark

Handwritten signature

Normálkategóriájú hívások körébe tartozó menüpontok, továbbá a VIP kategóriájú hívások valamint az Átalány-kártérítés kategóriájú hívások tekintetében, a jelen 2. számú melléklet 4.2 – 4.4 pontjainak megfelelő alkalmazásával),

- e-mailek, SMS-ek száma (mérési pont: összes beérkezett és elküldött száma).

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

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

7.3. Kimenő hívásokkal szembeni elvárások

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

Amennyiben Megrendelő kizárólagos döntése alapján a call center részére a Megrendelő által üzemeltett vasúti üzemi telefonszám kerül bevezetésre, akkor az azon keresztül vasúti üzemi számokra történő hívások díját a Megrendelő fizeti.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 7.3 pontban foglaltak nem érintik a Szerződés 5.7 pontjában foglaltakat.

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

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

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

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

8. Paraméterkönyv

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

Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés alkalmazásában a MÁVDIREKT kifejezés alatt a jelen Szerződés szerinti call centert kell érteni.

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

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

Az ellenőrzés a rögzített hívások visszahallgatásával, valamint az utasok részére kiküldött e-mailek utólagos ellenőrzésével végzendő. A hívások és az e-mailek minősítése pontszámokkal a mellékletekben meghatározott értékelő lap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 80%, összesítve 90% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott (kommunikációs és / vagy szakmai) rész automatikusan 0%. Kiemelten súlyos hiba esetén a teszt értékelése automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzésekről a Megrendelő utólag tájékoztatást küld a Vállalkozó részére.

8.1 Egy hívás minősítésének elve

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

Az értékelés az alábbiakban megadott értékelőlap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 80%, összesítve 90% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott rész automatikusan 0%. Kiemelten súlyos hiba esetén az teszt értékelése automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzések időpontjait a Megrendelő előre nem jelenti be, azok a szolgáltatási időszakban bármikor megtörténhetnek. A telefonhívások végén a telefonos ügyintézőt tájékoztatni kell a minősítésről illetve - szükség esetén - a helyes válaszokról. A hívás teszt jellegét a Megrendelő csak a hívás végén köteles bejelenteni. A Megrendelő jogosult saját felvételt készíteni a teszhívásról.

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

Értékelési szempont / hibakategória	Telefonos ügyintéző által alkalmazott gyakorlat leírása	Értékelési pontszám
-------------------------------------	---	---------------------



Formai elemek (súlyos hiba kategória)	Bemutatkozás és elköszönés formai elemeit (Üdvözlöm, Jó napot kívánok, XY vagyok! Miben segíthetek? Köszönöm/Köszönjük hívását! Viszonthallásra. –utoljára köszönt el).	2
	Bemutatkozás és/vagy elköszönés elmarad. Nem a teljes nevét mondja. Udvariassági formák elmaradnak („kívánok”).	0
Loyalitás (súlyos hiba kategória)	Lojalitás a céggel, a partnerrel, illetve a többi kollégával szemben. Nem minősíti negatívan a szolgáltatást, nem tesz megjegyzést a rendszerre, semmilyen politikai állásfoglalás nem történik. Amennyiben kollégáit hibáztatják, diplomatikus választ ad.	2
	A fentiek nem teljesülnek.	0
Udvarias, kedves hozzáállás, megszólítás (súlyos hiba kategória)	Segítőkészen áll az utashoz. Türelmet kér és megköszöni, ha szükséges. Tegeződés, tetszik/tessék használatának elkerülése, ügyfelet megfelelően szólítsa (Ön, Hölgyem/Uram). Felszólító mód kerülése.	2
	Nem mutat megfelelő segítőkészséget, nem elég türelmes. Ügyfélszolgálati attitűd hiánya.	1
	Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
Türelmem (súlyos hiba kategória)	Nem vág az utas szavába, türelmes marad akkor is, ha valamit többször el kell magyarázni. A hangsúly, szóhasználat is utalhat türelmetlenségre.	2
	Egyszer (vagy kétszer, de nem durván) az utas szavába vág.	1
	Többször és/vagy durván az utas szavába vág.	0
Beszélgetés irányítása	Kézben tartja a beszélgetést, megfelelő kérdezéstechnikát alkalmaz. A beszélgetés szakmai szinten marad. Megoldási javaslatokat, alternatívákat ad. Hosszú szünetek elkerülése, amennyiben az bizonytalanságból ered.	2
	A hívást nagyrészt irányítja, de a nehezebb helyzetekben elveszti az irányítást, elveszti a szakmai szintet.	1
	Nem megfelelő irányítás, irányítás hiánya.	0
Érthetőség, tempó, hangerő (itt értékeljük a formailag minden elemet betartó, de mégsem kedvesen, segítőkészen beszélő ügyintéző		

Mondatszerkesztése megfelelő, kerüli a körmondatokat. A kommunikáció érthető az ügyfél számára. Megfelelő szóhasználat (idegen szavak, szleng, töltelésszavak kerülése).

	kommunikációját)	Figyelembe veszi az ügyfél tempóját, hallható legyen, de nem túl hangos. Udvariatlanságra, monotoníára utaló hangsúlyt kerüli, (elsősorban az érzelmi, nem a grammatikai hangsúly értékeléséről van szó)	
		A fent leírt jellegzetességek közül bármelyik hiányzik (pl. szlenggel, de kedvesen beszél).	1
		Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
	Magabiztosság, határozottság	Bizonytalanságra utaló töltelékszavak (pl: hááát, talán, esetleg, szerintem, valószínűleg) használatának és a túl hosszú szünetek alkalmazásának kerülése, ha ez bizonytalanságból adódik (pl. utas kérdése utáni hosszabb szünet).	2
		Fentiek részben teljesülnek (pl.: 1-2 rövidebb szünet a beszélgetésben, töltelékszavak használata).	1
		Nem teljesülnek a fenti feltételek.	0
	Átkapcsolás, hold korrekt használata	Átkapcsolás: Kis türelmet kért, elmondta, kit fog kapcsolni ("kapcsolok egy kollégát, aki ebben a kérdésben segíteni tud"). Elmagyarázta, mi fog történni ("zenét fog hallani, kérem, tartsa a vonalat"). Elköszönt. Hold: A Hold előtt – megfelelően kommunikálja az utas felé: Kis türelmet kérjen, mi a célja (pl: azonnal utánanézek), mi fog történni (pl: egy kis zenét fog hallani, kérem, tartsa a vonalat). A Hold közben – ne legyen túl hosszú a „Hold”, ha mégis az, vegye vissza az utast. (1,5-2 perc után). A Hold után – megköszöni a türelmet.	2
		Két percnél hosszabb Hold idő, vagy nem kéri az utas beleegyezését Hold-ba tétel előtt.	1
		A fenti feltételeknek nem felel meg a kommunikáció (pl.: nem köszöni meg a türelmet).	0
	Törődő, proaktív	A beszélgetés során felmerült információkon túlmenően egyéb, az utas számára lényeges kérdésekről is tájékoztatást ad. Empatikus az utassal.	2
		Nem kellően empatikus, vagy nem ad meg minden szükséges információt, amit lehetne.	1
		Nem felel meg a fenti feltételeknek.	0
szakmai	Megoldási javaslatok, problémamegoldás (súlyos hiba kategória)	Több lehetséges megoldást felajánl, tájékoztatja az ügyfelet az alternatív lehetőségekről is. Problémás eseteket az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	2

