

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

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

Szerződésszám: S-6066/2012.

Ügyiratszám: S-6066/2012.

**MÁV-START Vasúti Személyszállító
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

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

Cégjegyzékszám: Cg.01-10-045551

Adószám: 13834492-2-44.

Bankszámlaszám: 12001008-00154206-00100003

Képviseli: Ungvári Csaba, vezérigazgató

és az

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041928

Adószám: 10773381-2-44

Bankszámlaszám: 10300002-20329354-70143285

Képviseli: Várnagy Róbert vezető, Horváth Gábor Károly vezető

valamint az

Magyar Telefon-Média Intézet Kft.

Székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 31.

Cégjegyzékszám: 01 09 669916

Adószám: 12358764-2-43

Képviseli: Felvinczi Kálmán, vezető

között

2012. december ¹⁹.... napján

Vállalkozási Szerződés

Jelen szerződés 2012. december 19. napján került megkötésre a következő felek között:

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (MÁV-START Zrt.) (székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60., cégjegyzékszám: Cg.01-10-045551, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 13834492-2-44, számlavezető pénzügyintézet: Raiffeisen Bank, bankszámlaszáma: 12001008-00154206-00100003, képviseli: Ungvári Csaba, vezérigazgató) (a továbbiakban: „Megrendelő”),

és másrészről:

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041928 nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 10773381-2-44, számlavezető pénzügyintézet: MKB Bank Zrt., bankszámlaszáma: 10300002-20329354-70143285, képviseli: Várnagy Róbert vezető, Horváth Gábor Károly vezető (a továbbiakban: „Vállalkozó”)

Magyar Telefon-Média Intézet Kft. (székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 31., cégjegyzékszám: 01 09 669916, nyilvántartó cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, adószám: 12358764-2-43, számlavezető pénzügyintézet: UniCredit Bank, bankszámlaszáma: 10918001-00000068-66710006, képviseli: Felvinczi Kálmán, vezető (a továbbiakban: „Vállalkozó”)

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

I. ELŐZMÉNYEK

- (A) Felek rögzítik, hogy a Megrendelő mint Ajánlatkérő 2012. november 01. napján részvételi felhívást tett közzé Call Center szolgáltatás igénybevétele érdekében, ennek keretében Vállalkozási Szerződés megkötésére.
- (B) Felek rögzítik, hogy a közbeszerzési eljárásban az ajánlattételi felhívás és az ajánlatkérési dokumentáció alapján a legkedvezőbb ajánlatot Vállalkozó tette.
- (C) Felek rögzítik továbbá, hogy a Vállalkozó által adott Ajánlatot a Megrendelő elfogadta a Vállalkozási Szerződés megkötésére.

FENTIEKRE TEKINTETTEL Felek az alábbi Vállalkozási Szerződést kötik:


2

II. A VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS FELTÉTELEI

1. Meghatározások

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

- a) A **jelen Szerződés** vagy Szerződés a Megrendelő és a Vállalkozó között Call Center szolgáltatás tárgyában létrejött jelen Szerződést jelenti a Szerződésben hivatkozott dokumentumokkal együtt, beleértve az ehhez csatolt összes mellékletet és függelékét, valamint minden olyan okmányt, amelyet egy hivatkozás a jelen Szerződés részének minősít.
- b) A **Megrendelő** jelenti a MÁV-START Zrt-t.
- c) A **Vállalkozó** jelenti a Magyar Telekom Nyrt. – Magyar Telefon-Média Intézet Kft. konzorciumát.
- d) Az **Eljárás** a Megrendelő által Call Center szolgáltatás igénybevétele tárgyában 2012. november 01.napján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett Részvételi Felhívással meghirdetett, 2012/S 211-347983 számú közbeszerzési eljárást jelenti, melynek alapján a jelen Szerződés megkötésre került
- e) A **Nap** naptári napot jelent, hacsak a Szerződés vagy azok valamelyike kifejezetten másképp nem rendelkezik. A Szerződésben – beleértve a mellékleteket és függelékeket is – kikötött valamennyi, a **Felek** országában nem munkanapra eső időpontot és határidőt a következő munkanapig meg kell hosszabbítani, kivéve azon kötelezettségek körét, amelyet a Vállalkozó a hét minden napján köteles ellátni.
- f) A **Hét** naptári hetet jelent, amely hét naptári napból áll.
- g) A **Hónap** naptári hónapot jelent, a Hónapokban megállapított Határidő azon a napon jár le, amely számánál fogva a kezdő napnak megfelel, ha pedig ez a nap a lejárat hónapjában hiányzik, akkor a hó utolsó napján.
- h) A **Vállalkozói díj** a Szerződésben meghatározottak szerint a Vállalkozó számára fizetendő ár, mindazokkal az árnövekedésekkel és módosításokkal vagy árcsökkenésekkel együtt, amelyeket a Szerződés lehetővé tesz. A Vállalkozói díj átalánydíj. A Vállalkozói díj - nem foglalja magában az általános forgalmi adó összegét.
- i) A **Call Center szolgáltatás** jelenti a Vállalkozó által ellátandó tevékenységet, ahogy az a jelen Szerződésben – ideértve különösen, de nem kizárólag a

jelen Szerződés 2. sz. mellékletét - meghatározásra került, ideértve különösen de nem kizárólag a Call Center üzemeltetéssel kapcsolatos valamennyi olyan tevékenység ellátását, melyet a jelen Szerződés nem jelöl meg kifejezetten úgy, mint a Megrendelő által ellátandó tevékenységet; a Call Center telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátása (különösen belföldi és nemzetközi menetrendi és díjszabási, valamint az aktuális vasúti közlekedési helyzettémakörökben); a Call Center működtetéséhez szükséges eszközök biztosítása; a Call Center szolgáltatás ellátáshoz szükséges munkaerő biztosítása és képzése; a Megrendelő vezetőinek előre definiált rendkívüli eseményekről történő valós idejű SMS-en történő tájékoztatása; a Megrendelő által kért egyéb tárgyú SMS-ek és E-mailek megküldése; e-Ticket és az M-Ticket szolgáltatások helpdesk tevékenységének ellátása; jegyértékesítés támogatása pót- és helyjegyek és a hozzájuk kapcsolódó menetjegyek foglalása útján; átalány-kártérítési igények elbírálásához és kifizetéséhez szükséges kapcsolattartó feladatok ellátása és operatív háttértámogatás biztosítása a pénztárak részére, ügyfélszolgálati adatbázis menedzselése, adatkarbantartása, aktualizálása.

- j) A **Helyszín** a Vállalkozó azon helyisége(i), ahol Vállalkozó a Call Center szolgáltatást nyújtja.
- k) Az **Elektronikus szolgáltatási adatbázis** jelenti a Vállalkozó által a jelen Szerződés 6.2 pontja alapján – a jelen szerződés 2. sz. mellékletének 9. pontja szerinti minimális tartalommal - létrehozandó adatbázist.
- l) Az **Ügyfél** jelenti a Call Centert akár utazással összefüggő információkérés, jegyrendelés céljából, akár más célból igénybe vevő – Megrendelőn illetve a Vállalkozón kívüli – személyeket. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés alkalmazásában az átalány-kártérítési igények elbírálásához és kifizetéséhez szükséges kapcsolattartói és operatív háttértámogatás biztosítására vonatkozó feladatok ellátása szempontjából a Megrendelő – Vállalkozó vonatkozó szolgáltatását igénybe vevő - munkavállalói, teljesítési segédei is Ügyfélnek minősülnek.
- m) A **Közszolgáltatási Szerződés** jelenti a Megrendelő és a közlekedésért felelős minisztérium között Vasúti személyszállítási közszolgáltatási tevékenység MÁV-START Zrt. általi nyújtása tárgyában létrejött és / vagy létrejövő szerződés(ek) mindenkor hatályos változatát.
- n) Az **SLA** jelenti a Megrendelő és a Vállalkozó között létrejött, a jelen Szerződés 2. számú mellékletét képező megállapodás által tartalmazott minőségbeli paraméterek összességét, melyben a Call Center szolgáltatás Vállalkozótól elvárt minimális színvonala került meghatározásra.

- o) A **Szolgáltatási Időszak** jelenti azt a hét minden napján 0.00-tól 24.00 óráig terjedő időszakot (7/24-es szolgáltatás), mely alatt a Vállalkozó a Kezdőnaptól a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatást nyújtani köteles.

- p) A **Rendkívüli Események** jelentik a vasút jelentős Ügyfélforgalmából, valamint összetett belső működési folyamataiból – beleértve különösen, de nem kizárólag az esetleges baleseteket, technikai meghibásodásokat, sztrájkokat, különleges időjárási körülményeket, stb. - adódó időben előre nem és / vagy nem minden esetben tervezhető váratlan eseményeket.

- q) A **Rendkívüli Hívásszám-növekedés** jelenti azt a Rendkívüli Események hatására és / vagy más okból bekövetkező napi hívásszám növekedést, amelynek várható bekövetkezését a Megrendelő nem jelzi előre a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott e-mail címére megküldött e-mail útján legalább a megelőző nap 18 óráig és amelynek során a Call Centerbe beérkező hívások száma – függetlenül azok napon belüli és / vagy menüpontonkénti megoszlásától - legalább 50 %-kal meghaladja a megelőző három hét azonos napján a Call Centerbe érkezett hívások számának átlagát. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó jelen Szerződés szerinti szolgáltatása megkezdésétől számított első három hét során a korábbi Call Center szolgáltatóhoz az előzőek szerint beérkezett hívásszámok is figyelembe vehetők.

- r) A **Tudásbázis** jelenti a Megrendelő által kifejlesztett és üzemeltetett egységes ügyfélszolgálati adatbázis, melynek adattartalmát a Megrendelő által szolgáltatott adatok alapján a Vállalkozó köteles aktualizálni, karbantartani a jelen Szerződés előírásai szerint és amelyet a Vállalkozó mellett a Megrendelő valamennyi ügyfélszolgálatára és / vagy Megrendelő más kijelölt munkavállalója, teljesítési segédje, stb. használhat a jelen Szerződésben rögzített rendelkezéseknek megfelelően.

- s) A **Rendszer** jelenti azt a Vállalkozó által létrehozott és üzemeltetett informatikai és hír- illetve távközlési rendszert, melynek felhasználásával a Vállalkozó a Call Center szolgáltatásokat ellátja.

- t) A **VIP hívás** jelenti a Call Centerbe irányuló azon hívást, amely a 06/40/333-555 hívószámon és / vagy a Megrendelő által előzetesen írásban megjelölt, más dedikált hívószámon érkezik be.

- u) Az **Átalány-kártérítés kategóriájú hívás** jelenti a Call Centerbe irányuló azon hívást, amely a 04/49-49 hívószámon és / vagy a Megrendelő által előzetesen írásban megjelölt, más dedikált hívószámon érkezik be.

- v) A **Normál kategóriájú hívás** jelenti a Call Centerbe irányuló mindazon hívást - ideértve a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló

telefonvonalra érkezett hívást is -, amely nem minősül VIP hívásnak vagy Átalány-kártérítés kategóriájú hívásnak

w) A **Kezdőnap** kifejezés a jelen Szerződés 13.1 pontjában meghatározott jelentéssel bír.

- 1.2 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy ha a szövegösszefüggés úgy kívánja, az egyes szám többes számot jelent és fordítva.
- 1.3 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik továbbá, hogy az „ideértve”, „beleértve”, „különösen”, „elsősorban” és más hasonló kifejezések nem szűkítik a megelőző szavak, szövegrészek jelentését.
- 1.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a jelen 1. Meghatározások pont bármely rendelkezése kötelezettséget és / vagy jogot állapít meg a Felek bármelyike vonatkozásában, úgy ezen rendelkezés ugyanolyan joghatással bír, mintha az a Szerződés más – a Felek jogait és / vagy kötelezettségeit szabályozó – részében került volna rögzítésre.

2. A Vállalkozó szolgáltatása

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

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

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

Felek rögzítik, hogy az előzőektől eltérően Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén a Vállalkozó legalább a jelen Szerződés 2. sz. melléklete 4. pontjában meghatározott csökkentett szolgáltatási színvonalon (napi szolgáltatási szint legalább 50 %) köteles teljesíteni a Call Center szolgáltatásokat, azaz, hogy azon szolgáltatások tekintetében, amelyek esetében a jelen Szerződés nem rögzít

kifejezetten csökkentett szolgáltatási színvonalat a Vállalkozó Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén is az általánosan elvárt szolgáltatási színvonalon köteles teljesíteni.

A Megrendelő a legjobb szándékok elve alapján megkísérel a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatást adni a Vállalkozó részére az esetlegesen előre látható Rendkívüli Események várható felmerüléséről és / vagy a Rendkívüli Események és / vagy Rendkívüli Hívásszám-növekedések bekövetkezéséről. A jelen bekezdés szerinti Megrendelő általi tájékoztatás e-mail útján történik a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott e-mail címére. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben arra tekintettel, hogy a Megrendelő tájékoztatásában jelzett Rendkívüli Esemény és / vagy Rendkívüli Hívásszám-növekedés utóbb ténylegesen esetlegesen mégsem következett be.

