BKV szerződés pld !

BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
KÖZPONT

10M/114-1...../2017/201

KÖZSZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

a BKK BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

és

a BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI ÜGYFÉLKAPCSOLATOK
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

között

2017. ..... „....."

BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT

KÖZSZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság
székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 19-21.
cégjegyzékszám: 01-10-046840
adószám: 23028966-4-44
csoportazonosító szám (CSASZ): 17781372-5-44
képviseli: Dr. Dabóczi Kálmán vezérigazgató

mint megbízó (a továbbiakban: „**Megbízó**" vagy „**BKK**" vagy „**Közlekedésszervező**")

másrészről az

Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság
székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.
cégjegyzékszám: 01-09-049238
adószám: 25888412-2-42
képviseli: dr. Gyimesi László vezérigazgató

mint szolgáltató (a továbbiakban: „**Szolgáltató**" vagy „**BKÜ**")

a továbbiakban bármelyikük „**Fél**", együttesen „**Szerződő felek**" között, az alulírott helyen és napon az alábbiak szerint:

1. PREAMBULUM

1.1. A Fővárosi Közgyűlés a 1399/2016. (10.26.) Főv. Kgy. határozatában egyetértett azzal, hogy az integrált közlekedésszervezés stratégiai feladatai továbbra is a BKK által kerüljenek ellátásra. Az új struktúra alapján a stratégiai integrált közlekedésszervezői feladatok a BKK által, bizonyos operatív jellegű feladatok döntően a BKK leányvállalataiban kerülnek ellátásra, főszabály szerint a BKK megrendelői és tulajdonosi kontrolljának érvényesülése, és szakmai irányítása alatt. A struktúraváltás nem érinti a BKK alaptevékenységeként meghatározott közlekedésszervezői és a személyszállítási szolgáltatások megrendelésével kapcsolatos feladatait, ideértve az ehhez kapcsolódó fejlesztési és felújítási feladatokat is, hanem azok hatékonyabb ellátását szolgálja.

1.2. A Fővárosi Közgyűlés 1401/2016. (10.26.) Főv. Kgy. határozata értelmében a főpolgármester felhatalmazást kapott arra, hogy a BKK vezérigazgatója útján gondoskodjon egy, a BKK 100%-os tulajdonában álló gazdasági társaság megalapításának előkészítéséről. A Fővárosi Közgyűlés 18/2017. (01.25.) Főv. Kgy. határozatával Budapest Főváros Önkormányzata vagyonáról, a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 22/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (továbbiakban: „**Vagyonrendelet**") 56. §-a alapján a BKK legfőbb szervének hatáskörében, a BKK alapszabályának IX. fejezet 9.3.18. pontjában biztosított hatáskörében eljárva döntött a BKÜ megalapításáról, amelynek egyedüli tulajdonosa és részvényese a BKK.

1.3. A Budapest Főváros Önkormányzata (továbbiakban: „**Önkormányzat**") a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (továbbiakban: „**Sztv.**"), a Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (továbbiakban: „**Kijelölő rendelet**") értelmében a közlekedésszervezői feladatok ellátására a BKK-t, mint közlekedésszervezőt jelölte ki. A Közlekedésszervező feladatellátásának részletes szabályait a Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti Feladatellátásról és közszolgáltatásról szóló Keretmegállapodás (a továbbiakban: „**Keretmegállapodás**") szabályozza.

1.4. A Kijelölő rendelet 5. § (2) bekezdése alapján a BKK, mint közlekedésszervező az 5. § (1) bekezdés szerinti feladatok (Közlekedésszervezői feladatok) esetében a Keretmegállapodásban meghatározottak szerint közreműködőt vonhat be.

1.5. A BKK a Keretmegállapodás 10.5. pontja alapján az Sztv. 22. § (6) bekezdésében foglaltaknak megfelelően a közlekedésszervezői feladatok teljesítését nem adhatja át másnak, de jogosult a feladatok teljesítésébe a Kijelölő rendeletben vagy a Keretmegállapodásban meghatározott módon és mértékben közreműködőt bevonni.