	Nem ajánl fel minden lehetséges megoldást, illetve nem megfelelő megoldást ajánl. Problémás eseteket nem az előírt folyamatoknak megfelelően kezeli.	0
Vasútszakmai tudás (súlyos hiba kategória)	A Tudásbázisban található információkat felhasználva tájékoztatja az utast az igényéhez kapcsolódó összes kedvezményről, igénybevételüknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Az utas kéréséhez igazodva a legmegfelelőbb útirányt javasolja az utazáshoz.	2
	Csak részlegesen tájékoztatja az utast igényéhez kapcsolódó kedvezményekről, igénybevételük feltételeiről, az aktuális akciókról. Nem vesz figyelembe minden szempontot az útirány kiválasztásánál.	1
	Nem tájékoztatja az ügyfelet az igényéhez kapcsolódó kedvezményekről, igénybevételüknek feltételeiről, az aktuális akciókról. Figyelmen kívül hagyja azokat a szempontokat, melyek alapján az ügyfél igényének legmegfelelőbb útirányt ajánlhatná.	0
A szolgáltatott információk helyessége, pontossága (súlyos hiba kategória)	Minden adat, amit közöl az utassal, megfelel a valóságnak, minden információ érthetően, pontosan az utas számára.	3
	A közölt nem minden adat felel meg a valóságnak, nem minden információ pontosan érthető az utas számára.	1
	A közölt adatok nem felelnek meg a valóságnak, az utas által félreérthetően közli az információkat.	0
Rendelés összegzése, visszaolvasása (súlyos hiba kategória)	Összegzi az utas megrendelését, megkéri, hogy olvassa vissza a közölt átvételi azonosítót. Felajánlja az SMS küldés lehetőségét.	2
	Nem összegzi az utas megrendelését, nem kéri meg, hogy olvassa vissza a közölt átvételi azonosítót. Nem ajánlja fel az SMS küldést.	0
Angol nyelvű menüpont esetén (súlyos hiba kategória)	Van angol nyelvű ügyintéző	2
	Amennyiben nincs angolul beszélő ügyintéző, aki megválaszolhatná az angolul feltett kérdést	0
Az utas igényének pontos értelmezése	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat, a fontos, de az utas által nem közölt információkra rákérdez, szükség esetén visszatér a hívás elején kért/adott információkra.	2

	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat.	1
	Figyelman kívül hagyja, vagy nem pontosítja a kapott információkat. Nem kérdez rá olyan fontos információkra, melyeket az utas magától nem mond el.	0
Szoftverkezelés (ELVIRA; HAFAS; TELERES; e-Ticket Back Office)	Megfelelően használja a szoftvereket, kihasználja azok lehetőségeit, ismeri tulajdonságait. Nem közöl téves adatokat a nem megfelelő kezelésből kifolyólag.	2
	Nincs teljes mértékben tisztában a szoftverek használatával, ezáltal nem használja ki teljes mértékben a szoftver nyújtotta lehetőségeket.	1
	Nincs tisztában a szoftverek használatával, ezáltal nem használja ki a szoftverek nyújtotta lehetőségeket, illetve ebből kifolyólag ad téves, hiányos tájékoztatást.	0
Tudásbázis, szakmai anyagok használata	Munkája során felhasználja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, ismeri a Tudásbázist, tájékozódni tud a telefonos ügyintézői meghajtón, naprakészen ismeri az aktualitásokat, változásokat.	2
	Munkája során részben használja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, részben ismeri a Tudásbázist, bizonyos változásokat nem követ naprakészen.	1
	Nem használja a rendelkezésre álló szakmai anyagokat, figyelmen kívül hagyja a vezetők által küldött aktualitásokat, változásokat, nem képes önállóan használni a Tudásbázist. Figyelmen kívül hagyja a belső munkautasításokat.	0

8.2 Egy e-mail minősítésének elve

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

Az értékelés az alábbiakban megadott értékelőlap alapján történik. A megfelelő minősítés feltétele, a Kommunikáció és a Szakmai részben is minimum 80%, összesítve 90% teljesítmény elérése. Súlyos hiba esetén az adott rész automatikusan 0%. Súlyos hibakategória esetén az osztály értékelése automatikusan nem megfelelő. Az ellenőrzések időpontjait a Megrendelő előre nem jelenti be, azok a szolgáltatási időszakban bármikor megtörténhetnek. A telefonos ügyintézőt tájékoztatni kell a minősítésről illetve - szükség esetén - a helyes válaszokról. A teszt mivoltát a Megrendelő csak a válasz után köteles bejelenteni.

Handwritten signature

Handwritten signature

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

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

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

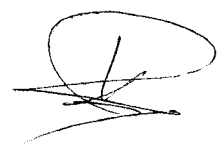
Handwritten initials

Handwritten signature

	Az utas által elmondott minden információt, pontosan értelmezi és válaszadáskor figyelembe veszi azokat.	1
	Figyelman kívül hagyja, vagy nem pontosítja a kapott információkat. Nem kérdez rá olyan fontos információkra, melyeket az utas magától nem mond el	0
Az utas a kérdésre megfelelő választ kapott	Az adott információk a kérdésre megfelelő választ adtak.	1
	Az adott információk nem a kérdésre válaszoltak.	0
Az utas minden kérdésére választ kapott	Az adott információk minden kérdésre választ adtak.	1
	A válaszlevélből információk maradtak ki.	0

8.3 Egyéb értékelési szempontok

Értékelési szempont / hibakategória	Alkalmazott gyakorlat leírása	Értékelési pontszám	
egyéb értékelési szempontok	utasítások, vágányzári hirdetmények	nyilvántartása pontos, áttekinthető	5
		kimutathatóan a telefonos ügyintézők tudomása hozta	5
	riportok kiküldésének ideje és tartalmának megbízhatósága	Amennyiben a riportok nem érkeznek meg határidőre, úgy a késett riportonként 1 pont levont levonandó	5
		A riportokkal (vagy akár egyetlen riporttal) kapcsolatos tartalmi kifogás felmerülése esetén: számítási, számolási hiba esetén: 0 pont; a szöveges részekben esett elírás esetén: 3 pont adható, amennyiben nem merül fel kifogás vagy az észlelt hiba nem nyert bizonyítást, úgy a maximális 5 pont adandó.	5
	krízis SMS kézbesítése	Az e-mail megérkezését követő 10 percen belül meg kell érkeznie az SMS-nek a MÁV-START kijelölt vezetői számára. Ellenkező esetben üzenetenként 4 pont kerül levonásra. (A beérkezési idő alapjául a Vállalkozó kijelölt elektronikus postafiókjába történő megérkezési időpontot kell figyelembe venni).	20
amennyiben csonka, hiányos SMS érkezik a Vállalkozó hibájából, úgy üzenetenként 5 pont kerül levonásra.			