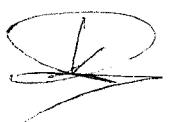
- 2.3 Vállalkozó köteles biztosítani, hogy – figyelemmel a fenti 2.2 pontban foglalt rendelkezésekre is - a Szolgáltatási Időszakban mindenkor a szükséges létszámú és a jelen Szerződés rendelkezései szerint képzett, érvényes vizsgával rendelkező személyzet álljon rendelkezésre, figyelemmel az esetleges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

A Vállalkozó köteles biztosítani azt is, hogy a Szolgáltatási Időszak alatt folyamatosan szolgálatban álljon minimum 2 (kettő) fő olyan telefonos ügyintéző, akik rendelkeznek a jelen Szerződés 4. sz. melléklete szerinti összes (ideértve a legmagasabb szintet is) érvényes modulvizsgával és legalább – középfokú C típusú vagy annak megfelelő nyelvvizsgával igazoltan - angol nyelven kommunikálnak írásban és szóban egyaránt.

Fentieken túlmenően Vállalkozó köteles biztosítani, hogy a Szolgáltatási Időszakban folyamatosan rendelkezésre álljon legalább 1 (egy) fő olyan kvalifikált szakember („Supervisor”), aki szakmai döntéshozásra, intézkedésre jogosult az ügyintézők munkavégzése során felmerülő problémás kérdésekben, rendelkezik az összes (ideértve a legmagasabb) modulvizsgával, szükség szerint a munkaszervezési kérdésekben azonnali döntésre jogosult (pl. munkaerő átcsoportosítás). Szakmai kérdésekben a Supervisor a kapcsolattartó a Megrendelővel. Vállalkozó a Supervisor mindenkori személyéről és elérhetőségéről köteles előzetesen, megfelelő időben tájékoztatni a Megrendelőt.

3. A Rendszer kiépítése és üzemeltetése

- 3.1 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a Rendszert a Kezdőnap 0.00 órájáig köteles kiépíteni és ugyanezen határidőig a Megrendelőt próbaüzemre írásban meghívni.



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

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

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

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

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

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

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

Felek rögzítik, hogy a Rendszernek biztosítania kell (GSM szabvány szerint) azt, hogy a 160 karakternél hosszabb üzeneteket egybefűzze, és ezen üzeneteket egy SMS-ben jelenítse meg a felhasználó mobiltelefon készülékén

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

- i) ELVIRA, a belföldi és nemzetközi utas-tájékoztatáshoz kapcsolódóan;
- ii) Teleres a jegyrendeléshez kapcsolódóan;
- iii) e-Ticket (internetes jegyvásárlás) Back Office modul (mely az M-Ticket szolgáltatás során is alkalmazandó);
- iv) Andoc UE modul;
- v) START Klub kártya rendelő felülete;
- vi) hírlevél feliratkozó felület;
- vii) TényVonat szoftver;
- viii) Tudásbázis (a szolgáltatás indításához szükséges tartalommal feltöltve)

(az ELVIRA, a Teleres, e-Ticket (internetes jegyvásárlás) Back Office modul, Andoc UE modul, a START Klub kártya rendelő felület, a hírlevél feliratkozó felület, és a TényVonat szoftver a továbbiakban együtt mint „Alkalmazások”)

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

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó az Alkalmazásokat kizárólag a jelen Szerződésben meghatározott feladatai teljesítése érdekében jogosult felhasználni, így különösen, de nem kizárólag az Alkalmazások, egyéb szellemi alkotások felhasználása során Vállalkozó – kivéve, ha a Megrendelő ahhoz előzetesen írásban hozzájárul -:

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

- nem rendelheti el, illetve nem engedélyezheti másnak az Alkalmazás visszafejtését vagy visszafordítását (az Szjt. 60. §-ával összhangban történő jogszerű intézkedéseket ide nem értve).

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

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

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

- 3.6 Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles gondoskodni arról, hogy a nemzetközi utas-tájékoztatással összefüggő feladataihoz kapcsolódóan a DB Hafas alkalmazás mindenkor legfrissebb verziója a jelen Szerződés teljes időtartama alatt rendelkezésére álljon, és azt a jelen Szerződés teljesítése során Vállalkozó ügyintézői folyamatosan használják. Felek rögzítik, hogy 2012. november 19. napján a DB HAFAS alkalmazás a <http://www.bahn.de/p/view/buchung/karten/dbfahrplanbest.shtml> címen ingyenesen letölthető.

4. A Tudásbázis

- 4.1 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a Vállalkozó jelen Szerződés szerinti tevékenységeinek megkönnyítése érdekében elektronikus (Microsoft Sharepoint alapú) Tudásbázist biztosít a Vállalkozó számára. Felek rögzítik, hogy Megrendelő a Tudásbázis által tartalmazott dokumentumokat, információkat (a jelen 4. pont alkalmazásában a továbbiakban együtt „Dokumentumok”) amennyiben azokat – szabad és kizárólagos mérlegelése alapján meghozott döntése alapján -

nyomdailag is előállította, úgy azokból legalább 22 (huszonkettő) példányban papíralapú verzióban is biztosítja Vállalkozó számára, a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges számú (további) másolatokat – és / vagy amennyiben valamely Dokumentum nyomdai úton nem került előállításra a Megrendelő által, úgy a papíralapú verziót - Vállalkozó köteles saját költségére és kockázatára elkészíteni és / vagy más megfelelő módon gondoskodni a Tudásbázis esetleges átmeneti vagy tartós rendelkezésre állásának hiánya esetén alkalmazható elkerülő megoldásról (üzletmenet folytonosság biztosítása). Abban az esetben, ha a Tudásbázis bármely okból részben vagy egészben nem elérhető, Vállalkozó tevékenységét a papíralapon és / vagy általa az előző mondatban foglaltak szerint biztosított más módon rendelkezésére álló Dokumentumok alapján jogosult és köteles végezni, a Tudásbázis rendelkezésre állásának hiánya, hibája ennek megfelelően nem mentesíti a Vállalkozót a jelen Szerződés szerinti kötelezettségei szerződésszerű teljesítése alól, és ezzel összefüggésben a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.

- 4.2 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó köteles a jelen 4. pont előírásaival összhangban naprakész állapotban tartani a Megrendelő ügyfélszolgálati és / vagy Megrendelő más kijelölt munkavállalói, teljesítési segédei, stb. számára a Tudásbázist. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Tudásbázis a Megrendelő ügyfélszolgálati és / vagy Megrendelő más kijelölt munkavállalói, teljesítési segédei, stb. számára Megrendelő döntése szerinti felhasználói számban érhető el.

Ennek keretében Vállalkozó köteles ellátni különösen, de nem kizárólag az alábbi feladatokat:

- adatfeldolgozás, ideértve különösen a Megrendelő által szolgáltatott adatok rendszerezett feltöltését az adatbázisba, azzal, hogy a Vállalkozó valamennyi, a Megrendelő által szükségesnek tartott adatot köteles rendszerezetten feltölteni a Tudásbázisba, tekintet nélkül arra, hogy azokat a Vállalkozó szükségesnek tartja-e a jelen Szerződés szerinti szolgáltatásai nyújtásához
- a fenti első francia bekezdésben részletezett tevékenység elvégzésének dokumentálása, erről a Megrendelő felé irányuló tájékoztatás nyújtása (az adat feltöltésének időpontja stb. visszakereshető legyen, a feltöltésről visszaigazoló e-mail küldése),
- annak kimutatható dokumentálása, hogy a fenti első francia bekezdés szerint kapott anyagok tartalmát az ügyintézők tudomásul vették,
- Ügyfelek szempontjából bármiféle relevanciával bíró jogszabályi háttér változása (ide értve a Megrendelő és / vagy a pályavasutat működtető társaság belső szabályozásainak változását is) vagy a Megrendelő szervezetében vagy tevékenységi körében bekövetkezett változás esetén a kapcsolódó módosítások átvezetése (meglévő dokumentumok aktualizálása a részleges változásokkal, hatályon kívül helyezett dokumentumok

elkülönítése stb.), amely tevékenység díját a Vállalkozót a jelen Szerződés alapján megillető Vállalkozói díj tartalmazza,

- biztosítani kell valamennyi jelen Szerződés teljesítésében résztvevő aktív munkavállaló (telefonos ügyintéző) részére a hozzáférést,

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

A Tudásbázis alapadatait a Megrendelő köteles feltölteni a Tudásbázisba a 13.1 pont szerinti Kezdőnapot megelőzően.

- 4.3 A Tudásbázis távoli eléréséhez kapcsolódóan a Vállalkozó Site-to-site VPN kapcsolat kiépítésére köteles. A MS Sharepoint 2010 alapú Tudásbázis minimális rendszerkövetelménye Vállalkozó oldaláról 1,5 Mbit Internet kapcsolati sávszélesség, Internet Explorer 8 böngésző, standard PC/laptop. A Vállalkozó köteles a Megrendelő biztonsági előírásait betartani. A jelen 4.3 pontban foglalt feltételek biztosítását Vállalkozó saját költségére és kockázatára köteles elvégezni.

- 4.4 A Vállalkozó a Tudásbázis menedzselésével, adatkarbantartásával, aktualizálásával kapcsolatos tevékenységét az alábbi feltételek szerint köteles teljesíteni:

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

- 4.4.2 A Vállalkozó az általa a Tudásbázis működésében észlelt problémákat és hibákat telefonon jelenti be Megrendelő és / vagy a Megrendelő által írásban megjelölt harmadik személy részére és e-mail üzenet küldésével erősíti meg. A bejelentést – hacsak a Megrendelő előzetesen írásban eltérően nem tájékoztatja a Vállalkozót - a következő telefonszámra és e-mail címre kell megtenni:

- telefonszám: +36-1-457-9393
- üzemi telefon: 01/ 93-93
- e-mail cím: helpdesk@mavinformatika.hu

- 4.4.3 A bejelentés kézhezvételét követően a Megrendelő a legjobb szándékok elve alapján törekszik arra, hogy a problémát a lehető leghamarabb elhárítsa. A probléma megoldása közben a Megrendelő és a Vállalkozó telefonon és/vagy e-mailben tartja a kapcsolatot, attól függően, hogy melyik módszer a célravezetőbb.
- 4.4.4 A problémát a Megrendelő választása szerint
- távoli hozzáféréssel,
 - telefonos segítségnyújtással,
- oldja meg.
- 4.5 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Tudásbázis Vállalkozó általi felhasználása tekintetében a jelen Szerződés 3.5 pontjának rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell.
- 4.6 Felek rögzítik továbbá, hogy a Tudásbázisba feltöltött és / vagy feltöltésre kerülő információk, adatok és / vagy dokumentumok (beleértve a 4.1 ponttal összhangban a Megrendelő által papíralapon átadott Dokumentumokat is) szerzői joga a Megrendelőt illeti meg, az átadott információkon, adatokon és / vagy dokumentumokon a Vállalkozó a jelen Szerződés időtartamára és céljára korlátozott felhasználási jogot szerez. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Vállalkozó a Tudásbázisba feltöltött információkat, adatokat és / vagy dokumentumokat saját tárhelyeiről a jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén haladéktalanul, véglegesen és visszavonhatatlanul törölni köteles, olyan módszerek alkalmazásával, hogy az a későbbiekben ne legyen helyreállítható, míg a papíralapon a 4.1 pont alapján Megrendelő által átadott Dokumentumokat – beleértve azok valamennyi Vállalkozó által készített másolatát is – köteles ezzel egyidejűleg Megrendelő számára visszaadni. A Vállalkozó az információk, adatok és / vagy dokumentumok jelen 4.6 pont szerinti törléséről haladéktalanul – de legkésőbb a törléstől számított 5 munkanapon belül – írásban tájékoztatni köteles a Megrendelőt.

5. Díjazás és fizetési feltételek

- 5.1 A Megrendelő köteles a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése ellenértékeként havonta utólag megfizetni a **11 100 000,- Ft + ÁFA, azaz Tizenegymillió-egyszázezer forint + ÁFA** összegű Vállalkozói díjat.

Felek rögzítik, hogy a Vállalkozói díj átalánydíj, így különösen - hacsak a jelen Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik - annak mértéke nem függ a Call Centerbe irányuló hívások számától, a telefonbeszélgetések hosszától, a Vállalkozó által küldött SMS-esek és / vagy emailek számától és / vagy más hasonló körülménytől. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy törthónap esetén a tárgyhónapra eső Vállalkozói díj megállapítása során Felek az

időarányosítás módszerével járnak el. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik továbbá, hogy Kezdőnapot megelőző időszak vonatkozásában a Vállalkozó semmilyen jogcímen nem jogosult díjazásra.

- 5.2 A Megrendelő Vállalkozó teljesítéséről a tárgyhót követő 7 (hét) munkanapon belül teljesítésigazolást állít ki és küld meg a Vállalkozó részére.
- 5.3 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő oldaláról a Vállalkozó teljesítését érvényesen kizárólag a Megrendelő Működésellenőrzési Szervezetének vezetője vagy az általa előzetesen írásban meghatározott más személy jogosult igazolni.
- 5.4 A Vállalkozó a tárgyhónapra vonatkozó számláját a tárgyhavi Vállalkozói díj tekintetében a Megrendelő általi – a jelen Szerződés 5.2 pontja szerinti – teljesítésigazolás alapján, annak kézhezvételétől számított 2 (kettő) munkanapon belül – de legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 15. (tizenötödik) napjáig – köteles kiállítani és azt a kiállítástól számított 3 (három) munkanapon belül postai úton eljuttatni Megrendelő részére (számlaküldési cím: 1426 Budapest, Pf. 27.). A Vállalkozó a számlához csatolni köteles a Megrendelő által kiadott teljesítésigazolás aláírt másolatát. Az elszámolási időszak egy naptári hónap, az elszámolás napja a tárgyhónap utolsó napja.