1.6. A Keretmegállapodás 10.5.3. pontja alapján a BKK a Közlekedésszervezői Feladatok szakmai teljesítésébe, az egyes Közlekedésszervezői Feladatok részfeladatainak ellátásához közreműködőt vonhat be, azzal, hogy a Közlekedésszervezői Feladatok tényleges teljesítését többségében – az Átadott Megrendelői Feladatok összességét illetve az Egyéb Közlekedésszervezői Feladatok összességét tekintve – a Közlekedésszervező köteles ellátni. Az egyes Közlekedésszervezői Feladatok címzettje és ellátásának teljes körű és kizárólagos felelőse – a közreműködő igénybevételétől függetlenül – a BKK, mint közlekedésszervező marad.

A közreműködő bevonására az Önkormányzattal történő előzetes szakmai egyeztetés alapján a BKK és a közreműködő közötti szerződés alapján az alábbiak szerint kerülhet sor:

a. közreműködő bevonása csak az egyes Közlekedésszervezői Feladatokon belüli részfeladatok szakmai teljesítésében történő közreműködésre, illetve a Közlekedésszervezői Feladatok szakmai teljesítésének elősegítésére vonatkozhat, teljes folyamatszinten nem fedhet le egy adott Közlekedésszervezői Feladatot,
b. a bevont közreműködő a Közlekedésszervező nevében és javára jár el, nem sértve a Közlekedésszervező és a közreműködő viszonyában a bizományosi és egyéb speciális szerződések sajátosságait,
c. a bevont közreműködő indokolt esetben további közreműködőt (alvállalkozó) vonhat be a közreműködői feladat ellátásába, de kizárólag a Közlekedésszervezővel kötött szerződés szerinti mértékben és módon,
d. a közreműködő bevonására vonatkozó szerződésben a BKK köteles a közreműködő által nyújtott szolgáltatások tekintetében olyan szolgáltatási szinteket és szankcionálási rendszert rögzíteni, amely biztosítja, hogy a közreműködő legalább olyan hatékonyan és magas színvonalon lássa el a szerződéssel érintett közreműködői részfolyamatokat, mintha azt teljes egészében maga a Közlekedésszervező látná el,
e. az igénybevett közreműködő közreműködői tevékenységéért a Közlekedésszervező úgy felel, mintha maga járt volna el,
f. a közreműködő bevonására vonatkozó szerződésben teljes körű szakmai, felügyeleti és irányítási jogköröket kell rögzíteni a Közlekedésszervező számára.

1.7. A BKÜ közreműködőként kerül bevonásra a BKK által a Kijelölő rendelet 5. § (1) bekezdése, és a Keretmegállapodás 5.1 pontja szerinti értékesítési és értékesítés támogatási, ügyfélszolgálati, jegy- és bérletellenőrzési és ügyféltájékoztatási közlekedésszervezői feladatok teljesítésének ellátásába jelen közszolgáltatási keretszerződés (továbbiakban: „**Keretszerződés**") rendelkezéseinek megfelelően.

1.8. A Felek közötti együttműködés kizárólag a közérdekkel kapcsolatos megfontolások alapján történik. A Keretszerződés célja a Megbízó feladatkörébe tartozó közfeladat-ellátás és közszolgáltatások hatékony, magas színvonalú, gazdaságos és felelős ellátása úgy, hogy a Megbízott által ellátott feladat ellenértékének megállapítása nem ró többlet pénzügyi kötelezettséget a Megbízóra és az Önkormányzatra ahhoz képest, mintha a BKK maga látná el a feladatot.

1.9. Az értékesítési és értékesítés támogatási, ügyfélszolgálati, jegy- és bérletellenőrzési és ügyféltájékoztatási közreműködői feladatok (továbbiakban: „**Közszolgáltatási Feladatok**" **vagy** „**Közszolgáltatások**") az uniós versenyjogi értelemben vett általános gazdasági érdekű szolgáltatásnak (közszolgáltatásnak) minősülnek, azok finanszírozása az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikke (2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közszolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról szóló 2011. december 20-i 2012/21/EU bizottsági határozat (továbbiakban: „**Bizottsági Határozat**") rendelkezései szerinti közszolgáltatás ellentételezésének minősülnek, és a Keretszerződés vonatkozó rendelkezései a Bizottsági Határozattal összhangban kerültek kialakításra.