	A megküldött e-mail hiányos (pl.: nincs kódszám) vagy nem dönthető el, hogy azt SMS-ként ki kell-e küldeni, úgy a Vállalkozó ügyeletesen telefonon kapcsolatba lép az e-mail küldőjével a pontosítás végett. A javítást a fő üzemirányító e-mailben megerősíti. Az SMS kiküldésének határideje ezen e-mail megérkezésétől kezdődik. Amennyiben az e-mailt nem kell SMS-ként továbbítani, úgy az írásban megerősítendő az üzemirányító által.	
a jelen Szerződés alapján kiküldendő bármely egyéb SMS kézbesítése	Az SMS kiküldésének szükségességét kiváltó ok, pl. helyfoglalás Utas általi megrendelése, bekövetkezésétől számított 30 percen belül meg kell érkeznie az SMS-nek a címzett (pl. Utas) számára. Ellenkező esetben üzenetenként 4 pont kerül levonásra.	
	Amennyiben csonka, hiányos, téves SMS érkezik a Vállalkozó hibájából, úgy üzenetenként 5 pont kerül levonásra.	
Ügyféllel folytatott beszélgetések visszakereshetősége	A hívás előkereshető volt a hívás idejének pontos (4 órás intervallumon belüli) megadása esetén: 1 munkanapon belül 5 pont, 2 munkanapon belül 3 pont, 2 munkanapon túl 0 pont adható.	5
Rendszerleállásról történt tájékoztatás	A tájékoztatás e-mailben a hiba észlelésétől számított: 10 percen belül megtörtént 5 pont adható 10 percen túli tájékoztatás esetén 0 pont adandó.	5

8.4 Havi értékelés

A havi értékelő lap mintája alább kerül rögzítésre, mely a 8.1 - 8.3 pont alapján kerül kitöltésre. A havi értékelésre kiválasztandó mintavétel nagysága minimálisan 15, de legfeljebb 100 darab (csatornánként érve: 15-100 telefonhívás, 15-100 e-mail, 15-100 SMS), mely lehet teszt és/vagy valós körülmények közül a Megrendelő által kiválasztott minta. Az értékelés számítása MS Access program segítségével történik. Első lépésben megtörténik az értékelendő minták kiválasztása.

Először a kiválasztott hívások kerülnek kiértékelésre egyenként. Kommunikációs szempontból kilenc (maximum 18 pont), Szakmai szempontból hét értékelési kategóriát (maximum 17 pont) különböztetünk meg. Egy-egy hívás megfelelő minősítésének feltétele, a Kommunikációs és a Szakmai részben is minimum 80%, illetve összesítve a 90% teljesítmény elérése. Az egyedi értékeléseket követően az arányszámoknak megfelelően (helyes/összes) kerül meghatározásra az, hogy egy-egy értékelési kategóriában mekkora lesz az adott pontszám. Hívásokra így összesen 35 pont adható.

Másodjára kerül sor a kiválasztott e-mailek kiértékelésére. Kommunikációs szempontból nyolc (maximum 8 pont), Szakmai szempontból hat értékelési kategóriát (maximum 7 pont) különböztetünk meg. Egy-egy e-mail megfelelő minősítésének feltétele, a Kommunikációs és a Szakmai részben is minimum 80%, illetve összesítve a 90% teljesítmény elérése. Az egyedi értékeléseket követően az arányszámoknak megfelelően (helyes/összes) kerül meghatározásra az,

hogy egy-egy értékelési kategóriában mekkora lesz az adott pontszám. Összesen e-mailekre 15 pont adható.

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

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

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



Havi értékelő lap
 20,.. hó

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

Összesen: 100 / pont → %

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

Javasolt intézkedés	Határidő

Kelt:

Aláírás:

MÁV-START Zrt.

XXXXXXX





8.5 Személyes, helyszíni ellenőrzés

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

Személyes ellenőrzés alkalmával a munkaállomások technikai felszereltsége és ismeretanyag készlete is szűrőpróbaszerűen ellenőrizendő. A vizsgálat alkalmával szűrőpróbaszerűen ellenőrizendő, hogy a munkaállomások el vannak-e látva a következő, nyomtatott ismeretanyagokkal. Megkövetelt, hogy minden munkaállomáson legyen egy darab érvényes, javított MÁV-START Zrt. Közforgalmú menetrendkönyv, MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzat Díjszabás, MÁV-START Zrt. Belföldi díjtáblázat; nemzetközi információadással rendelkező munkaállomás esetén továbbá a Különleges nemzetközi szállítási feltételek I-II-III. kötet, Két-és többoldalú megállapodások gyűjteménye a nemzetközi vasúti utazási kedvezményekről, és a UIC108-1 Elektronikus adatbázis kivonat frekvenciált viszonylatokra is. A munkaállomásokon és a központi tároló szekrényen csak az aktuális díjszabások és vágányzári rendelkezések tarthatók. A lejárt, érvényüket veszített dokumentumokat legalább az adott menetrendi időszak végéig elkülönítve, rendszerezetten meg kell őrizni. A számítógépeken a menetrendi, illetve Tudásbázis programoknak mindig a legfrissebb adatokkal feltöltött állapotukban kell lenniük. A hálózati meghajtón illetve a Tudásbázisban szereplő anyagok áttekinthetően rendszerezve tartandók. Az érvényes és lejárt rendelkezéseket jól elkülönítve kell tartani.

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

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 8. pont rendelkezései nem értelmezhetők úgy, mint amelyek korlátozzák a Szerződés 4.1 pontjának előírásait.

9. Az adatszolgáltatás minimális követelményei

A Vállalkozónak biztosítani kell - a Megrendelő kijelölt kapcsolattartójának - az Elektronikus szolgáltatási adatbázishoz történő hozzáférését.

Az Elektronikus szolgáltatási adatbázisból kereshetőnek, lekérdezhetőnek és közvetlenül MS Excel formátumba exportálhatóknak kell lennie legalább az alábbi, szolgáltatással összefüggő adatoknak:

- menüpontokénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza



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

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

A fentiekén kívül a Vállalkozó az alábbi „standard” riportok elkészítésére és megküldésére is köteles. A riport formátumát a jelen Szerződés 7. sz. mellékleteként csatolt minták tartalmazzák.