A Vállalkozó – a jelen Szerződéshez kapcsolódó, a Megrendelő nevére kiállított számlájában – minden esetben hivatkozni köteles a jelen Szerződés számára, valamint az elektronikus megrendelési számra (BW). Ezen hivatkozások hiányában kifizetés nem teljesíthető.

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

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

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy amennyiben a Felek közötti jogvita során bebizonyosodik, hogy Megrendelő jogszerűtlenül nem igazolta vissza a Vállalkozói díjat, vagy annak valamely részét, úgy Vállalkozó az érintett összeg tekintetében késedelmi kamatra tarthat igényt.

- 5.5 Megrendelő a tárgyhavi Vállalkozói díjat a Vállalkozó vonatkozó számlájának kézhezvételét követően, a számla kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül köteles megfizetni Vállalkozó részére.

Felek rögzítik, hogy Vállalkozó számlája azon a napon számít Megrendelő által teljesítettnek, amikor az esedékes Vállalkozói díj összege a Vállalkozó bankszámláján jóváírásra került.

- 5.6 Megrendelő késedelmes fizetés esetén a Ptk. 301/A. § (2) bekezdése szerinti mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles Vállalkozó részére a késedelemmel érintett összeg után. A késedelmi kamatfizetési kötelezettség feltételei vonatkozásában egyebekben a Ptk. 301/A. § (3) bekezdése szerinti előírások irányadók.
- 5.7 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozót a jelen Szerződés 5.1 pontja alapján megillető díjazás a Vállalkozó teljes díjazását jelenti, az a Vállalkozó jelen Szerződés alapján ellátandó valamennyi feladata – ideértve egyebek mellett a Tudásbázissal összefüggő feladatokat is – ellátásának ellenértékét is magában foglalja, azokért Vállalkozó nem tarthat igényt az 5.1 pont szerinti Vállalkozói díjat meghaladó díjazásra. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik azt is, hogy Vállalkozó nem tarthat igényt díjazásra azon kimenő hívások után sem, amelyet bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha valamely Ügyfél visszahívására azért kerül sor, mert az Ügyfél által kért információ nem volt azonnal megadható - a Vállalkozó – ideértve annak telefonos ügyintézői is – kezdeményez a Call Centerből.

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

- 5.8 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő kizárólag a Call Center és 06 (40) 49 4949, 06 (40) 33 35 55, +36 (1) 44 44 499 hívószámú, valamint a 04+49-49 hívószámú belső vasúti vonalai továbbá a Megrendelő által a mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentéséhez kapcsolódóan Vállalkozó felé a jelen Szerződés megkötését követő 3 (három) munkanapon belül írásban megjelölt zöldszámként üzemelő telefonvonalra jelen bekezdésben meghatározott költségeit köteles viselni: üzemeltetési (alapdíj, kapcsolási díj) és az átirányítási díjat. Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen Szerződés időtartama alatt a telefonvonalak száma, elérhetősége Megrendelő szabad döntése alapján változik, úgy az új telefonvonalak költségei tekintetében megfelelően alkalmazni kell a jelen 5.8 pont előírásait.

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

- 5.9 Felek kifejezetten rögzítik, hogy a fenti 5.8 pontban hivatkozott hívószámú telefonvonalakat a Vállalkozó kizárólag a jelen Szerződés szerződésszerű teljesítésére irányuló célra jogosult használni. A jelen Szerződés által megállapított esetleges további jogkövetkezményeken túl, az előzőektől eltérő használat valamennyi költségét a Vállalkozó köteles viselni és / vagy megtéríteni a

Megrendelő részére. Felek rögzítik, hogy kétség esetén a Vállalkozó köteles bizonyítani, hogy a telefonvonalak használata a jelen Szerződés szerződésszerű teljesítésére irányult.

- 5.10 Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozói díj változatlan összegű marad a jelen szerződés időtartama alatt, hacsak annak változását a jelen Szerződés kifejezett rendelkezése nem írja kifejezetten elő.
- 5.11 Felek rögzítik, hogy az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-át a jelen Szerződés tekintetében alkalmazni kell.
- 5.12 Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a Kbt. 131. §-a szerinti feltételekkel egy alkalommal írásban, előlegbekérő levél megküldésével előleg megfizetését kérheti a jelen Szerződés 3. sz. mellékletét képező nyilatkozat szerinti összeghatárig. Az előleg Megrendelő általi megfizetése az előleg összegéről Vállalkozó által kiállított előlegbekérő levél alapján történik. Az előleg megfizetésére egybekben a jelen Szerződés 5.5 és 5.6 pontját megfelelően alkalmazni kell.

Szerződő felek megállapodnak, hogy Vállalkozó az előleg jóváírását követő 5 (öt) napon belül köteles az ÁFA törvény rendelkezéseivel összhangban számlá(i)t kibocsátani és azt ugyanezen határidőn belül Megrendelő részére eljuttatni.

Felek rögzítik, hogy a Megrendelő által megfizetett előleg elszámolása az előleg megfizetését közvetlenül követő 6 (hat) hónap vonatkozásában esedékes Vállalkozói díjból történik havonta egyenlő összegben, azzal, hogy amennyiben az előleg teljes körű elszámolását megelőzően a jelen Szerződés bármely okból megszűnik, úgy Vállalkozó köteles az előleg el nem számolt összegét haladéktalanul visszafizetni a Megrendelő részére. Felek a félreértések elkerülése érdekében kifejezetten megerősítik továbbá, hogy a Vállalkozót a jelen Szerződés alapján terhelő kötbérfizetési kötelezettség megállapítása során (feltéve, hogy a kötbér alapja a tárgyhavi Vállalkozói díj) az előleg előzőek szerinti elszámolásának időszaka során is a teljes tárgyhavi Vállalkozói díj kerül figyelembe vételre, nem pedig annak a Megrendelő által már megfizetett előleggel csökkentett összege, az előleg elszámolása továbbá – sem részben, sem egészben - nem mentesítheti a Vállalkozót a jelen Szerződés alapján fennálló bármely kötbérfizetési kötelezettsége teljesítése alól.

6. Elektronikus szolgáltatási adatbázis

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

A Vállalkozó köteles biztosítani, hogy az Elektronikus szolgáltatási adatbázis zárt rendszerben működjön, amely kizárja az adatok utólagos módosítását. A Megrendelő kizárólagos és szabad mérlegelése alapján a 6.2 pontban foglaltakon túl is jogosult bármikor ellenőrizni, hogy az Elektronikus szolgáltatási adatbázis mindenkor megfelel a jelen Szerződés szerinti feltételeknek. Az ilyen ellenőrzések Megrendelőnél felmerülő költségeit a Megrendelő köteles előlegezni és viselni, azzal, hogy amennyiben az ellenőrzés során bebizonyosodik, hogy az Elektronikus szolgáltatási adatbázis bármilyen tekintetben nem felel meg a jelen Szerződésben rögzített követelményeknek, úgy a Vállalkozó köteles a Megrendelő ellenőrzéssel összefüggésben felmerült igazolt költségeit teljes egészében megtéríteni. Az Elektronikus szolgáltatási adatbázis ellenőrzését a Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó kérésétől számított 2 órán belül köteles lehetővé tenni.

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

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

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

A Vállalkozó az előzőeken túl is köteles Megrendelő számára elfogadható, olvasható formában napi és heti statisztikát küldeni e-mail útján az Elektronikus szolgáltatási adatbázis jelen Szerződés 2. sz. SLA mellékletének 9. pontjában rögzített tartalommal, azzal, hogy a tárgynapi statisztikákat a következő nap 10:00 óráig, míg a tárgyheti statisztikákat a következő hét első munkanapján 10:00 óráig köteles átadni a Megrendelőnek.

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

7. Változtatások

- 7.1 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelő jogosult változtatásokat kérni Vállalkozótól a jelen Szerződés 7.2 pontjában foglaltak szerint.
- 7.2 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő kizárólagos mérlegelése alapján jogosult a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatásokon túlmenően egyéb, a jelen Szerződés teljesítéséhez Vállalkozó által felhasznált eszközökkel és a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatásokkal egyező módon megvalósítható, Megrendelő tevékenységével összefüggő szolgáltatások teljesítését is kérni Vállalkozótól.
- A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Megrendelő által kért változtatás végrehajtásának feltételei tárgyában jóhiszeműen eljárva egyeztetnek egymással. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy Megrendelő kérése kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül az előzőek szerinti egyeztetést, megfelelő képviselőt biztosítva megkezdje.
- Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó azt követően köteles a Megrendelő által kért változtatásnak megfelelően eljárni, ha a Felek között a feltételek tekintetében egyetértés van.
- 7.3 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a fenti 7.1 és 7.2 pontban foglalt változtatási igények tekintetében minden esetben a Kbt. mindenkor hatályos rendelkezései szerint járnak el.

8. Minőségirányítási rendszer

- 8.1 Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával szavatolja, hogy rendelkezik telefonos ügyfélszolgálat (call center) és / vagy Telemarketing és / vagy Piac- és közvéleménykutatás alkalmazási területekre vonatkozó érvényes minőségbiztosítási tanúsítvánnyal (ISO 9001 vagy azzal egyenértékű minőségbiztosítási tanúsítvánnyal) vagy azzal egyenértékű minőségbiztosítási intézkedések bizonyítékaival.

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

9. Vállalkozó egyéb kötelezettségei

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

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

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

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

Vállalkozó a fentiekén túl is köteles betartani a Megrendelő mindazon belső szabályzatait – akár nevesítésre kerültek a jelen Szerződésben akár nem -, melyek a jelen Szerződés szerinti Call Center szolgáltatást érintik, ideértve különösen, de nem kizárólag a MÁV-START Zrt. Adatvédelmi szabályzatát, Üzletititok-védelmi Szabályzatát, illetve Informatikai Biztonsági Szabályzatát, továbbá a MÁV-START Zrt. közérdekű és közérdekből nyilvános adatairól való tájékoztatás szabályairól szóló vezérigazgatói utasítást. Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával megerősíti, hogy a Megrendelő betartandó szabályzatait elektronikus formában átvette és azok tartalmát megismerte. Megrendelő a szabályzatai esetleges változásáról köteles előzetesen értesíteni a Vállalkozót, Vállalkozó a szabályzat módosításának hatálybalépését – és a Megrendelő általi értesítés kézhezvételét – követően a módosult szabályzatnak megfelelően köteles eljárni. Vállalkozó a szabályzatok esetleges módosulására és / vagy új szabályzatok hatályba lépésére és / vagy megszűnésére tekintettel felmerült dokumentált, indokolt és ésszerű többletköltségeit jogosult érvényesíteni a Megrendelővel szemben, azzal, hogy a Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó szolgáltatása tekintetében irányadó jogszabályok esetlegesen változásának kockázatát a Vállalkozó köteles viselni.

A Vállalkozó a jelen Szerződéssel összefüggő feladatai teljesítése során szakmai önállósággal, az irányadó jogszabályoknak, szakmai normáknak és szokásoknak megfelelően köteles eljárni. A Megrendelő jogosult a Vállalkozó részére utasítást

adni. A Megrendelő utasítása nem terjedhet ki a munka megszervezésére és nem teheti a Vállalkozó teljesítését terhesebbé. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Vállalkozó köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Vállalkozó felelős.

- 9.3 A Vállalkozó köteles biztosítani saját munkatársai és esetleges alvállalkozói megfelelő oktatását a hatályos jogszabályok, a jelen Szerződés rendelkezései valamint a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott előírások alapján. A Vállalkozó kizárólag olyan munkatársat és / vagy alvállalkozót foglalkoztathat a Call Center szolgáltatás teljesítése keretében, aki az érintett szolgáltatás ellátásához szükséges – a jelen Szerződés 4. sz. melléklete által előírt - vizsgát sikeresen letette. Ezen előírások be nem tartásából eredő mindennemű költség (beleértve az esetleges bírságokat) és / vagy felelősség a Vállalkozót terheli.
- 9.4 A Vállalkozó köteles az egészséges és biztonságos munkavégzés körülményeit biztosítani.
- 9.5 Vállalkozó köteles Megrendelőt értesíteni az általa észlelt valamennyi rendellenességről, ideértve különösen, de nem kizárólag a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott adatokban és / vagy adatbázisokban és / vagy dokumentumokban szereplő hibákról.
- 9.6 Vállalkozó köteles a jelen Szerződéssel összefüggésben foglalkoztatott munkavállalóival szemben valamennyi munkajogi – ideértve különösen, de nem kizárólag a munkarendre, munkaidőkeretre, pihenőidőre, diszkrimináció tilalmára vonatkozó - előírást betartani. Vállalkozó a jelen Szerződéssel összefüggésben csak a megfelelő hatóságok felé bejelentett munkavállalókat foglalkoztathat.
- 9.7 Vállalkozó köteles kielégítő követelményeket alkalmazni a munkavállalók megfelelő viselkedése és tisztességességének (ideértve de nem kizárólag megfelelő nyelvezet használata, Ügyféllel és / vagy Megrendelővel szembeni tisztelet, segítőkészség, türelmesség, barátságosság, lojalitás stb.) biztosítása érdekében.
- 9.8 Vállalkozó a Megrendelő jelen Szerződés 10.5 pontján alapuló kérése esetén köteles haladéktalanul biztosítani, hogy a Megrendelő kérésével érintett munkavállaló a jelen Szerződéssel összefüggésben a továbbiakban ne végezzen munkát.
- 9.9 A Vállalkozó kötelezi magát arra, hogy kölcsönösen együttműködik Megrendelővel a szerződés teljesítésében, vállalja továbbá az együttműködés feltételeinek Vállalkozó oldaláról történő biztosítását.
- 9.10 A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelő által – a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése érdekében – kezdeményezett belső egyeztetést a kezdeményezésről történő értesülést követő három munkanapon belül biztosítja.