A Szolgáltató által ellátott tevékenység az alábbi négy általános gazdasági érdekű szolgáltatást (közszolgáltatást) foglalja magában

(a) értékesítési és értékesítés támogatási,
(b) ügyfélszolgálati,
(c) jegy- és bérletellenőrzési, bevételellenőrzési és
(d) ügyféltájékoztatási

közreműködői feladatok.

Mindezekre tekintettel az a)-d) pontban foglalt Közszolgáltatásokat a Bizottsági Határozat 2. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint elkülönült tevékenységenként szükséges értelmezni.

1.10. Felek rögzítik, hogy a BKÜ a BKK, mint a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLIII. törvény (továbbiakban: „Kbt.") 5. § (1) bekezdés e) pont szerinti ajánlatkérő szervezet kizárólagos tulajdonában álló gazdasági társaság. BKK a Szolgáltató felett a saját szervezeti egységei felettihez hasonló kontrollt gyakorol, döntő befolyással rendelkezik Szolgáltató stratégiai céljai meghatározásában, és működésével kapcsolatos jelentős döntéseinek meghozatalában. Szolgáltatóban közvetlen magántőke-részesedés nincsen, és éves nettó árbevételének több mint 80%-a a BKK-val kötött vagy kötendő szerződések teljesítéséből származik.

Felek rögzítik, hogy jelen Keretszerződést a Kbt. 9. § (1) bekezdés h) pontja alapján kötik meg, tekintettel arra, hogy mindkét Fél maradéktalanul teljesíti a Kbt. alapján támasztott követelményeket, így az egymással kötendő szerződések vonatkozásában mentesek a közbeszerzési kötelezettség alól. Felek rögzítik, hogy ezt a minőséget jelen Keretszerződés fennállta alatt folyamatosan fenntartják.

1.11. Szolgáltató nyilatkozik arról, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés a) pontja alapján átlátható szervezetnek minősül, és ezt a minőségét folyamatosan fenntartja jelen Keretszerződés hatálya alatt.

2. ALAPVETŐ RENDELKEZÉSEK

2.1. A Keretszerződés célja

Jelen Keretszerződés megkötésével a Szerződő felek különösen az alábbi célokat kívánják elérni:

a) a Megbízó által ellátandó Közlekedésszervezői Feladatokban való közreműködésként a Szolgáltató által ellátandó Közszolgáltatási Feladatok részletes, pontos és világos tartalmának, a Közszolgáltatásokra vonatkozó minőségi és mennyiségi követelmények meghatározását;

b) a Közszolgáltatási Feladatok ellátásának ellentételezéseként biztosítandó Kompenzáció (továbbiakban: „**Kompenzáció**") és Ésszerű Nyereség objektív, átlátható, ellenőrizhető és előzetes meghatározását szolgáló rendelkezések rögzítését, annak érdekében, hogy (a) a Szolgáltatónál ne merüljön fel olyan közvetett, vagy közvetlen gazdasági előny, amely alkalmas lehet a piaci verseny aránytalan mértékű torzítására, (b) a Közszolgáltatások meghatározott és elvárható minőségben és feltételek mellett, zavartalanul biztosíthatóak legyenek valamennyi jogosult számára;

c) a Kompenzáció mértékére kihatással lévő, a Szolgáltató feladatellátása szempontjából meghatározó mennyiségi, minőségi, biztonsági és egyéb paraméterek rögzítését,

d) valamint a Kompenzáció és az Ésszerű Nyereség pénzügyi teljesítésére vonatkozó rendelkezések meghatározását;

e) a Közszolgáltatások és az egyéb tevékenységek bevételeinek és költségeinek naprakész és elkülönített, ellenőrizhető számviteli szétválasztását, biztosítva a keresztfinanszírozás kizárását is;

f) a Közszolgáltatások ellátásának kiszámítható, költséghatékony és folyamatos biztosítását és finanszírozását.

2.2. A Keretszerződés hatálya

2.2.1. A jelen Keretszerződés alapján a Megbízó megbízza a Szolgáltatót azzal, hogy a Megbízó által ellátandó Közlekedésszervezői Feladatokban közreműködőként a Keretszerződésben meghatározott Közszolgáltatásokat végezzen.