9.1 Napi riport (MS excel formátum)

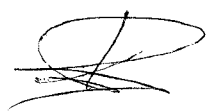
- menüpontonkénti megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza,
 - a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma,
 - a hívások fogadásának átlagos ideje,
 - a 30 másodpercen belül (küszöbérték)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

9.2 Heti riport (MS prezentáció formátum)

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

9.3 Havi riport (prezentáció formátum)

- szolgáltatási időtartam megnevezése,
- a CC-be irányuló hívások száma,
- a feldolgozott be- és kimenő hívások száma
- elvárt szolgáltatási szint mértéke,
- elért szolgáltatási szint mértéke,
- a hívások fogadásának átlagos ideje,
- menüpontonkénti (ideértve külön-külön menüpontként a VIP, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívásokat is) megbontásban:
 - a CC-be irányuló hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások átlagos hossza,
 - a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma,
 - a hívások fogadásának átlagos ideje,
 - a 30 másodpercen belül (küszöbérték) megszakadt hívások száma,
 - a 30 másodperc után megszakadt hívások száma ,
 - a 30 másodpercnél hosszabb idő eltelte után feldolgozott hívások száma,
 - a telefonos ügyintézőhöz eljutott, illetve el nem jutott leghosszabban kiváráó hívás várakozási idejének hossza,
 - a feldolgozott be- és kimenő hívások hossza,
 - nem hívásban töltött idő,
 - összes beszélgetési idő,
 - a feldolgozott kimenő SMS-ek száma,
 - CC-be irányuló e-mailek száma,
 - a feldolgozott be- és kimenő e-mail-ek száma,
 - összesen sorok,



- szolgáltatási szint,
- kiküldött SMS és e-mail darabszámok részletezve,
- folyamatban lévő és megtett fejlesztések státusza,
- rövid szöveges értékelés a szolgáltatási szintet befolyásoló körülményekről,
- diagramos megjelenítése a fenti adatoknak,

9.4 Éves riport (MS prezentáció formátum)

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

Felek rögzítik, hogy az Éves riportot a Szerződés határozott időtartamának lejártát követő 15 napon belül is köteles a Vállalkozó a Megrendelő részére megküldeni, amennyiben pedig a Megrendelő él a Szerződés időtartamának jelen Szerződés 13.2 pontjában rögzített meghosszabbításának jogával, úgy a jelen 9.4 pont szerinti riportot a Vállalkozó megfelelően köteles elkészíteni az Opciók időtartam vonatkozásában is.

9.5 Havi VIP foglalások riport (MS Excel formátum)

- VIP termék szerinti bontásban (országgyűlési képviselők, START Klub VIP, START Klub Prémium kártyatulajdonosok stb.)
 - szolgáltatási időszak megnevezése,
 - igazolvány száma
 - foglalás dátuma
 - utazás dátuma
 - honnan
 - hová
 - vonat száma

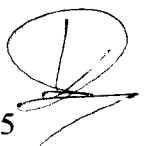
10. Próbaüzem

A Vállalkozó a Kezdőnap 00.00 órájától 30 napos próbaüzemet köteles tartani. A próbaüzem alatt az éles működésnek megfelelő szolgáltatási és minőségi szinteket kell elérni. A próbaüzem alatt az előírt statisztikákat vezetni kell.

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

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

h. h.



11. A MÁVDIREKT menürendszerének felépítése

- 1-es gomb: belföldi információ
 - 1-es gomb: menetrendi tudakozó
 - 2-es gomb: árak és kedvezmények
 - 3-as gomb: különleges információk
- 2-es gomb: jegyrendelés InterCity vonatokra
- 3-as gomb: nemzetközi információ
- 4-es gomb: internetes jegyvásárlási szolgáltatás
 - 1-es gomb: tájékoztató a szolgáltatásról
 - 2-es gomb: ügyintéző kapcsolása
- 5-ös gomb: START Klub kártya hosszabbítás
- 6-os gomb: észrevételek, javaslatok
- 7-es gomb: nem programozott
- 8-as gomb: nem programozott
- 9-es gomb: angol nyelvű tájékoztatás
- 0-ás gomb: visszatérés a főmenübe

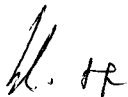
12. Feladatismertetés

A jelen Szerződésben – beleértve egyebek mellett annak mellékleteit is – máshol meghatározott feladatok mellett Vállalkozó különösen a következő feladatok ellátására köteles:

- Call Center üzemeltetéssel kapcsolatos összes tevékenység ellátása;
- Call Center működtetéséhez szükséges eszközök biztosítása;
- Call Center szolgáltatás ellátásához szükséges munkaerő biztosítása és képzése (a vizsgáztatás jogát a Megrendelő fenntartja);
- Call Center telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátása;
 - Információadás: A telefonos ügyintézőknek a munkavégzésük során tájékoztatást kell adni többek között a Megrendelő menetrendjéről (érkezés, indulás, átszállás) és az utazással kapcsolatos tudnivalókról, belföldi és nemzetközi díjszabásokról, különleges információkról, tarifákról, marketing akciókról stb.. A tájékoztatás kiterjed belföldi és nemzetközi utazási viszonylatokra is.
 - Vevőgondozás: A telefonos ügyintézőknek az utasok által tett észrevételeket, kifogásokat, javaslatokat rögzíteni, és továbbítani kell a Megrendelő ügyfélszolgálatára részére. Az érdeklődőket tájékoztatni kell a már folyamatban lévő ügyek státuszáról, az ügyintézővel kapcsolatos nyilvános információkról.
- Telefonos hely-és menetjegy-előrendelés kiszolgálása
 - Helyjegy előrendelés során a telefonos ügyintéző a meglévő, vagy megrendelendő jegyhez szükséges hely- és pótbjegyet vagy pótbjegyet jelöl ki a pótdíjköteles és helybiztosítással közlekedő vonatokra. A hely- és pótbjegyet vagy pótbjegyet kiközvetíteni csak a törzsadatban vonatonként előre rögzített rendelkezésre álló kontingensből lehet. A foglalást a rendszer automatikusan tárolja, majd lehetőséget biztosít a hálózatba kötött értékesítési jegykiadó gépen keresztül történő kiszolgáltatásra. Tájékoztatást kaphat az utas a vonatban található szabad helyek nagyságáról és annak alakulásáról.