- 9.11 A Vállalkozó nem fizet, illetve nem számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56.§ (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek alkalmasak a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére.
- 9.12 A Vállalkozó köteles haladéktalanul – erre irányuló külön felhívás nélkül – írásban tájékoztatni a Megrendelőt a Kbt. 125.§ (5) bekezdése szerinti ügyletekről, illetve a szerződés teljes időtartama alatt biztosítania kell – erre irányuló külön felhívás nélkül - a Megrendelő számára azt, hogy a Vállalkozó tulajdonosi szerkezete, illetve annak bármely változása megismerhető legyen, olyan mértékben és módon, hogy a Megrendelő az őt a mindenkor hatályos jogszabályok és a jelen szerződés alapján megillető jogait korlátozás nélkül tudja gyakorolni.
- 9.13 Vállalkozó kijelenti és szavatolja, hogy a Megrendelő tulajdonosi körébe tartozó személyekkel, választott tisztségviselőivel, alkalmazottaival, illetőleg ezen személyeknek – a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti – közeli hozzátartozójával nem áll olyan üzleti kapcsolatban, illetve olyan jogviszonyban – így különösen munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb, illetve szerződéses jogviszonyban –, amely a Megrendelő jogos gazdasági érdekeit sértheti vagy veszélyeztetheti.

10. A Megrendelő jogai illetve kötelezettségei

- 10.1 A Megrendelő a jelen Szerződésben rögzítettek szerint köteles a Vállalkozó részére megfizetni a Vállalkozói díjat és a jelen Szerződés 5.12 pontjában foglalt feltételek fennállása esetén az előleget.
- 10.2 A Megrendelő köteles a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatni a Vállalkozót a Call Center szolgáltatását, illetve a Vállalkozó szerződésszerű teljesítését érintő valamennyi, a Megrendelő által elhatározott változtatásról.
- 10.3 A Megrendelő a legjobb szándékok elve alapján törekszik arra, hogy a Tudásbázist a 13.1 pont szerinti Kezdőnapon a Vállalkozó rendelkezésére bocsássa. Megrendelő a 13.1 pont szerinti Kezdőnapot követően keletkező – Tudásbázisba Vállalkozó által feltöltendő – adatokat folyamatosan bocsátja a Vállalkozó rendelkezésére.
- 10.4 A Megrendelő – akár személyesen, akár a Közszolgáltatási Szerződés alapján eljáró harmadik személy útján - jogosult teljes körűen ellenőrizni a Vállalkozó teljesítését, ideértve különösen de nem kizárólag az alábbiakat.
- i) Megrendelő jogosult elvégezni a Vállalkozó által végzett valamennyi Call Center szolgáltatás szűrőpróbaszerű ellenőrzését időbeni korlátozás nélkül.
 - ii) Megrendelő jogosult a Helyszínen a Szolgáltatási Időszak alatt szűrőpróbaszerű ellenőrzést végezni, ennek keretében a Vállalkozó által

a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben foglalkoztatott munkavállalók és / vagy más közreműködők jogosítottságát (sikeres és érvényes vizsga) ellenőrizni. Megrendelő a jelen ii) alpont szerinti ellenőrzésről az ellenőrzés megkezdését legalább 2 órával megelőzően köteles értesíteni Vállalkozót a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában hivatkozott e-mail címére megküldött e-mail és / vagy fax útján.

- iii) Megrendelő jogosult ellenőrizni a Vállalkozó által a Megrendelő részére jelen Szerződés alapján küldött riportokat, jelentéseket.
- iv) Megrendelő jogosult a Call Center szolgáltatással érintett területekről beérkezett, a Call Center szolgáltatást érintő panaszokat gyűjteni, csoportosítani és értékelni, majd intézkedés céljából átadni a Vállalkozó részére. Megrendelő szükség esetén jogosult részt venni a panaszok orvoslását célzó intézkedések kidolgozásában.
- v) Megrendelő jogosult egyeztetéseket kezdeményezni a Vállalkozóval a szolgáltatási színvonal növelése érdekében. Vállalkozó köteles a Megrendelő kezdeményezésének az egyeztetés tekintetében eleget tenni.
- vi) Megrendelő jogosult a Helyszínen ellenőrizni a Szolgáltatási Időszak alatt a Vállalkozó által a jelen Szerződés teljesítésével összefüggésben használt informatikai rendszer felépítését, a rendszerben telepített informatikai és kommunikációs eszközök biztonságát, működését és üzemeltetését. Megrendelő a jelen vi) alpont szerinti ellenőrzésről az ellenőrzés megkezdését legalább 2 órával megelőzően köteles értesíteni Vállalkozót a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában hivatkozott e-mail címére megküldött telefon és / vagy e-mail és / vagy fax útján.

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

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

- 10.6 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő jelen Szerződésben rögzített jogosultságai gyakorlásának elmulasztása nem mentesíti a Vállalkozót felelőssége alól.

- 10.7 A Megrendelő kötelezi magát arra, hogy kölcsönösen együttműködik Vállalkozóval a szerződés teljesítésében, vállalja továbbá az együttműködés feltételeinek a Megrendelő oldaláról történő biztosítását. A Megrendelő köteles a jelen Szerződés tárgyát képező szolgáltatás Vállalkozó által történő teljesítéséhez szükséges, rendelkezésre álló információkat a jelen Szerződés teljes időtartamában a megfelelő, időben, teljes körűen biztosítani.
- 10.8 A Megrendelő kötelezettséget vállal arra, hogy a Vállalkozó által – a szerződésszerű teljesítése érdekében – kezdeményezett belső egyeztetést a kezdeményezésről történő értesülést követő három munkanapon belül biztosítja, Vállalkozó teljesítésének előrehaladásához szükséges döntéseket a megfelelő időben meghozza.
- 10.9 Felek a félreértések elkerülése érdekében kifejezetten rögzítik, hogy a Megrendelő nem vállal semmiféle garanciát a jelen Szerződés időtartama alatt az Ügyfelek részéről a Call Centerbe irányuló hívások és / vagy más megkeresések száma, jellemzői tekintetében, ahogy az SMS-ek és / vagy e-mailek száma tekintetében sem.
- 10.10 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelőt azért sem terheli semmilyen felelősség, ha az általa biztosított, 5.8 pontban hivatkozott telefonvonalak Megrendelőnek fel nem róható okból (ideértve különösen de nem kizárólag a telefonvonal szolgáltató műszaki problémái, stb.) nem elérhetőek az Ügyfelek és / vagy a Szerződő felek számára. Ennek megfelelően a Vállalkozó a legjobb szándékok elve alapján köteles arra, hogy a jelen 10.10 pontban hivatkozott esetben a telefonvonal szolgáltatóval közvetlenül felvegye a kapcsolatot és a telefonvonal elérhetőségének időtartamára olyan, az Ügyfeleknek és a Megrendelőnek költség és / vagy díjnövekedést nem okozó alternatív megoldást keressen, amely biztosítja a Call Center elérhetőségét a Megrendelő által biztosított, 5.8 pontban hivatkozott telefonvonalak elérhetetlenségének időtartamára.
- 10.11 A jelen 10. fejezetben vagy a jelen Szerződés más pontjaiban foglalt Megrendelői jogok korlátozása nélkül a Felek megállapodnak továbbá, hogy a Megrendelő jogosult a Vállalkozó, valamint annak alvállalkozói, teljesítési segédei jelen Szerződés teljesítésével összefüggő tevékenységét – a Vállalkozó tevékenységének indokolatlan zavarása nélkül – bármikor, szűrőpróbaszerűen ellenőrizni. A Megrendelő ellenőrzési joga kiterjed különösen az adat- és iratszolgáltatás kérésére, helyszíni ellenőrzés, személyes meghallgatás tartására. Vállalkozó köteles a Megrendelő ilyen irányú indokolt kéréseinek eleget tenni. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen 10.11 pont szerinti ellenőrzést a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. Biztonsági Igazgatósága is jogosult gyakorolni.

11. Alvállalkozó igénybevétele, módosítása

- 11.1. A Vállalkozó alvállalkozó(k), teljesítési segéd(ek) igénybevételére a Kbt-ben foglaltaknak megfelelően jogosult.

- 11.2 Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítéséhez kapcsolódóan fentiekben túl nem vehet igénybe alvállalkozót és / vagy teljesítési segédet olyan (rész)vevékenység(ek) végzéséhez, melyek alvállalkozó és / vagy teljesítési segéd igénybe vétele útján történő végzését bármely jogszabály tiltja.
- 11.3 Vállalkozó a jogosan igénybe vett alvállalkozóért, teljesítési segédért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna, alvállalkozó, teljesítési segéd jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért, amely anélkül nem következett volna be.
- 11.4 A Vállalkozó az általa a teljesítésbe bevont alvállalkozókat megillető díjak alvállalkozók felé történő megfizetéséről köteles gondoskodni, és az alvállalkozók nem jogosultak semmilyen díj- költség vagy egyéb követeléssel a Megrendelővel szemben fellépni.

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

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

A Call Center telefonszámainak és e-mail címeinek a Vállalkozó részére történő rendelkezésre bocsátása tekintetében a Megrendelő a fent megjelölt határidő lejártát megelőzően – a rendelkezésére álló adatok alapján - a Vállalkozó részére hozzáfutólagos tájékoztatást ad.

13. Hatálybalépés, a szerződés időtartama

- 13.1 A jelen Szerződés az aláírás napján lép hatályba. Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó a Call Center szolgáltatást az általa a jelen 13.1 pontban foglalt szabályok szerint megjelölt naptári nap – amely nem lehet korábbi mint 2013. január 03. és nem lehet későbbi mint a jelen Szerződés megkötésétől számított 40. naptári nap - 00.00 órájától (a továbbiakban: „Kezdőnap”) kezdődően köteles végezni. Amennyiben a Vállalkozó elmulasztja Kezdőnap megjelölését a jelen 13.1 pontban foglalt szabályok szerint, úgy Kezdőnapnak a jelen Szerződés megkötésétől számított 40. naptári napot kell tekinteni.

Vállalkozó a legjobb szándékok elve alapján a jelen Szerződés megkötésekor, de legkésőbb az általa - a fenti első bekezdésben foglalt korlátozásokra is figyelemmel - kiválasztott Kezdőnapot 5 (öt) naptári nappal megelőzően köteles írásban tájékoztatni Megrendelőt a Kezdőnapról.

A jelen Szerződés a Call Center szolgáltatás Vállalkozó általi nyújtása megkezdése jelen Szerződés 13.1 pontja szerinti időpontjától (Kezdőnap) számított 1 (egy) éves határozott időtartamra (a továbbiakban: Eredeti időtartam) jött létre.

- 13.2 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő kizárólagos, egyoldalú és szabad mérlegelése alapján jogosult a jelen Szerződést egy alkalommal a Vállalkozónak megküldött írásbeli nyilatkozattal (a továbbiakban: Nyilatkozat) az Eredeti időtartam lejártától számított 6 (hat) hónapos határozott időtartammal (a továbbiakban: Opció időtartam) meghosszabbítani az Eredeti időtartam lejáratkor irányadó feltételekkel azonos feltételekkel. Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a jelen bekezdés szerinti Nyilatkozatát akként köteles megtenni – akár a Vállalkozó jelen szerződés 29.1 pontjában meghatározott címére térítvevényes levélben való postázás útján, akár a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott kapcsolattartója részére átvételi elismervény ellenében történt személyes kézbesítése útján –, hogy Vállalkozó azt legkésőbb 2013. szeptember 30. napjáig kézhez vegye.

Szerződő felek megállapodnak, hogy amennyiben a Megrendelő az előző bekezdés szerinti Nyilatkozatot 2013. szeptember 30. napjáig térítvevényes ajánlott levélben postára adja a Vállalkozónak a Vállalkozó jelen Szerződés 29.1 pontjában meghatározott címére, és a postai küldemény kézbesítése a címzett „nem kereste”, a címzett „elköltözött”, a címzett az „átvételt megtagadta” vagy „a címzett ismeretlen” – vagy ezekkel azonos tartalmú – ok miatt nem történik meg, úgy a Nyilatkozatot határidőben kézbesítettnek tekintik.