2.2.2. A Szolgáltató által elvégzendő Közszolgáltatások részletes tartalma, mennyiségi és minőségi követelményei, illetve a Szolgáltatót terhelő egyes közszolgáltatási kötelezettségek részletes tartalma a Keretszerződés mellékleteiben kerülnek meghatározásra, azzal, hogy az adott szolgáltatással érintett évre vonatkozó részletes feltételeket a mindenkori Közreműködői Éves Mellékletben rögzítik.

2.2.3. A Szolgáltató a Keretszerződés aláírásával kijelenti, hogy a Keretszerződésben megjelölt megbízást a jelen Keretszerződésben és annak mellékleteiben meghatározott részletezés szerint elfogadja. Szolgáltató kijelenti, hogy a Szolgáltatások elvégzéséhez esetlegesen szükséges hatósági engedélyekkel, szakmai ismeretekkel, tapasztalatokkal rendelkezik.

2.2.4. Szolgáltató a Keretszerződés aláírásával akként nyilatkozik, hogy a Keretszerződéssel összefüggésben a Megbízó által rendelkezésére bocsátott adatokat és információkat gondosan áttanulmányozta, és a Keretszerződést azt követően kötötte meg. Szolgáltató tudomásul veszi és elfogadja, hogy az adatok és információk megismerésének bármilyen elmulasztása, vagy azok téves felmérése nem mentesíti azon kötelezettsége alól, hogy helyesen becsülje fel a Keretszerződés teljesítésének feltételeit, továbbá, hogy a Keretszerződést szerződésszerűen teljesítse.

2.2.5. Szolgáltató a Keretszerződésben meghatározott közszolgáltatási kötelezettségét Budapest közigazgatási határán belül, illetve a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium és az Önkormányzat közötti, valamint a Közlekedésszervező közötti Megállapodás a fővárosi és elővárosi vasúti szolgáltatásokról, valamint a Megállapodás a fővárosi és az elővárosi autóbuszos szolgáltatásokról, valamint a Keretmegállapodásban meghatározott agglomerációs közlekedésszervezői feladatok vonatkozásában az ott megjelölt feladatok által érintett az Agglomerációs Együttműködési Megállapodásokban és a Keretmegállapodásban rögzített földrajzi területen látja el. Amennyiben ezen megállapodásokban olyan változás következik, amely jelen Keretszerződést érinti, arról BKK a Szolgáltatót haladéktalanul értesíti, és szükség esetén kezdeményezi a Keretszerződés módosítását.

2.2.6. A Keretszerződés 2017. május 01. napján lép hatályba, és határozott ideig, 2027. április 30. napjáig tart.

3. KÖZSZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉGEK, A SZOLGÁLTATÓ KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADATAI

3.1. Felek rögzítik, hogy Szolgáltató feladatellátása nem érinti Megbízó alábbi közlekedésszervezői alapfeladatainak ellátását:

a) Közlekedési szolgáltatások előkészítése,
b) Közlekedési szolgáltatások megrendelői funkciókból eredő feladatainak ellátása,
c) Közlekedés felügyelete,
d) Tarifa és díjtermékek meghatározása,
e) Forgalombiztonság,
f) Közlekedési stratégia kialakítása,
g) Stratégiai közútkezelés,
h) Közlekedésfejlesztési és közlekedési projektek lebonyolítása,
i) Taxi-közlekedéssel kapcsolatos feladatok.

Megbízó az alábbi Közszolgáltatási Feladatok ellátásával bízza meg Szolgáltatót, mint az Sztv. és a Keretmegállapodás 10.5.3. pontja szerinti közreműködőt.

3.2. Értékesítés, értékesítés támogatási feladatok

3.2.1. Megbízó az Sztv. 22. §-ának (4) bekezdésében, illetve a Kijelölő Rendelet 5. § (1) bekezdésének 23., 3.a.1., 25. és 33. pontjaiban és a Keretmegállapodás 5.1 pont 1/d., 23., 33. és 36 alpontjaiban meghatározott jegy- és bérletértékesítés feladatok teljesítésébe vonja be a Szolgáltatót, mint közreműködőt az alábbi alapvető keretek között és feltételek mellett. Az értékesítés és értékesítés támogatás a Bizottsági Határozat értelmében a 3.3.-3.5. pontok szerinti Közszolgáltatásoktól elkülönült tevékenységként ellátandó Közszolgáltatásnak minősülnek.