- Az utas kérésére az átvételi kódot SMS-ben is meg kell küldeni.
- Felek rögzítik, hogy ügyfélmegkeresés a telefonos csatorna mellett e-mailben is érkezhetsz. Az e-mailben érkezett megkeresésekre a Vállalkozó e-mailben köteles teljes körű választ adni, a válaszdadásra egyebekben a telefonon fogadott hívások tartalmi követelményeinek írott kommunikáció szabályai szerinti megjelenítése az irányadó.
- Megrendelő által előre meghatározott MÁV-START Zrt. munkavállalók - előre definiált - rendkívüli eseményekről történő valós idejű SMS-en történő tájékoztatása.
- Megrendelő egyes ügyfeleinek SMS-en történő tájékoztatása.
 - Az utas kérésére a telefonos hely-és menetjegy előrendelés átvételi kódját SMS-ben is meg kell küldeni.
 - Különös figyelemmel kell kezelni a Megrendelő által előre definiált VIP ügyfeleket. Egyes utazási igazolványok felmutatással jogosítanak a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére, ezért a pénztárnál nem jelentkező kiemelt utasai számára külön telefonvonalon biztosítja a Megrendelő a kiegészítő helybiztosítást. A helybiztosítással összefüggő adatokat SMS-ben is meg kell küldeni.
 - Elkészült START Klub kártya átvételéről szóló SMS-ek kiküldése előre meghatározott lista szerint.
- Belső, szakmai anyagokat tartalmazó ügyfélszolgálati adatbázis („Tudásbázis”) karbantartása (adatfeltöltés, aktualizálás, törlés stb.)
- A MÁV-START Zrt. kártérítési felelősségi körében jelentkező átalány-kártérítési igények elbírálásához és kifizetéséhez szükséges kapcsolattartó feladatok ellátása és operatív háttértámogatás biztosítása a pénztárak részére
- A MÁV-START Zrt. e-ticket háttértámogató rendszeréből kinyerhető információadás, illetve amennyiben szükséges, a bejelentések szervezeten belül az illetékesek felé történő továbbítása (pl. zárolás feloldási kérések, a MÁV-START Zrt. által üzemeltetett jegyátvételi pontok üzemszerű működésének rendszeren keresztül történő ellenőrzése stb.)
- A MÁV-START Zrt. M-ticket szolgáltatás kapcsán felmerülő értékesítési és tájékoztatási feladatok
- Telefonon, illetve írásban bejelentett jelzések, igények (pl. közérdekű adatok megismerésére, kamerakiolvasásra irányuló kérelmek, mozgáskorlátozottak utazásának bejelentése stb.) rögzítése, továbbítása. A mozgáskorlátozottak utazásának bejelentéséhez a Megrendelő az 5.8 pontban meghatározott külön telefonszámot biztosít, ami kizárólag a mozgáskorlátozottak utazásának bejelentéséhez vehető igénybe. Amennyiben a telefonszám eredeti funkciójától eltérő tartalmú megkeresés érkezik ebbe a menüpontba, úgy az ügyintéző udvariasan tájékoztatni köteles a hívó felet a kért információ megszerzésére meghirdetett információs telefonszámról, és a továbbiakban az egyéb jellegű kérdéseket, igényeket kiszolgálnia nem szabad.
- Egyes, telefonos információadást elősegítő, vagy igénylésekhez kapcsolódó központi adatbázisok (pl. talált tárgyak hálózati nyilvántartása, mozgáskorlátozottak utazásának bejelentéséhez rendelt utas-adatbázis stb.) vezetése, kezelése.
- START Klub kártya hosszabbítására vonatkozó igények rögzítése, továbbítása.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy hacsak a jelen Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a Vállalkozó a fentiekben túl is köteles Megrendelő rendelkezésének




„Call Center szolgáltatás nyújtása”

megfelelően mindazon tevékenységeket nyújtani, feladatokat elvégezni, amelyek a jelen Szerződés céljának eléréséhez szükségesek, és amelyek teljesítése egy felkészült Call Center szolgáltatótól egyébként elvárhatók, még ha az adott feladat nem is kerül kifejezetten nevesítésre a jelen Szerződésben és / vagy annak mellékleteiben és / vagy a szerződéskötést megelőző Eljárás dokumentációjában.





3. számú melléklet

Előlegre vonatkozó nyilatkozat⁶
- minta -

MÁV-START Vasúti Személyszállító
Zártkörűen Működő Részvénytársaság részére

1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

Alulírott,

[•]⁷
Székhely: [•].
Céggjegyzékszám: [•]
Adószám: [•]
Bankszámlaszám: [•]
Képviseli: [•]

a jelen nyilatkozat aláírásával a Kbt. 131. § (1) bekezdése alapján kijelentem, hogy a MÁV-START Zrt. mint Megrendelő és a [•] között Call Center szolgáltatás MÁV-START Zrt., mint Megrendelő részéről történő beszerzése tárgyában megkötésre kerülő szerződés („Szerződés”) teljesítéséhez kapcsolódóan

[•] HUF-nak⁸
(azaz [•] Forintnak)

megfelelő összegű előleg („Előleg”) Megrendelő általi megfizetésére tartok igényt.

A jelen nyilatkozat aláírásával kijelentem és megerősítem, hogy az Előleg Megrendelő általi rendelkezésre bocsátása, az Előleg elszámolása és az Előleg egyéb feltételei vonatkozásában a Szerződés 5.12 pontjában rögzített előírásokat tudomásul vettem és elfogadom.

kelt: [•], 2012. [•] hó [•] nap

⁶ [A NYERTES AJÁNLATTEVŐ ÁLTAL A SZERZŐDÉSKÖTÉSIG, MINT JOGVESZTŐ HATÁRIDŐIG A KBT. 131. §-A SZERINTI ELŐLEG IRÁNTI IGÉNY VONATKOZÁSÁBAN TETT NYILATKOZAT KERÜL CSATOLÁSRA.]

⁷ [AMENNYIBEN A NYERTES AJÁNLATTEVŐ KONZORCIUM, ÚGY A KONZORCIUM VALAMENNYI TAGJA KÖTELES ALÁÍRNI A NYILATKOZATOT.]

⁸ [MAXIMUM A SZERZŐDÉSBN FOGLALT TELJES ELLENSZOLGÁLTATÁS 5%-ÁNAK MEGFELELŐ ÖSSZEG, DE LEGFELJEBB 10 MILLIÓ FT.]

A [•] mint Vállalkozó részéről aláírta:

.....
[•]

h. hr


80

4. számú melléklet

Oktatás és vizsgakövetelmények

Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó munkavállalóit vasút-szakmai témakörökből modulonként külön-külön levizsgáztatja. Az érvényes modulvizsgálóval már rendelkező ügyintézőknek évente egyszerűsített ismétlő vizsgát kell tenniük.

A modulok felépítése és témakörei:

I. modul

Előfeltétel: -

Témakörök: belföldi vasúti vonalak, csatlakozó és elágazó állomások, elágazási pontok, határátmenetek, szomszédos országok határállomásainak ismerete. A közforgalmú menetrendkönyv ismerete, kezelése, vonatok jelölése, menetrendi jelek ismerete. ELVIRA program ismerete, kezelése. MÁV-START honlap felépítése, kezelése (különös tekintettel a vonatkésekre megtekintésére). EMIG rendszer ismerete, kezelése. Információvédelmi témakör (a 6. sz. melléklet és az abban felsorolt, mindenkor hatályos vonatkozó vállalati szabályozások ismerete, kamerakiolvasási kérelmek kezelésének előírásai).