Határidőben kézbesítettnek kell tekinteni a Nyilatkozatot abban az esetben is, ha annak 2013. szeptember 30. napjáig történő személyes kézbesítésére azért nem kerülhet sor, mert a Nyilatkozat átvételét a Vállalkozó jogellenesen megtagadta.

14. Kötbér és kártérítés

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

Megrendelő közvetlen kárának minősül alapvetően a vasúti személyszállítási szolgáltatás támogatásához Vállalkozó által jelen Szerződés alapján nyújtott tevékenység nem vagy nem megfelelő teljesítéséből eredő, illetve azzal

összefüggő, a Megrendelőt terhelő mindennemű költség, kár, egyéb fizetési kötelezettség, tekintet nélkül a jogosult személyére.

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

Feltéve, hogy a jelen Szerződés eltérően nem rendelkezik, amennyiben a Vállalkozó nem teljesíti határidőben a jelen Szerződés alapján fennálló valamely kötelezettségét, úgy Megrendelő ésszerű póthatáridő kitűzésével írásban felszólítja Vállalkozót a kötelezettség szerződésszerű teljesítésére, amennyiben Vállalkozó ennek a Megrendelő által a felszólításban megjelölt határidőn belül nem tesz eleget, Megrendelő jogosult a Vállalkozó által nem teljesített kötelezettséget, munkát Vállalkozó költségére és kockázatára maga elvégezni, vagy azt mással elvégeztetni. Vállalkozó a Megrendelő jelen bekezdéssel összefüggésben felmerült igazolt és ésszerű költségeit köteles megtéríteni a jelen Szerződés 14.7 pontjának előírásaira is figyelemmel. Megrendelő a költségek megtérítésén túl jogosult a Vállalkozóval szemben jelen Szerződés alapján fennálló egyéb igényeit, jogait is érvényesíteni.

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

14.2.1 Amennyiben a Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítésének megkezdésével a jelen Szerződés 13.1 pontjában foglaltak szerint meghatározott határnap (Kezdőnap) 00.00 órájához képest késedelembe esik, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett napjára 1.000.000 (Egymillió) Ft / nap kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére – beleértve a 13.1 pont szerinti határnapot (Kezdőnapot) is;

14.2.2 Amennyiben a Call Center telefonos ügyintézői a Szolgáltatási Időszak alatt telefonon a jelen Szerződés 5.8 pontjában hivatkozott hívószámok közül bármely hívószámon keresztül nem elérhetők az Ügyfelek számára, úgy a Vállalkozó az elérhetetlenség minden megkezdett órájára 100.000 (Egyszázezer) Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, tekintet nélkül arra, hogy hány hívószám nem érhető el.

Amennyiben a Call Center IVR menüpontjai a Szolgáltatási Időszak alatt telefonon keresztül nem elérhetők az Ügyfelek számára, azonban a telefonos ügyintézők az Ügyfelek részére az IVR menüpontok elérhetetlensége alatt is korlátozás nélkül elérhetők, úgy a Vállalkozó az elérhetetlenség minden megkezdett órájára 25.000 (Huszonötezer) Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére tekintet nélkül arra, hogy hány hívószám nem érhető el.

Amennyiben pedig a Call Center a Szolgáltatási Időszak alatt e-mailen keresztül nem elérhető az Ügyfelek számára, úgy a Vállalkozó az

elérhetetlenség minden megkezdett órájára 25.000 (Huszonötezer) Ft / óra összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére;

- 14.2.3 Amennyiben a Vállalkozó késedelembe esik a jelen Szerződés 4.4.1 pontja szerinti bármely adat-kezelési kötelezettsége (így különösen feltöltés, letöltés, értesítésküldés, stb.) teljesítésével, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett órájára 10.000 (Tízezer) Ft / óra / érintett adat (fájl) kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére;
- 14.2.4 Amennyiben a Vállalkozó késedelembe esik a jelen Szerződés 6. fejezete szerinti jelentésküldési kötelezettsége teljesítésével, úgy a Vállalkozó a késedelem minden megkezdett órájára 10.000 (Tízezer) Ft / óra / érintett jelentés kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére;
- 14.2.5 Vállalkozó az Ügyfelek részére történő téves információk nyújtása esetén alkalmanként 50.000 (Ötvenezer) Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.2.6 Amennyiben a Vállalkozó a Normál kategóriájú híváskezelés tekintetében a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített legalább 80%-os napi szolgáltatási szintet bármely - a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 11. pontjában hivatkozott - menüpont tekintetében nem éri el, úgy a legalább 80%-os napi szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után
- a „Menetrendi információk”, „Jegyrendelés” és „Nemzetközi információk” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,05 %-ának (nulla egész öt század százalékának);
 - a „Díjszabási információk”, „Különleges információ”, „Észrevételek” és „Menüpontban nem választott hívások” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,01 %-ának (nulla egész egy század százalékának);
 - az „e-Ticket információk”, „Angol nyelvű hívások”, „START Klub kártya hosszabbítás” és „Mozgáskorlátozottak utazási igényei bejelentésére szolgáló” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,005 %-ának (nulla egész öt ezred százalékának)
- megfelelő összegű kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére minden olyan nap és menüpont után, amikor és amely menüpont vonatkozásában a Vállalkozó a legalább 80 %-os napi szolgáltatási szintet nem teljesítette.
- 14.2.7 Rendkívüli Hívásszám-növekedés esetén, amennyiben a Vállalkozó a Normál kategóriájú híváskezelés tekintetében a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített legalább 50 %-os napi szolgáltatási szintet bármely - a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 11. pontjában hivatkozott - menüpont tekintetében nem éri el, úgy a legalább 50 %-os napi szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után

- a „Menetrendi információk”, „Jegyrendelés” és „Nemzetközi információk” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,05 %-ának (nulla egész öt század százalékának);
- a „Díjszabási információk”, „Különleges információ”, „Észrevételek” és „Menüpontban nem választott hívások” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,01 %-ának (nulla egész egy század százalékának);
- az „e-Ticket információk”, „Angol nyelvű hívások”, „START Klub kártya hosszabbítás” és „Mozgáskorlátozottak utazási igényei bejelentésére szolgáló” menüpontok tekintetében a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,005 %-ának (nulla egész öt ezred százalékának)

megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap és menüpont után, amikor és amely menüpont vonatkozásában a Vállalkozó a legalább 50 %-os napi szolgáltatási szintet nem teljesítette.

14.2.8 Amennyiben a Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített, VIP kategóriájú telefonhívások tekintetében rögzített 100%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szintet nem éri el, úgy a 100%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,005 %-ának (nulla egész öt ezred százalékának) megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan nap után, amikor a Vállalkozó a 100%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szintet nem teljesítette.

14.2.9 Amennyiben a Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített, átalány-kártérítés kategóriájú telefonhívások tekintetében rögzített legalább 90%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szintet nem éri el, úgy a legalább 90%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szinthez képest számított szolgáltatási szint csökkenés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,005 %-ának (nulla egész öt ezred százalékának) megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére minden olyan nap után, amikor a Vállalkozó a legalább 90%-os (Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén legalább 50 %-os) napi szolgáltatási szintet nem teljesítette.

14.2.10 Vállalkozó a jelen Szerződés 9.1 pontjában foglalt alkalmazható gépekre, berendezésekre vonatkozó előírások megszegése esetén alkalmanként, szabályszegésenként és érintett gépenként, berendezésenként 20.000 (húszezer) Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, azzal, hogy amennyiben valamely előírás megszegése folyamatos jellegű, úgy a jelen

- 14.2.10 pont szerinti kötbért minden, a szerződésszegéssel érintett megkezdett napra meg kell fizetnie.
- 14.2.11 Vállalkozó a jelen Szerződés 9.3 pontjában foglalt előírások megszegése esetén alkalmanként, szabályszegésenként és érintett személyenként 50.000 (ötvenezer) Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére, azzal, hogy amennyiben valamely előírás megszegése folyamatos jellegű, úgy a jelen 14.2.11 pont szerinti kötbért minden a szerződésszegéssel érintett, megkezdett napra meg kell fizetnie.
- 14.2.12 Vállalkozó, amennyiben a 6.2 pontban rögzített határidőn belül nem helyezi üzembe az Elektronikus szolgáltatási adatbázist vagy az bármely okból nem üzemel a jelen Szerződésben rögzítettek szerint, úgy Vállalkozó a késedelemmel és / vagy a hibával érintett napok vonatkozásában napi 200.000 (kettőszázezer) Ft-nak megfelelő összegű kötbér fizetésére köteles Megrendelő részére.
- 14.2.13 Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontjában rögzített havi értékelés alapján, a havi 90 %-os elvárt szakmai és kommunikációs szint el nem érése esetén a 90 %-os elvárt szinthez képest számított szint csökkenés minden megkezdett 0,5 %-a után 100.000 (egyszázezer) Ft összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére;
- 14.2.14 Vállalkozó a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontjában rögzített havi értékelőlapon meghatározott minőségjavító intézkedések határidőre történő nem teljesülés esetén a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 5 %-ának megfelelő összegű kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.2.15 Amennyiben a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített létre nem jött, megghiúsult telefonbeszélgetések aránya bármely - a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 11. pontjában hivatkozott - menüpont tekintetében (azzal, hogy a jelen 14.2.15 alpont vonatkozásában külön-külön menüpontnak minősülnek a VIP kategóriájú, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívások) a bármely naptári hónap során meghaladja a legfeljebb 5%-os szintet, úgy a Vállalkozó a legfeljebb 5%-os szinthez képest számított megghiúsult illetve létre nem jött hívásarány növekedés minden megkezdett 1 (egy) %-a után a tárgyhavi nettó Vállalkozói díj 0,1 %-ának (nulla egész egytized százalékanak) megfelelő összegű kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére minden olyan naptári hónap és menüpont után, amikor és amely menüpont vonatkozásában a megghiúsult illetve létre nem jött hívások aránya meghaladta az 5%-os szintet.
- 14.2.16 Amennyiben Vállalkozó előre látja, hogy teljesítése nem lesz szerződésszerű (késedelmesen vagy hibásan, illetve nem teljesít), de erről nem értesíti Megrendelőt, kötbért köteles fizetni, melynek összege alkalmanként: 50.000

(ötvenezer) Ft. A kötbér akkor válik esedékessé, amikor a Megrendelő számára nyilvánvalóvá vált, hogy a Vállalkozó teljesítése nem lesz szerződésszerű.

- 14.2.17 Amennyiben Vállalkozó a Megrendelő és / vagy a képviseletében eljáró MÁV Zrt. Biztonsági Igazgatósága jelen Szerződés 10.11 pontja szerinti ellenőrzési jogát akadályozza vagy azt megkísérli és / vagy az ellenőrzés során téves adatot, információt szolgáltat kötbért köteles fizetni, melynek mértéke 50.000 (ötvenezer) Ft alkalmanként.
- 14.3 Amennyiben a jelen Szerződés a Vállalkozónak felróható okból idő előtt megszűnik, úgy Vállalkozó 40.000.000 Ft (azaz Negyvenmillió forint) összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni Megrendelő részére.
- 14.4 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy Megrendelő jogosult a jelen Szerződés szerinti kötbéreket meghaladó kárainak érvényesítésére Vállalkozóval szemben.
- 14.5 Felek kifejezetten rögzítik továbbá, hogy amennyiben a Vállalkozó szolgáltatására visszavezethetően a Megrendelő és a közlekedésért felelős minisztérium között létrejött és / vagy létrejövő közszolgáltatási szerződés – beleértve azok esetleges módosításait is – alapján a Megrendelő bármilyen kötbér-, kártérítés fizetésére válik kötelezetté vagy más hasonló joghátrányt szenved el – ideértve azt az esetet is, ha a Megrendelő valamely előnytől esik el – a Vállalkozó köteles haladéktalanul megtéríteni a Megrendelő valamennyi kárát és / vagy teljes körűen kártalanítani a Megrendelőt.
- 14.6 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződésben biztosított jogorvoslatok kumulatívak és akár külön-külön, akár más jogorvoslatokkal együtt is alkalmazhatóak a jogorvoslatra jogosult Fél kizárólagos választása szerint.
- 14.7 Felek rögzítik, hogy a kötbér az arra okot adó szerződésszegés és / vagy más körülmény bekövetkezésekor, illetve a kártérítés annak bekövetkezésekor nyomban esedékes, azzal, hogy – hacsak Megrendelő írásban másként nem rendelkezik – a Felek a kötbérek és / vagy károk tekintetében naptári havonta számolnak el egymással a 14.8 pont megfelelő alkalmazásával.
- 14.8 Megrendelő a tárgyhónapot követő hó 5. (ötödik) munkanapjáig a tárgyhónapban esedékessé vált kötbérekre és kártérítésekre vonatkozó kimutatást (a továbbiakban: Szolgáltatási szint jelentés) készít és küld meg Vállalkozó részére, amely tartalmazza a megrendelő nevét, címét, szervezet kódját, UTK számát, a szolgáltatási időszak megnevezését, a kötbér megnevezését, elvárt mutatószám értékét, elért mutatószám értékét, a kötbér mértékét, összesítését. Vállalkozó a kézhezvételtől számított 2 (kettő) munkanapon belül jogosult és köteles a Szolgáltatási szint jelentéssel kapcsolatos eseteleges észrevételeit, kifogásait

megtenni. Megrendelő tárgyhónap vonatkozásában fennálló kötbér és kártérítési igényéről kötbérszámlát állít ki és küld meg a Vállalkozó felé.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 14.8 pontban foglaltak nem korlátozzák a Megrendelő azon jogát, hogy a jelen Szerződés alapján Vállalkozóval szemben fennálló igényeit – ideértve az esetleges kötbér és kártérítési igényeket is – beszámítással érvényesítse a Vállalkozóval szemben, annak jogszabályi feltételei fennállása esetén.