3.2.2. Megbízó feladata különösen a Szolgáltató által közreműködőként ellátott Közszolgáltatási Feladatok tekintetében a megrendelői jogok gyakorlása, a jegy- és bérlet termékcsoportok értékesítésének szakmai irányítása; értékesítés célrendszerének meghatározása, értékesítési területek céljainak kijelölése; jegy- és bérletértékesítési tevékenység stratégiai irányítása; a menetjegyhez, bérlethez jutási lehetőségek koncepciójának meghatározása; bevétel tervezés; a kereskedelmi és pénztári informatikai rendszerek szakmai felügyelete, azok fejlesztése, jegykiadó automata-hálózat értékesítés, üzemeltetés felügyelete, a Bubi (közösségi kerékpáros rendszer) stratégiai partnerei és beszállítói feladatainak meghatározása, a Bubi üzemeltetési szerződéssel kapcsolatos megrendelői feladatok ellátása, a kapcsolódó infrastruktúra elemek üzemeltetése.

3.2.3. Megbízó megrendelésében, annak szakmai irányítása mellett a Szolgáltató feladata különösen a kereskedelmi

termékek értékesítési stratégiájának végrehajtása; értékesítési terület éves és negyedéves akcióterveinek megvalósítása; jegy- és bérletértékesítési tevékenység technikai lebonyolítása, ennek operatív kezelése; a menetjegyhez, bérlethez jutási lehetőségek koncepciójának megvalósítása; a kereskedelmi és pénztári informatikai rendszerek szakmai üzemeltetésének operatív feladatai javaslattétel azok fejlesztésére; az értékesítést támogató infrastruktúra működtetésével valamint a készletgazdálkodással és logisztikával kapcsolatos feladatok ellátása, jegyraktári feladatok ellátása; Bubi (közösségi kerékpáros rendszer) rendszer üzemeltetéséhez kapcsolódó operatív feladatok ellátása.

3.2.4. Szolgáltató közreműködőként vesz részt Megbízó díjtermékeinek értékesítésében, az értékesítésből származó bevétel felett Szolgáltatónak nincs rendelkezési joga, azok megbízó bevételét képezik.

3.2.5. Az értékesítéssel, értékesítés támogatásával kapcsolatos különös rendelkezéseket a Keretszerződés *1. sz. melléklete* tartalmazza, különös tekintettel az alábbiakra:

a) Szolgáltató részletes feladatai, valamint Megbízó Szolgáltató közreműködésével érintett Közlekedésszervezői Feladataihoz kapcsolódó folyamat rögzítése,
b) Szolgáltatóval szemben támasztott mennyiségi és minőségi követelmények,
c) felelősségi és kapcsolattartási rendre vonatkozó részletes rendelkezések,
d) szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatok és szakmai jelentés.

3.3. Ügyfélszolgálati feladatok

3.3.1. Megbízó az Sztv. 22. §-ának (4) bekezdésében, illetve a Kijelölő Rendelet 5. § (1) bekezdésének 3.a.1., 19-21. és 23. pontjaiban és a Keretmegállapodás 1/d., 19-21., 23. és 36. pontjaiban és 35. Egységes ügyfélszolgálat működtetése és fenntartása pontjában meghatározott ügyfélszolgálati feladat teljesítésébe vonja be a Szolgáltatót, mint közreműködőt az alábbi alapvető keretek között és feltételek mellett. Az ügyfélszolgálati feladatok a Bizottsági Határozat értelmében a 3.2. és 3.4-3.5. pontok szerinti Közszolgáltatásoktól elkülönült tevékenységként ellátandó Közszolgáltatásnak minősülnek.

3.3.2. A Megbízó feladata különösen a Szolgáltató által közreműködőként ellátott Közszolgáltatási Feladatok tekintetében a megrendelői jogok gyakorlása; az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának stratégiai felügyelete és minőségbiztosítása (oktatás, szakterületi szakmai feladatok); kereskedelmi csatornák és folyamatok (értékesítés, ügyfélszolgálat, ellenőrzés) minőségbiztosítási feladatainak ellátása.