II. modul

Előfeltétel: I. modulból sikeres vizsga.

Témakörök: a MÁV-START Zrt. Üzletszabályzatának, Díjszabásának, díjtáblázatainak valamint a MÁV-START által biztosított üzletpolitikai kedvezményeit tartalmazó rendelkezés, kiadott normatív utasítások pontos ismerete. P.1. utasítás ismerete. A vasúti dolgozók és családtagjaik által igénybe vehető belföldi vasúti kedvezmények. Nyugta, készpénzfizetési számlaadási ismeretek. Elektronikus úton vásárolt menetjegyek speciális díjszabási ismeretei. Belföldi forgalomban rendszeresített menetjegyek mintáinak ismerete, menetdíj visszatérítések. Nemzetközi vonatok igénybe vétele belföldi utazásokhoz. Baleset- és poggyászbiztosítás belföldi forgalomban. Vasúti menetjegykiadó gépek működésének alapvető ismerete, talált tárgyak kezelése. Utánfizetési és mérséklési ismeretek. Panaszos ügyek kezelése, MÁV-START Ügyfélszolgálat felépítése, működése. START Klub kártya hosszabbítás, belföldi átalány-visszatérítésekkel (átalány-kártérítés) kapcsolatos ismeretek. Mozgáskorlátozottak utazási igényeinek kezelése.

III. modul

Előfeltétel: II. modulból sikeres vizsga.

Témakörök: Jegyfoglalás, módosítás, törlés, azonosító visszakeresése TELERES programmal. M-Ticket vásárlási felületének ismerete.

**IV. modul
nemzetközi**

Előfeltétel: III. modulból sikeres vizsga.

Témakörök: Vasútföldrajz: nemzetközi vonatok útvonala. Nemzetközi személy-, élőállat-, kerékpár- és poggyászforgalomra vonatkozó valamennyi díjszabási ismeret. Nemzetközi helybiztosítás (ülő-, fekvő-, hálókocsi, pótdíjköteles vonatok stb.) díjszabási ismeretek. Vasúti dolgozók és családtagjainak nemzetközi kedvezménye. Nemzetközi menetjegyek ismerete. Nemzetközi (ülő-, fekvő-, hálókocsi, pótdíjköteles vonatok stb.) helybiztosításhoz rendszeresített programok alkalmazása. Nemzetközi utas tájékoztatáshoz rendszeresített programok kezelésének ismerete. Nemzetközi visszatérítésekkel, nemzetközi átalány-visszatérítésekkel (átalány-kártérítés) kapcsolatos ismeretek. Nemzetközi baleset- és poggyászbiztosítás. Interneten váltható nemzetközi menetjegyek és felhasználásuk, visszatérítési feltételeik. DB Hafas menetrendi kereső használata.

**V. modul
jegyértékesítési
helpdesk**

Előfeltétel: IV. modulból sikeres vizsga.

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

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

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

A vizsgák helyszíne a Vállalkozó olyan belföldi telephelye, amely közigazgatásilag egybeesik a Megrendelő valamely vizsgáztatásra berendezett szolgálati helyének telephelyével. A vizsga konkrét helyszínének biztosításáról, valamint a gyakorlati vizsgához szükséges eszközök (számítógép, melyre telepítve vannak az ELVIRA, DB HAFAS, TELERES, e-Ticket Back Office modul programok, díjszabások, menetrendkönyv) rendelkezésre állásáról Vállalkozó köteles gondoskodni.

Vizsganaponként maximálisan 30 fő vizsgáztatására van lehetőség. Egy vizsga alkalmával egy adott személy csak kettő modulból vizsgázhat. Csak olyan modulból történő vizsgára

kerülhet sor, amelynek előfeltételét képező korábbi modulokból az érintett munkavállaló már sikeres vizsgát tett. A vizsgabizottságban a Vállalkozó képviselője részt vehet.

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

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

hívás / e-mail típus	szükséges modulvizsga
belföldi menetrendi tudakozó	II. modul
belföldi díjszabási információk	II. modul
belföldi különleges információk	II. modul
jegyrendelés IC vonatokra	III. modul
nemzetközi menetrendi és díjszabási információk	IV. modul
internetes jegyvásárlás funkcionális helpdesk	V. modul
észrevételek, panaszok kezelése	V. modul
angol információk	V. modul
VIP hívások	V. modul
menürendszerben nem választott	V. modul
e-mail – belföldi menetrendi és díjszabási információ	II. modul
e-mail – jegyrendelés IC vonatokra	III. modul
e-mail – nemzetközi információk	IV. modul
e-mail – jegyértékesítési helpdesk	V. modul
átalány-visszatérítés (átalány-kártérítés) vonal	II. modul
START Klub kártya hosszabbítás	II. modul
Mozgáskorlátozottak utazásának bejelentése	II. modul

A vizsga felépítése:




I. modul

Írásbeli:

Vaktérképen 2 vasúti vonal csatlakozó és elágazási állomásainak, elágazási pontjainak feltüntetése (10 perc).

Használható segédeszköz: -

Gyakorlati:

Menetrendi információ nyújtása menetrendkönyvből (2 feladat – 10 perc) és ELVIRA használatával (2 feladat - 6 perc).

Használható segédeszköz: menetrendkönyv, ELVIRA.

Egy meghatározott információ keresése a honlapon.

II. modul

Írásbeli:

50 kérdéses teszt megoldása (50 perc)

Használható segédeszköz: -

4 számolási és díjszabási feladat megoldása (45 perc)

ÁK jogosultság és kártérítés mértékének megállapítása a Tényvonatból (5 perc)

Használható segédeszköz: menetrendkönyv, belföldi vasúti díjtáblázat

Szóbeli (felkészülési idő 5 perc, 30 perc):

Előre megadott tételek alapján szóbeli felelet

Használható segédeszköz: -

III. modul

Gyakorlati:

2 feladat megoldása (menetrendi információadás, foglalás, törlés) (10 perc).

Használható segédeszköz: ELVIRA, TELERES, M-Ticket jegyértékesítési felület.

**IV. modul
nemzetközi**

Írásbeli:

50 kérdéses teszt megoldása (50 perc)

Használható segédeszköz: -

4 számolási és díjszabási feladat megoldása (60 perc)

Használható segédeszköz: menetrend, HAFAS, UIC-10811 kivonat.

Szóbeli (felkészülési idő 5 perc):

Előre megadott tételek alapján szóbeli felelet.