15. Szerződés megszűnése

- 15.1 Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés annak lejártát megelőzően – a jelen Szerződés 15.5 pontjában foglalt eltéréssel - csak rendkívüli felmondással vagy a Felek közös megegyezésével vagy a Megrendelő Ptk. 395. §-a szerinti elállásával vagy a jelen Szerződés által kifejezetten lehetővé tett más módon szüntethető meg.
- 15.2 Megrendelő jogosult a jelen Szerződést a Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén rendkívüli felmondással megszüntetni különösen ha:
- a) a Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítésének megkezdésével a jelen Szerződés 13.1 pontjában foglaltak szerint meghatározott határnaphoz (Kezdőnaphoz) képest 15 napot meghaladó késedelembe esik; vagy
 - b) Vállalkozó teljesítésének a híváskezelés tekintetében a jelen Szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint menüpontonként számított (mely menüpontok felsorolását a jelen Szerződés 2. számú mellékletének 11. pontja tartalmazza, azzal, hogy a jelen 15.2 b) alpont vonatkozásában külön-külön menüpontnak minősülnek a VIP kategóriájú, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívások) napi szolgáltatási szintje a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerinti irányadó minimális napi szolgáltatási szint(általános esetben a Normál kategóriájú hívások körébe tartozó menüpont tekintetében 80 %, VIP kategóriájú hívások tekintetében 100%, Átalány-kártérítés kategóriájú hívások tekintetében 90%, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) alatt marad bármely menüpont tekintetében bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 7 (hét) alkalommal, azzal, hogy Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen alpont alkalmazásában az eltérő menüponthoz kapcsolódó hibás teljesítéssel érintett alkalmak nem adódnak össze, az előzőek szerinti 7 (hét) alkalom elérését mindig azonos menüpont tekintetében kell vizsgálni; vagy
 - c) Vállalkozó teljesítésének a híváskezelés tekintetében a jelen szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint menüpontonként számított (mely menüpontok felsorolását a jelen Szerződés 2. számú mellékletének 11. pontja tartalmazza, azzal, hogy a jelen 15.2 c) alpont vonatkozásában külön-külön menüpontnak minősülnek a VIP kategóriájú, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének

bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívások) napi szolgáltatási szintje legalább 10 %-kal alatta marad az irányadó minimális napi szolgáltatási szintnek (általános esetben a Normál kategóriájú hívások körébe tartozó menüpont tekintetében 80 %, VIP kategóriájú hívások tekintetében 100%, Átalány-kártérítés kategóriájú hívások tekintetében 90%, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) bármely menüpont tekintetében bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 5 (öt) alkalommal, azzal, hogy Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen alpont alkalmazásában az eltérő menüponthoz kapcsolódó hibás teljesítéssel érintett alkalmak nem adódnak össze, az előzőek szerinti 5 (öt) alkalom elérését mindig azonos menüpont tekintetében kell vizsgálni; vagy

- d) Vállalkozó teljesítésének a híváskezelés tekintetében a jelen Szerződés 2. számú mellékletének 4. pontja szerint menüpontonként számított (mely menüpontok felsorolását a jelen Szerződés 2. számú mellékletének 11. pontja tartalmazza, azzal, hogy a jelen 15.2 d) alpont vonatkozásában külön-külön menüpontnak minősülnek a VIP kategóriájú, az Átalány-kártérítés kategóriájú és a Mozgáskorlátozottak utazási igényének bejelentésére szolgáló telefonvonalra érkezett hívások) napi szolgáltatási szintje legalább 20 %-kal alatta marad az irányadó minimális napi szolgáltatási szintnek (általános esetben a Normál kategóriájú hívások körébe tartozó menüpont tekintetében 80 %, VIP kategóriájú hívások tekintetében 100%, Átalány-kártérítés kategóriájú hívások tekintetében 90%, Rendkívüli Hívásszám-növekedéssel érintett nap esetén 50 %) bármely menüpont tekintetében bármely folyamatos 2 (két) hónapos időszakban legalább 3 (három) alkalommal, azzal, hogy Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen alpont alkalmazásában az eltérő menüponthoz kapcsolódó hibás teljesítéssel érintett alkalmak nem adódnak össze, az előzőek szerinti 3 (három) alkalom elérését mindig azonos menüpont tekintetében kell vizsgálni; vagy
- e) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 90 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 3 (három) alkalommal; vagy
- f) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 80 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 2 (kettő) alkalommal; vagy
- g) Vállalkozó teljesítésének a jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 8.4 pontja alapján számított tárgyhavi szakmai és kommunikációs szintje 70 %-os szint alatt marad bármely folyamatos 6 (hat) hónapos időszakban legalább 1 (egy) alkalommal; vagy
- h) az Elektronikus szolgáltatási adatbázis üzembe helyezésével Vállalkozó legalább 5 napos késedelembe esik vagy az Elektronikus szolgáltatási adatbázisból bármely 6(hat) hónapos időszak alatt több mint 5 (öt) napot érintően történik helyre nem állítható adatvesztés); vagy

- i) Vállalkozó jelen Szerződés 14.2.1-14.2.18. pontjaiból fakadó kötbérfizetési kötelezettsége és / vagy jelen Szerződésből fakadó kártérítés fizetési kötelezettsége bármely 6(hat) hónapos időszak alatt meghaladja az 5.000.000 Ft-ot (Ötmillió forint); vagy
 - j) Vállalkozó a jelen Szerződés 18. fejezete szerinti Egyébbiztosíték nyújtási és / vagy fenntartási kötelezettségét megszegi; vagy
 - k) Vállalkozó csődbe megy, vagy másképpen fizetéseképtelenné válik, vagy végelszámolását határozza el. A jelen alpont rendelkezései szerint Vállalkozó csődbe jutottnak minősül, ha csődeljárás lefolytatását maga kezdeményezi, illetve fizetéseképtelenségét bíróság mondja ki, függetlenül a bírósági határozat jogerejétől. Vállalkozó köteles haladéktalanul tájékoztatni Megrendelőt, amennyiben a jelen k) alpontban foglalt feltétel bekövetkezik; vagy
 - l) jelen Szerződés 2. sz. mellékletének 4. pontjában rögzített, a létre nem jött, meghiúsult beszélgetések darabszáma havi szinten a 20.000 (húszezer) darabszámot legalább 2 alkalommal eléri, vagy meghaladja bármely 3 hónapos időszak alatt; vagy
 - m) a Vállalkozó a Megrendelő és / vagy a MÁV Zrt. Biztonsági Igazgatósága jelen Szerződés 10.11 pontja szerinti ellenőrzési jogát akadályozza vagy azt megkísérli és / vagy az ellenőrzés során téves adatot, információt szolgáltat vagy a tapasztalt hiányosságot a Megrendelő és / vagy a MÁV Zrt. Biztonsági Igazgatósága által megadott határidőre nem orvosolja.
- 15.3 Vállalkozó jogosult a jelen Szerződést rendkívüli felmondással megszüntetni, amennyiben annak Ptk. szerinti feltételei fennállnak, azzal, hogy a rendkívüli felmondás gyakorlását megelőzően – amennyiben a szerződésszegés orvosolható – a Vállalkozó írásban ésszerű póthatáridőt köteles a Megrendelő részére biztosítani.
- 15.4 Megrendelő a Kbt-ben foglaltaknak megfelelően jogosult továbbá a jelen Szerződést felmondással megszüntetni – ha szükséges, olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a jelen szerződés szerinti feladatok ellátásáról gondoskodni tudjon –, amennyiben
- a) a Vállalkozó a Kbt. 125. § (4) bekezdés a) pontjában meghatározott költségeket kíván elszámolni, vagy arra kísérletet tesz a Szerződés teljesítésével összefüggésben, vagy egyéb módon megszegi a jelen Szerződés 9.11 pontjában foglalt kötelezettségeit, vagy
 - b) a Vállalkozó a Kbt. 125. § (4) bekezdés. b) pontjában meghatározott kötelezettségeit vagy azok bármelyikét, nem vagy csak korlátozottan teljesíti, vagy azok bármelyikének teljesítésével 8 (Nyolc) napot meghaladó késedelembe esik, vagy egyéb módon megszegi a jelen Szerződés 9.12 pontjában foglalt kötelezettségeit, vagy
 - c) a Kbt. 125. § (5) bekezdés a) vagy b) pontjában meghatározott feltételek bármelyike bekövetkezik, azzal, hogy Felek rögzítik, hogy a Kbt. 125. § (5)

bekezdése alapján a Megrendelő a jelen c) alpont szerinti esetben a jelen Szerződés felmondására köteles.

- 15.5 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő jogosult szabad és kizárólagos mérlegelése alapján a jelen Szerződést bármikor, írásban 90 (kilencven) napos felmondási idő mellett rendes felmondással megszüntetni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen 15.5 pont szerinti rendes felmondással kapcsolatban a Vállalkozó nem jogosult semmilyen igényt érvényesíteni a Megrendelővel szemben.
- 15.6 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a jelen Szerződést jogi szempontból oszthatatlannak minősítik.
- 15.7 Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó a Szerződés Megrendelő általi rendkívüli felmondása esetén is köteles a jelen Szerződésben rögzített kötelezettségeit a felmondás közlésétől számított 6 (hat) hónapig, de legfeljebb a Szerződés időtartamának lejártáig, teljesíteni azzal, hogy Megrendelő jogosult egyoldalú nyilatkozatával ezen felmondás közlését követő teljesítéstől bármikor eltekinteni vagy annak időtartamát a jelen Szerződésben rögzített 6 hónapos időtartamnál bármikor – akár már a felmondásban is – rövidebb időtartamban meghatározni.

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

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

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

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

16. Jogviták rendezése

- 16.1 A Megrendelő és a Vállalkozó mindent megtesz annak érdekében, hogy a jelen Szerződés alapján vagy azzal kapcsolatban közöttük felmerülő bármilyen nézeteltérést vagy vitát békés úton rendezzenek.
- 16.2 Ha a Felek nem tudják vitájukat véglegesen rendezni a jelen szerződés 16.1 pontja alapján, úgy a Felek bármelyike a vitát végleges megoldásra az alábbi formális eljárásra utalhatja:

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

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

17. Adók, illetékek és devizák változása

- 17.1 Az adók – ide nem értve a Megrendelő által fizetendő áthárított általános forgalmi adót –, esetleges vámok és illetékek viselése Vállalkozó által történik. Erre tekintettel ezen költségek hatóságok, illetve harmadik személyek felé történő megfizetése Vállalkozó kötelezettsége.
- 17.2 A Szerződés rendelkezései – ideértve különösen, de nem kizárólag a Vállalkozói díjat – módosításának kérésére nem adhat okot, ha valamely adókulcs nő vagy csökken, új vám kerül bevezetésre, egy adófajta megszűnik, vagy bármilyen változás történik bármely adófajta értelmezésében vagy alkalmazásában a jelen Szerződés teljesítése során, amelyet a Vállalkozóra, alvállalkozójára vagy alkalmazottaikra kivetettek vagy kivetnek a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatosan.
- 17.3 Szerződő felek megállapodnak, hogy egyik Fél sem jogosult a jelen Szerződés feltételeinek módosítását kérni bármely devizaárfolyam változására hivatkozással, a Felek az árfolyamváltozás kockázatát maguk kötelesek viselni.