Használható segédeszköz: -

**V. modul
jegyértékesítési
helpdesk**

Írásbeli:

30 kérdéses teszt megoldása és 10 kifejtendő kérdés megválaszolása (50 perc)

Használható segédeszköz: -

Gyakorlati:

3 feladat megoldása (vásárlás, visszatérítés, keresés, információ adás az e-Ticket és az e-Ticket Back Office modulból.

Használható segédeszköz: e-Ticket és e-Ticket Back Office modul.

22. 24

Modulok oktatásához javasolt óraszámok:

A tantárgy megnevezése	Javasolt óraszám
I. MODUL	
Általános ismertető	1
Vasútföldrajzi ismeretek	8
Menetrendi ismeretek	9
ELVIRA kezelés	9
Információvédelem	2
Összesen:	29
II. MODUL	
Díj szabási ismeretek	25
Díj szabási gyakorlat	25
Különleges személyszállítási ismeretek	25
Andoc program kezelése, honlap, Tudásbázis	10
Összesen:	85
III. MODUL	
TELERES, M-ticket program kezelése	34
Összesen:	34
IV. MODUL	
Nemzetközi személyszállítási ismeretek	110
Összesen:	110
V. MODUL	
Jegyértékesítési helpdesk	30
Összesen:	30
Mindösszesen:	288

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

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

5. számú melléklet

Az Alkalmazások rövid leírása

Teleres:

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

Elvira:

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

DB Hafas:

Nemzetközi vasúti elektronikus menetrendi program a külföldi vasutak menetrendjét tartalmazza. Adatkarbantartását a DB System végzi, a menetrendi adatbázis elkészítéséhez a MÁV-START Zrt. adatokat biztosít. A DB Hafas program – és annak mindenkori frissítései – felhasználási jogának megszerzéséről, továbbá az üzemeltetési, karbantartási, stb. feladatok elvégzéséről a Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles gondoskodni. Felek rögzítik, hogy 2012. február 07. napján a DB HAFAS alkalmazás a <http://www.bahn.de/p/view/buchung/karten/dbfahrplanbest.shtml> címen ingyenesen letölthető.

e-Ticket Back Office modul:

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

Andoc:

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

Minimális rendszerkövetelmények az Andoc futtatásához: Windows XP operációs rendszer esetén minimum 2 Ghz processzorral és 1 Gb RAM memóriával rendelkező PC, Windows 7 operációs rendszer esetén minimum 2 Ghz processzorral és 2 Gb RAM memóriával rendelkező PC, Ms Word 2007 vagy 2010, Ms Excel 2007 vagy 2010, Ms Outlook 2007 vagy 2010.

START Klub kártya hosszabbító felület:

Fejlesztette: MÁVINFORMATIKA, Budapest, 2008

Környezet: a mav-start.hu honlapba integrálva, CMS: Exxite

Leírás: Az 50%-os utazási kedvezményt biztosító START Klub kártyákat a kártyabirtokos a MÁV-START Zrt. honlapján a START Klub online gombra kattintva – egy gyors regisztrációt követően – kedvezményesen hosszabbíthatja meg. Azok számára, akik nem tudják használni a számítógépet, vagy idegenkednek tőle, a Megrendelő lehetővé tette a MÁVDIERKT felhívásával történő hosszabbítást. Ha a betelefonáló olyan, START Klub kártyával kapcsolatos kérdést tesz fel, amelyre

az ügyintéző nem tudja a választ, akkor azt az ügyintéző a startklub@mav-start.hu címen kérdezheti meg, azzal, hogy a Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen mondatban foglaltak nem értelmezhetők úgy, mint amelyek a Vállalkozót mentesítik a jelen Szerződés alapján fennálló bármely kötelezettsége alól.

Hírlevél feliratkozó felület:

Fejlesztette: MÁVINFORMATIKA, Záhony, 2009

Környezet: a mav-start.hu honlapba integrálva

Leírás: A MÁVDIREKT-nek a Hírlevélküldő rendszerrel kapcsolatban akkor van teendője, ha az ügyfél a feliratkozási szándékot a telefonálás során jelzi, vagy az ügyintéző által felajánlott feliratkozási lehetőséggel élni kíván, mely esetben a Vállalkozó köteles a feliratkozást az ügyfél számára elvégezni (mely tevékenység ellenértéke az ügyfél által választott menüpont alapján a jelen Szerződés 5.1 i) pontjában foglaltak szerint kerül meghatározásra). Az érdeklődők a hirlevel.mav-start.hu oldalon – egy regisztrációt követően – iratkozhatnak fel egy differenciált tartalmi szolgáltatásokat és menetrendfigyelést is kínáló elektronikus hírcsatornára. A rendszerről leiratkozni a kiküldött levelek alján lévő linkre való kattintással, vagy a hirlevel.mav-start.hu oldalon a bejelentkezést követően lehet. A hírlevél legfontosabb szolgáltatása a menetrendfigyelés: a felhasználó megadhatja, hogy milyen vonalak menetrendváltására kíváncsi, és a menetrend életbe lépése előtt néhány nappal e-mailben értesítést kap a vonalon bekövetkező menetrendváltásokról. A szolgáltatás díjtalan.

Tudásbázis:

A MÁV-START által kialakított alkalmazás, amely tartalmazza az utasítások rendszereket, valamint a ügyfélszolgálati tevékenység végzéséhez szükséges információkat elektronikus formában a jelen Szerződés egyéb előírásaira figyelemmel. Elérhető a MÁV-START Zrt. szerverén, üzemelteti a MÁVINFORMATIKA a jelen Szerződés egyéb – különösen a 4.3 pontban foglalt - előírásaira is figyelemmel.

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

6. számú melléklet

Információvédelmi előírások

1. Vállalkozó vállalja, hogy a Call Center szolgáltatásai során tudomására jutott személyes adatok feldolgozása során érvényesíti az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban Infotv.), továbbá a jelen melléklet 3. Információvédelmi követelmények c. pontjának előírásait.
2. A Felek rögzítik, hogy Megrendelő Ügyfeleinek (utasok, panaszosok, információt kérők, stb.) a Call Center működtetése során Vállalkozó tudomására jutó személyes adatai tekintetében, az Infotv. értelmében Megrendelő „adatkezelőnek”, Vállalkozó „adattfeldolgozónak” minősül. A személyes adatok definíciója tekintetében Felek elfogadják az Infotv.-ben rögzített meghatározást.
3. Információvédelmi követelmények
 - 3.1 Megrendelő információvédelmi szabályzatai külön szabályozzák az MSZ ISO / IEC 17799:2006 alapján az informatikai biztonság, továbbá jogszabályok alapján a titokvédelem és a személyesadat-védelem területét. Vállalkozó vállalja, hogy a szabvány, továbbá Megrendelő alább felsorolt szabályzatainak előírásait alkalmazza:
 - 19/2008.(IV.11. MÁV-START Ért. 6.) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. Adatvédelmi Szabályzata (AVSZ), (8/2010. (IV.2. MÁV-START. Ért. 4.) vezérigazgatói utasítással módosított, egységes szerkezetben),
 - 20/2008.(IV.11. MÁV-START Ért. 6.) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. Üzlettitok-védelmi Szabályzata (ÜTVSZ), (9/2010. (IV.2. MÁV-START. Ért. 4.) vezérigazgatói utasítással módosított, egységes szerkezetben),
 - 10/2010. (IV.2. MÁV-START ÉRT. 4) VIG. sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. informatikai biztonsági szabályzata (IBSZ),
 - 17/2011. (IX. 26. MÁV-START Ért. 6.) sz. vezérigazgatói utasítás a MÁV-START Zrt. közérdekű és közérdekből nyilvános adatairól való tájékoztatás szabályairól
 - 3.2 Vállalkozó részére a felsorolt szabályzatok kivonatai átadásra kerültek; Vállalkozó a hivatkozott utasítások átvételét a jelen Szerződés aláírásával elismeri.
 - 3.3 Megrendelő vállalja, hogy amennyiben a fentiekben hivatkozott utasítások módosulnak, helyettük új szabályzatok kerülnek kiadásra, illetve amennyiben olyan új utasítások lépnek hatályba, melyek a fentieket kiegészítő rendelkezéseket, illetőleg a jelen szerződés tárgyához kapcsolódó területeket szabályoznak, akkor erről az ilyen utasítások haladéktalan megküldésével tájékoztatja Vállalkozót. Vállalkozó azok kézhezvételét követően a Megrendelő új és / vagy módosult utasításai szerint köteles eljárni. Ezzel összefüggésben a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.
 - 3.4 Titokvédelem

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

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

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

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

3.5. Informatikai biztonság

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

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

Vállalkozónak kötelezően rendelkeznie kell a következő biztonsági dokumentumokkal:

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

Ezek tartalomjegyzékét Megrendelő IBSZ-e tartalmazza.

A „fokozott” biztonsági osztály követelményeinek információvédelmi szempontja szerint:

Személyi biztonsági követelmények

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

Fizikai és környezeti biztonsági követelmények

- A rendszerhez tartozó munkaállomásokat és tartozékaikat, úgy kell elhelyezni, hogy az azokkal kezelt adatok illetéktelenek számára ne legyenek hozzáférhetők (billentyűzetről jelszavak leolvasása, monitoron megjelenő, nyomtatóból kijövő listákba, dokumentumokba betekintés stb.).
- A berendezések karbantartásával kapcsolatos eseményeket, feljegyzéseket rögzíteni kell.

- Az informatikai rendszer elemeit a használatból történő kivonás után is megkülönböztetett figyelemmel kell kezelni. A berendezések üzemén kívül helyezésével kapcsolatos eseményeket rögzíteni kell.
- Az adathordozók feleslegessé válása esetén azok más célra történő felhasználása előtt – a minősítő jelzést tartalmazó címke eltávolításával egyidőben – olyan törlési eljárást kell alkalmazni, amely garantálja, hogy érzékeny adat nem marad az adathordozón.
- A rendszer azon elemeinek számítógépes vírusok és más rosszindulatú programok elleni védelméről, amely Vállalkozó informatikai rendszereiben van üzembe állítva, Vállalkozó saját maga gondoskodik.

Számítógépes és hálózati szolgáltatások és az üzemeltetés biztonsági szabályai

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

Hozzáférés-menedzsment szabályai

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

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

3.6 Személyesadat-védelem

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

Felek kifejezetten is rögzítik, hogy amennyiben az Ügyfél valamely kérésének teljesítéséhez az Andoc rendszerben tárolt személyes adatainak Vállalkozó általi megismerése szükséges, úgy Vállalkozó köteles előzetesen megfelelő hozzájárulást kérni az Ügyféltől a személyes adatai Vállalkozó általi megismeréséhez. Vállalkozó kizárólag az Ügyfél jogszabályoknak megfelelő hozzájárulása megléte esetén kezelheti az Ügyfél Andoc rendszerben rögzített személyes adatát. Felek megállapodnak továbbá, hogy Vállalkozó kizárólag az Ügyfél kérésére és az Ügyfél kérésének teljesíthetőségéhez szükséges és arra korlátozott mértékben jogosult megismerni az Andoc rendszerben tárolt személyes adatokat.

A rendszerben folyó adatkezelés célja annak biztosítása, hogy a Call Center ügyfélszolgálathoz telefonon vagy e-mail útján érkező kérdések, problémák felvetése – hacsak a Szerződés eltérően nem rendelkezik - biztonságosan, rövid időn belül eljusson a

Megrendelő Ügyfélszolgálatának kijelölt munkatársaihoz, ahol a továbbított információ szakszerű kivizsgálása és megválaszolása történik.

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

Jelen Szerződés – ideértve különösen a jelen mellékletben foglaltakat - az Infotv. 10. § (4) bekezdés szerinti, Megrendelő által Vállalkozónak adott, az adafeldolgozásra vonatkozó megbízási szerződésnek minősül. Vállalkozó a Megrendelő által meghatározott alábbi keretek között és szabályok szerint felelős a személyes adatok feldolgozásáért:

- a) Az adathordozó tevékenységének ellátása során más adathordozót (pl. alvállalkozó) nem vehet igénybe.
- b) A rendszerben kezelt adatokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében kezelheti, változtathatja meg és törölheti.
- c) A rendszerben kezelt adatokat nem hozhatja nyilvánosságra.
- d) Az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat.
- e) Saját céljára adathordozást nem végezhet.
- f) Biztosítani kell a rendszerben az Ügyfél részére a személyes adatai megadásával való önrendelkezési jogot, és annak visszavonási lehetőségét. Az adatokat végleg (visszaállíthatatlanul) törölni kell, ha az adatkezelés célja nem áll már fenn, vagy azt az Ügyfél kifejezetten kéri.
- g) A rendszer használatával előállításra kerülő, személyes adatot tartalmazó valamennyi dokumentum minden egyes lapjának fejrészében fel kell tüntetni a "Nem nyilvános!" kezelési jelzést. Ezt a jelzést kell a nem papír alapú adathordozón (borítóján) is feltüntetni, amely személyes adatot tartalmaz. Személyes adatok másolása (a rendszeres adatmentések esetét kivéve) az elektronikus adathordozók közül kizárólag CD-re és DVD-re megengedett. Az így megjelölt dokumentumokat és adathordozókat biztonsági zárral ellátott fa iratszekrényben, vagy vas lemezzekrényben kell tárolni és iktatószámmal kell ellátni. A rontott és munkapéldányokat megsemmisítésükig ugyanezen szabályok szerint kell tárolni; megsemmisítésük iratmegsemmisítővel, szétvagdosással történhet.