18. Egyéb Biztosíték

- 18.1 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a jelen Szerződés aláírásával egyidejűleg köteles Megrendelő részére 50.000.000,- Ft-nak (azaz Ötvenmillió magyar forint) megfelelő összegű Egyéb Biztosítékot nyújtani.
- 18.2 Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó a fenti 18.1 pontban meghatározott mértékű Egyéb Biztosítékot a jelen Szerződés 18.6 – 18.8 pontjainak megfelelő alkalmazásával akár bankgarancia, akár óvadék, akár biztosítási szerződés alapján kiállított készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvény formájában jogosult nyújtani választása szerint.
- 18.3 Az Egyéb Biztosíték csak a Megrendelő bárminemű olyan igényeinek kompenzálására vehető igénybe, amelyek a Vállalkozó a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeinek elmulasztásából származnak. A Megrendelő jogosult az Egyéb Biztosíték terhére érvényesíteni minden, a Vállalkozóval szembeni jogszerű igényét – ideértve, de nem kizárólag: kötbér, kártérítés, a Megrendelő által a Vállalkozó helyett viselt költségek, esetleges előleg visszafizetésének Vállalkozó általi elmulasztása, stb., azzal, hogy az Egyéb Biztosíték a Szerződés

- teljesítésének elmaradásával kapcsolatos igények vonatkozásában legfeljebb a Kbt. 126. § (2) bekezdésében, míg a Szerződés hibás teljesítésével kapcsolatos jótállási és szavatossági igények vonatkozásában legfeljebb a Kbt. 126. § (3) bekezdésében meghatározott mértékig vehető igénybe a Megrendelő által.
- 18.4 Felek megállapodnak, hogy Megrendelő mindaddig nem köteles a jelen Szerződést aláírni és / vagy a jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeit teljesíteni, amíg a Vállalkozó az Egyéb Biztosíték nyújtására vonatkozó kötelezettségének nem tesz szerződésszerűen eleget.
- 18.5 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő a Vállalkozóval szembeni igényét az Egyéb Biztosíték igénybevétele mellett és / vagy helyett – annak jogszabályi feltételei fennállása esetén - a Vállalkozóval szemben fennálló fizetési kötelezettségeivel szembeni beszámítás útján és / vagy a jogszabályok és / vagy a jelen Szerződés által lehetővé tett más módon is érvényesítheti. Felek a félreértések elkerülése végett rögzítik, hogy a Megrendelő jelen 18.5 pontban biztosított jogának gyakorlása nem eredményezhet Vállalkozó oldalán kétszeres fizetési kötelezettséget. A beszámítás igénybevételével kielégített Megrendelői igényeket a bruttó elszámolás elve alapján kell figyelembe venni a Megrendelői fizetésekhez kapcsolódó rendelkezések értékelésénél.
- 18.6 Amennyiben a Vállalkozó az Egyéb Biztosítékot bankgarancia formájában nyújtja (a továbbiakban: „Egyéb garancia”), úgy az Egyéb garancia vonatkozásában a jelen 18.6 pontban foglalt rendelkezéseket is alkalmazni kell a jelen 18. pont egyéb rendelkezéseinek alkalmazásán túl:
- 18.6.1 A visszavonhatatlan, feltétel nélküli és azonnali Egyéb garanciát a Vállalkozó a Megrendelő számára elfogadható, az Európai Unióban székhellyel és Magyarországon legalább fiókteleppel rendelkező bankkal köteles kiállíttatni a jelen Szerződés 1/a. sz. mellékletében rögzített minta szerint. Szerződő felek rögzítik, hogy az Egyéb garanciát kibocsátó bank Megrendelő számára abban az esetben elfogadható, ha Standard & Poor's-nál legalább BB+/B besorolással vagy a Moody's-nál legalább Baa3/P-3 vagy a FitchRatings-nél legalább BBB-/F3 besorolással rendelkezik az Egyéb garancia kibocsátásának és / vagy kicserélésének és / vagy meghosszabbításának időpontjában megfelelően. Amennyiben az Egyéb garanciát kibocsátó bank minősítése az Egyéb garancia érvényességi időtartama alatt úgy változik, hogy a minősítés nem éri el az előzőekben meghatározott szintet, úgy a Vállalkozó köteles haladéktalanul – de legkésőbb a leminősítéstől számított 15 napon belül – az Egyéb garanciát olyan másik bankkal kibocsátatni, amely az előzőekben meghatározott minősítéseknek megfelel. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a bank a Megrendelő számára már abban az esetben elfogadható, ha az előzőekben hivatkozott minősítők bármelyikénél eléri az előzőekben rögzített vonatkozó besorolást. Az Egyéb garanciára a magyar jog irányadó. Az Egyéb garanciából vagy azzal összefüggésben, annak megszégésével, megszűnésével,

érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező bármely jogvita tekintetében a Felek alávetik magukat a magyar rendes bíróságok kizárólagos joghatóságának.

- 18.6.2 Felek rögzítik, hogy az Egyéb garanciának a jelen Szerződés teljes időtartamát le kell fednie, figyelemmel a jelen Szerződés 18.6.3 pontjában foglaltakra is.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó köteles az Egyéb garanciát megfelelően meghosszabbítani és / vagy megfelelő új Egyéb garanciával kicserélni - legalább a jelen Szerződés időtartamának végéig, figyelemmel a jelen Szerződés 18.6.3 pontjában foglaltakra is -, amennyiben a Megrendelő él a jelen Szerződés 13.2 pontjában biztosított, a Szerződés meghosszabbítására vonatkozó jogával.

Felek megállapodnak, hogy – hacsak a jelen Szerződés 18.6.1 pontja kifejezetten eltérően nem rendelkezik - a jelen Szerződés szerinti meghosszabbításnak és / vagy kicserélésnek a Vállalkozó legkésőbb a Megrendelőnél lévő Egyéb garancia lejártát 15 nappal megelőzően köteles eleget tenni és Megrendelő részére a meghosszabbított és / vagy új Egyéb garanciát átadni.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a korábbi Egyéb garanciát – a jelen Szerződés 18.6.3 pontja szerinti feltétel bekövetkeztét megelőzően – kizárólag abban az esetben köteles visszaadni Vállalkozó részére, ha azt megelőzően a Vállalkozó az Egyéb garancia meghosszabbítására és / vagy kicserélésére vonatkozó kötelezettségének szerződésszerűen eleget tett.

Amennyiben a Vállalkozó elmulasztja a meghosszabbított és / vagy új Egyéb garancia Megrendelő részére történő határidőben történő átadását és / vagy a jelen Szerződés alapján fennálló egyéb kicserélési kötelezettségének nem tesz eleget határidőn belül, úgy Megrendelő jogosult az Egyéb garancia teljes összegét lehívni és azt a továbbiakban 18.6.3 pontban rögzített feltétel bekövetkezéséig óvadékként kezelni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő nem köteles az óvadékot kamatozó betétként lekötni vagy azzal más hasonló pénzügyi műveletet végezni. Megrendelő a Vállalkozónak az óvadék összege után kamatot nem fizet és a Megrendelőt semmilyen felelősség nem terheli az óvadékot kezelő pénzintézet cselekedeteiért és / vagy esetleges fizetéseképtelenségéért.

- 18.6.3 Megrendelő az Egyéb garanciát attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül szabadítja fel külön nyilatkozatával és küldi vissza, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett és / vagy amikor a Vállalkozó az Egyéb garancia összegét a jelen 18 pontban meghatározott más biztosíték formájában előzetesen Megrendelő rendelkezésére bocsátotta.

- 18.7 Amennyiben a Vállalkozó az Egyéb Biztosítékot részben vagy egészben óvadék formájában nyújtja (a továbbiakban: Egyéb Óvadék), úgy az Egyéb Óvadék vonatkozásában a jelen 18.7 pontban foglalt rendelkezéseket is alkalmazni kell a jelen 18 pont egyéb rendelkezéseinek alkalmazásán túl:
- 18.7.1 Vállalkozó az Egyéb Óvadék összegét a Megrendelő Az MKB Bank Zrt.-nél vezetett 10300002-10359175-49020019 számú bankszámláján köteles letétbe helyezni, és a visszavonhatatlan átutalás megtörténtét és Vállalkozó bankszámlájának előzőek szerinti megterhelését igazoló teljes bizonyító erejű banki igazolást köteles átadni Megrendelő részére.
- 18.7.2 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő nem köteles az Egyéb Óvadékot kamatozó betétként lekötni vagy azzal más hasonló pénzügyi műveletet végezni. Megrendelő a Vállalkozónak az Egyéb Óvadék összege után kamatot nem fizet.
- 18.7.3 Megrendelő az Egyéb Óvadékot – illetve annak igénybe nem vett részét – attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül fizeti vissza Vállalkozó részére a Vállalkozó által írásban megjelölt bankszámlára történő átutalás útján, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett és / vagy amikor a Vállalkozó az Egyéb Óvadék összegét a jelen 18. pontban meghatározott más biztosíték formájában előzetesen Megrendelő rendelkezésére bocsátotta.
- 18.7.4 Felek megállapodnak, hogy a Megrendelőt semmilyen felelősség nem terheli az Óvadékot kezelő pénzintézet cselekedeteiért és / vagy esetleges fizetéseképtelenségeért.
- 18.8 Amennyiben a Vállalkozó az Egyéb Biztosítékot részben vagy egészben biztosítási szerződés alapján kiállított készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvény formájában nyújtja (a továbbiakban: Egyéb Kötelezvény), úgy az Egyéb Kötelezvény vonatkozásában a jelen 18.8 pontban foglalt rendelkezéseket is alkalmazni kell a jelen 18 pont egyéb rendelkezéseinek alkalmazásán túl:
- 18.8.1 A visszavonhatatlan, feltétel nélküli és azonnali Egyéb Kötelezvényt a Vállalkozó a Megrendelő számára elfogadható, az Európai Unióban székhellyel és Magyarországon legalább fiókteleppel rendelkező biztosítóval köteles kiállíttatni a jelen Szerződés 1/b. sz. mellékletében rögzített minta szerint. Szerződő felek rögzítik, hogy az Egyéb Kötelezvényt kibocsátó biztosító Megrendelő számára abban az esetben elfogadható, ha a Standard & Poor's-nál legalább BB+/B besorolással vagy a Moody's-nál legalább Baa3/P-3 vagy a FitchRatings-nél legalább BBB-/F3 besorolással rendelkezik az Egyéb Kötelezvény kibocsátásának és / vagy kicserélésének és / vagy meghosszabbításának időpontjában megfelelően. Amennyiben az Egyéb Kötelezvényt kibocsátó biztosító minősítése az Egyéb Kötelezvény

érvényességi időtartama alatt úgy változik, hogy a minősítés nem éri el az előzőekben meghatározott szintet, úgy a Vállalkozó köteles haladéktalanul – de legkésőbb a leminősítéstől számított 15 napon belül – az Egyéb Kötelezvényt olyan másik biztosítóval kibocsáttatni, amely az előzőekben meghatározott minősítéseknek megfelel. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a biztosító a Megrendelő számára már abban az esetben elfogadható, ha az előzőekben hivatkozott minősítők bármelyikénél eléri az előzőekben rögzített vonatkozó besorolást. Az Egyéb Kötelezvényre a magyar jog irányadó. Az Egyéb Kötelezvényből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban keletkező bármely jogvita tekintetében a Felek alávetik magukat a magyar rendes bíróságok kizárólagos joghatóságának.

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

18.8.3 Felek rögzítik, hogy az Egyéb Kötelezvénynek a jelen Szerződés teljes időtartamát le kell fednie figyelemmel a jelen Szerződés 18.8.4 pontjában foglaltakra is.

Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Vállalkozó köteles az Egyéb Kötelezvényt megfelelően meghosszabbítani és / vagy megfelelő új Egyéb Kötelezvénnel kicserélni - legalább a jelen Szerződés időtartamának végéig, figyelemmel a jelen Szerződés 18.8.4 pontjában foglaltakra is -, amennyiben a Megrendelő él a jelen Szerződés 13.2 pontjában biztosított, a Szerződés meghosszabbítására vonatkozó jogával.

Felek megállapodnak, hogy – hacsak a jelen Szerződés 18.8.1 pontja kifejezetten eltérően nem rendelkezik - a jelen Szerződés szerinti meghosszabbításnak és / vagy kicserélésnek a Vállalkozó legkésőbb a Megrendelőnél lévő Egyéb Kötelezvény lejártát 15 nappal megelőzően köteles eleget tenni és Megrendelő részére a meghosszabbított és / vagy új Egyéb Kötelezvényt átadni.

Felek megállapodnak, hogy Megrendelő a korábbi Egyéb Kötelezvényt – a jelen Szerződés 18.8.4 pontja szerinti feltétel bekövetkeztét megelőzően – kizárólag abban az esetben köteles visszaadni Vállalkozó részére, ha azt megelőzően a Vállalkozó az Egyéb Kötelezvény meghosszabbítására és / vagy kicserélésére vonatkozó kötelezettségének szerződésszerűen eleget tett.

Amennyiben a Vállalkozó elmulasztja a meghosszabbított és / vagy új Egyéb Kötelezvény Megrendelő részére történő határidőben történő átadását és / vagy a jelen Szerződés alapján fennálló egyéb kicserélési kötelezettségének nem tesz eleget határidőn belül, úgy Megrendelő jogosult az Egyéb Kötelezvény teljes összegét lehívni és azt a továbbiakban 18.8.4 pontban rögzített feltétel bekövetkezéséig óvadékként kezelni. Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Megrendelő nem köteles az óvadékot kamatozó betétként lekötni vagy azzal más hasonló pénzügyi műveletet végezni. Megrendelő a Vállalkozónak az óvadék összege után kamatot nem fizet és a Megrendelőt semmilyen felelősség nem terheli az óvadékot kezelő pénzintézet cselekedeteiért és / vagy esetleges fizetéseképtelenségéért.

18.8.4 Megrendelő az Egyéb Kötelezvényt attól a naptól számított 30 (harminc) napon belül szabadítja fel külön nyilatkozatával és küldi vissza, amikor a jelen Szerződés megszűnt és Vállalkozó a Szerződésben vállalt kötelezettségeinek eleget tett és / vagy amikor a Vállalkozó az Egyéb Kötelezvény összegét a jelen 18. pontban meghatározott más biztosíték formájában előzetesen Megrendelő rendelkezésére bocsátotta.

18.9 Felek a félreértések elkerülése érdekében rögzítik, hogy a Biztosítékok, azok összege és / vagy azok igénybevételének feltételei semmilyen tekintetben nem korlátozzák Vállalkozó jelen Szerződés alapján fennálló felelősségét.

19. Konzorcium

19.1 Amennyiben a Vállalkozó konzorcium, minden tag egyetemlegesen felelős a Megrendelő felé a Szerződésből fakadó kötelezettségek teljesítéséért és vezetőként a Magyar Telekom Nyrt.-t jelölik meg, amely a konzorciumot kötelező hatáskörrel jár el. A konzorcium alapszabálya – mely a jelen Szerződés 8. sz. mellékletét képezi – nem változhat a Megrendelő előzetes írásbeli egyetértése nélkül. A konzorcium alapszabályának – az Eljárásban előírtak mellett – tartalmaznia kell, hogy a konzorcium vezetője a konzorciumi tagok milyen hozzájárulása mellett vállalhat további pénzügyi és egyéb kötelezettségeket, illetve a konzorcium vezetőjének megváltoztatására vonatkozó eljárási rendet. A konzorciumban lévő cégek egyetemlegesen felelősek és jogosultak.

19.2 A Magyar Telekom Nyrt. a konzorcium vezetőjeként vesz át és ad ki a Szerződés alapján minden dokumentumot (az Egyéb garancia és / vagy az Egyéb Kötelezvény kivételével) a Vállalkozó nevében. A konzorcium biztosítja, hogy a konzorcium nevében kiadott és továbbított valamennyi dokumentum megfelel a vonatkozó magyar jogszabályoknak és rendelkezéseknek.

19.3 Amennyiben a Vállalkozó nem konzorciumi formában terjesztette elő ajánlatát, úgy a jelen Szerződés 19.1 – 19.2 pontja nem alkalmazandó.

20. Kártalanítás

- 20.1 Vállalkozónak – a fentiekén túl is – a jelen Szerződés 20.2 pontjának megfelelően kártalanítania kell és meg kell óvnia a Megrendelőt, alkalmazottait és tisztviselőit, illetve bérlelt minden pertől, cselekménytől vagy igazgatási eljárástól, perbeli keresettől, követeléstől, veszteségtől, kártól, költségviseléstől és kiadástól, bármely természetű is az – ideértve különösen de nem kizárólag a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól szóló 1997. évi LXXXIII. törvény 68. §-a alapján keletkező kötelezettségeket is -, beleértve ügyvédi díjakat és költségeket is, amelyeket a Megrendelő elszenvedett, és/vagy kifizetni kényszerült harmadik személyek részére a Vállalkozó tevékenységével, illetve a Vállalkozónak a Szerződés alapján történő eljárásával összefüggő vagy abból eredő követeléseik miatt.
- 20.2 Ha a Megrendelő ellen bármely, a jelen Szerződés 20.1. alpontjában felsorolt eljárást megindítanak vagy keresetet nyújtanak be, a Megrendelő erről azonnal – de nem később mint 15 napon belül – értesítést küld a Vállalkozónak, és a Vállalkozó saját költségén és a Megrendelő nevében és/vagy meghatalmazása alapján eljárást kezdeményezhet vagy keresetet nyújthat be vagy védekezhets és tárgyalhat ilyen eljárások és keresetek rendezése érdekében.
- 20.3 Ha a Vállalkozó nem értesíti a Megrendelőt ilyen értesítés kézhezvételétől számítva 15 (tizenöt) napon belül arról, hogy szándékában áll eljárást kezdeményezni, vagy kereset beadni vagy védekezni, akkor a Megrendelő jogosult ezen eljárásokat saját maga megindítani.
- 20.4 A Megrendelő a Vállalkozó kérésére meg kell adjon minden lehetséges és ésszerű segítséget a Vállalkozónak ilyen eljárás kezdeményezésére és kereset benyújtásra, és a Vállalkozó köteles megtéríteni Megrendelő felhívásától számított 8 (nyolc) napon belül az összes felmerült költséget, mely a Megrendelőnél keletkezik ezzel kapcsolatban.

21. Irányadó jog és nyelv

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

22. Szerződésmódosítás

- 22.1 A jelen Szerződés módosítása vagy más megváltoztatása akkor tekinthető hatályosnak és érvényben lévőnek, ha írásba foglalva tartalmazza a módosítás idejét, a jelen Szerződésre való hivatkozást és mindegyik fél meghatalmazottjának aláírását.
- 22.2 Felek rögzítik, hogy szerződésmódosításra kizárólag a Kbt. 132. §-ában foglalt feltételek szerint kerülhet sor.

23. Titoktartás

- 23.1 A Vállalkozó és a Megrendelő titoktartásra kötelezett, és a másik fél írásba foglalt egyetértése nélkül nem adhat át bármely harmadik személy részére semmilyen dokumentumot, adatot vagy más információt, amelyet közvetlenül vagy közvetve kapott a másik féltől a jelen Szerződéssel kapcsolatosan, akár a Megállapodás megkötését megelőzően, akár a Szerződés időtartama alatt vagy megszűnése után, hacsak a jelen Szerződésben nincs máshogy meghatározva.

Függetlenül a fentiekől a Vállalkozó jogosult alvállalkozójának azon dokumentumokat, adatokat és más információkat átadni, amelyeket a Megrendelőtől kapott – amelyek személyes adat kezeléshez nem kapcsolódhatnak a jelen szerződés 6. sz. mellékletében meghatározottak szerint –, de csak olyan mértékig, ami az alvállalkozó szerződés szerinti teljesítéséhez szükséges, mely esetben a Vállalkozó az ilyen alvállalkozótól köteles bizalmas kezelés vállalását megkövetelni, megegyezően azzal, ahogy a Vállalkozó erre kötelezve van a jelen Szerződés szerint.

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

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

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

- 23.4 Hacsak valamely jogszabály kötelező jelleggel eltérően nem rendelkezik, a Szerződés jelen 23. pont szerinti követelményei érvényben maradnak a Szerződés teljesülésekor vagy ha az bármely okból megszűnik.
- 23.5 Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen 23. fejezet alkalmazása során a jelen Szerződés 6. sz. Információvédelmi előírások című fejezetének szabályaira is figyelemmel kell lenni.

24. Átruházás

- 24.1 A Vállalkozó nem ruházhatja át, sem részben, sem egészben a jelen Szerződés alapján fennálló kötelezettségeit, illetve jogait, kivéve, ha ahhoz a Megrendelő előzetesen, írásbeli hozzájárulását adja és az átruházás jogszabályi feltételei fennállnak. Felek a félreértések elkerülése érdekében kifejezetten rögzítik, hogy a Megrendelővel szembeni bármilyen követelés engedményezése (ide értve annak faktorálását is), illetve bármilyen, a Megrendelővel szembeni követelésen zálogjog alapítása csak a Megrendelő előzetes írásos jóváhagyásával lehetséges.
- 24.2 A fenti 24.1 pontban foglaltaktól eltérően Vállalkozó már most hozzájárulását adja ahhoz, hogy – feltéve, hogy annak jogszabályi feltételei fennállnak – a Megrendelő a jelen Szerződésből fakadó jogait harmadik személy részére engedményezze és a Megrendelő kötelezettségeit ugyanezen harmadik személy átvállalja (azaz Megrendelő szerződésbeli pozíciójába harmadik személy lépjen). Vállalkozó vállalja, hogy a Megrendelő ezirányú írásbeli megkeresése esetén az előzőektől függetlenül is minden szükséges nyilatkozatot, intézkedést haladéktalanul – de legkésőbb a megkereséstől számított 5 munkanapon belül – megtesz annak érdekében, hogy a Megrendelő oldalán a jogalanycsere bármely fennakadás és / vagy szükségtelen késedelem nélkül megtörténhessen.

25. Joglemondás

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

26. Elkülöníthetőség / Részleges érvénytelenség

- 26.1 Amennyiben a jelen Szerződés bármely rendelkezése vagy a rendelkezés bármely része érvénytelennek vagy végre nem hajthatónak minősül, a jelen Szerződés visszamaradó rendelkezései és a rendelkezés visszamaradó részei továbbra is teljes mértékben érvényesek és hatályosak maradnak.

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

27. Címek

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

28. Vis Maior

- 28.1 A Felek mentesülnek szerződésszegésük jogkövetkezménye alól, ha a szerződésszegésre Vis maior miatt került sor. Vis maiornak minősül minden olyan rendkívüli, a szerződéskötéskor előre nem látható és a Felek működési körén kívül eső körülmény, amely a Felek által elháríthatatlan, és amely a Szerződés teljesítését akadályozza vagy korlátozza. Így például vis maiornak tekintendő a jelen Szerződés 2.2 pontjában rögzített eltérésekkel a természeti katasztrófa, háború, embargó, stb.

A sztrájk, gyárbezárás, gyárelhagyás stb. csak akkor minősül vis maiornak, ha regionális vagy országos szinten szerveződik és nem csupán a Vállalkozó vállalatának érdekkörében merül fel. Sztrájk esetén a Vállalkozónak a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által kiadott nyilatkozat formájában kell igazolnia, hogy a sztrájkot törvényesen szervezte a munkások szervezete.

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

29. Értesítések, kötelezettségvállalás

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

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

A Vállalkozó értesítési címe az alábbi:

Magyar Telekom Nyrt. részére,

Cím: 1117 Budapest, Budafoki út 56.

Ország: Magyarország

Telefon: 06 30 221 2628

Telefax: 06 1 452 1297

E-mail: baranyi.zoltan@t-systems.hu

A Megrendelő értesítési címe az alábbi:

MÁV-START Zrt. részére,

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

Ország: Magyarország

Telefon: +36 (30) 2358938

Telefax: +36 (1) 511 2093

E-mail: kerekgyarto.regina@mav-start.hu

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

Vállalkozó részéről – a jelen Szerződés 2.3 pontjában rögzített eltéréssel -
önállóan: ---

együttesen: Várnagy Róbert vezető, Horváth Gábor Károly vezető

Megrendelő részéről – a jelen Szerződés 5.3 szerinti eltéréssel -
önállóan: a mindenkori vezérigazgató

együttesen: a mindenkori általános vezérigazgató-helyettes és a mindenkori működésellenőrzési vezető

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

30. A Szerződést alkotó dokumentumok, Mellékletek, példányszám

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

(a) a Szerződés és mellékletei

(b) Megrendelő Követelményei (Ajánlattételi felhívás és dokumentáció)

(c) a Vállalkozó ajánlata

30.2 Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezik az alábbi mellékletek:

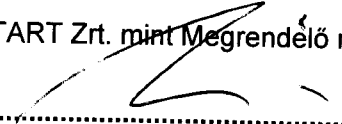
- 1/a. Egyéb Garancia minta
- 1/b. Egyéb Kötelezvény minta
2. Műszaki specifikáció és paraméterkönyv
3. Előlegre vonatkozó nyilatkozat
4. Oktatás és vizsgakövetelmények
5. Az Alkalmazások rövid leírása
6. Információvédelmi előírások
7. Riport minták
8. A konzorcium alapszabálya
9. Adóhatósági meghatalmazás¹

30.3 Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés 6 (hat) egymással szó szerint megegyező eredeti példányban került aláírásra, melyből 4 (négy) eredeti példány a Megrendelő, 2 (kettő) eredeti példány pedig a Vállalkozó részére került átadásra.

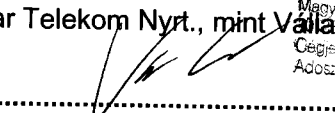
A FENTIEK HITELEÜL a Felek a jelen Szerződést a magyar jogszabályoknak megfelelően, az alábbiakban jelzett keltezéssel aláírták.

Budapest, 2012. december ¹⁹...

A MÁV-START Zrt. mint Megrendelő részéről aláírta:


.....
Ungvári Csaba
Vezérigazgató

A Magyar Telekom Nyrt., mint Vállalkozó részéről aláírta:

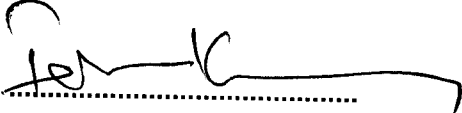

.....
Várnagy Róbert
Vezető

Magyar Telekom Nyrt.
Cégjegyzékszám: 01-10-041928
Adószám: 10773381-2-44


.....
Horváth Gábor Károly
Vezető


Török András
2012 DEC 20.

A Magyar Telefon-Média Intézet Kft., mint Vállalkozó részéről aláírta:


.....
Felvinczi Kálmán
Vezető

¹ [AMENNYIBEN A NYERTES AJÁNLATTEVŐ KÜLFÖLDI ADÓILLETŐSÉGGEL BÍR, ÚGY KÖTELES A SZERZŐDÉSHEZ, ANNAK ALÁÍRÁSAKOR, A Kbt. 125. § (7) BEKEZDÉSE SZERINTI ARRÁ VONATKOZÓ MEGHATALMAZÁST CSATOLNI, HOGY AZ ILLETŐSÉGE SZERINTI ADÓHATÓSÁGTÓL A MAGYAR ADÓHATÓSÁG KÖZVETLENÜL BESZEREZHET RÁ VONATKOZÓ ADATOKAT AZ ORSZÁGOK KÖZÖTTI JOGSEGÉLY IGÉNYBEVÉTELE NÉLKÜL.]