3.3.3. Megbízó megrendelésében, annak szakmai irányítása mellett a Szolgáltató feladata különösen a személyes és levelezési ügyfélszolgálati feladatok ellátásának végrehajtása; a folyamatok kialakítása és operatív ellenőrzése; telefonos ügyfélszolgálati tevékenység operatív feladatai; a beérkező megkeresések, ügyfélpanaszok kezelése, valamint az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának operatív megszervezése.

3.3.4. Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos különös rendelkezéseket a Keretszerződés *2. sz. melléklete* tartalmazza, különös tekintettel az alábbiakra:

a) Szolgáltató részletes feladatai, valamint a Megbízó Szolgáltató közreműködésével érintett Közlekedésszervezési Feladataihoz kapcsolódó folyamatok rögzítése,
b) Szolgáltatóval szemben támasztott mennyiségi és minőségi követelmények,
c) felelősségi és kapcsolattartási rendre vonatkozó részletes rendelkezések,
d) szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatok és szakmai jelentés.

3.4. Jegy- és bérletellenőrzési, bevétel ellenőrzési feladatok

3.4.1. Megbízó az Sztv. 22. §-ának (4) bekezdésében, Kijelölő Rendelet 5. § (1) bekezdésének 23., 3.a.1., 33. pontjaiban és a Keretmegállapodás 1/d., 23., 33. és 36. pontjaiban meghatározott jegy- és bérletellenőrzési, illetve bevétel ellenőrzési feladat teljesítésébe vonja be a Szolgáltatót, mint közreműködőt az alábbi alapvető keretek között és feltételek mellett. A jegy- és bérletellenőrzési és bevétel ellenőrzési feladatok a Bizottsági Határozat értelmében a 3.2-3.3. és 3.5. pontok szerinti Közszolgáltatásoktól elkülönült tevékenységként ellátandó Közszolgáltatásnak minősülnek.

3.4.2. Megbízó feladata különösen a Szolgáltató által közreműködőként ellátott Közszolgáltatási Feladatok tekintetében a megrendelői jogok gyakorlása; a menetjegy- és bérletellenőrzési feladatok stratégiai irányítása; stratégiai szerződések megkötése; a menetjegy- és bérletellenőrzési feladatok stratégiai felügyelete; értékesítési csatornák teljesítményelvárásainak meghatározása; értékesítés-tervezési és értékesítés-elemzési feladatok ellátása; ellenőr értékesítése esetén értékesítés-csatorna menedzsment feladatok ellátása, bevétel ellenőrzés felügyelete; stratégiai szerződésekkel kapcsolatos feladatok ellátása.

3.4.3. Megbízó megrendelésében, annak szakmai irányítása mellett a Szolgáltató feladata különösen a menetjegy- és bérletellenőrzési feladatok operatív ellátásában közreműködés; a HÉV-fedélzeti értékesítési feladatok operatív ellátása; érintett munkavállalókra vonatkozó beosztás és kapacitás tervezés; a munkaidő betartásának ellenőrzése; bevétel-ellenőrzési feladatok ellátása; jegykiadó automatákkal (továbbiakban: „**TVM**") kapcsolatos panaszok szakmai kivizsgálása, TVM értékesítéshez és a személyes értékesítéshez kapcsolódó napi/havi/éves bevétel, készlet és helyszíni pénztár ellenőrzési tevékenységek ellátása, TVM monitoring feladatok ellátása.

3.4.4. A jegyellenőrzéssel, bevétel ellenőrzéssel kapcsolatos különös rendelkezéseket a Keretszerződés *3. sz. melléklete* tartalmazza, különös tekintettel az alábbiakra:

(a) Szolgáltató részletes feladatai, valamint Megbízó Szolgáltató közreműködésével érintett Közlekedésszervezői Feladataihoz kapcsolódó folyamatok rögzítése,
(b) Szolgáltatóval szemben támasztott mennyiségi és minőségi követelmények,
(c) felelősségi és kapcsolattartási rendre vonatkozó részletes rendelkezések,
(d) szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatok és szakmai jelentés.

3.5. Ügyféltájékoztatás

3.5.1. Megbízó az Sztv. 22. §- ának (4) bekezdésében, illetve Kijelölő Rendelet 5. § (1) bekezdésének 3a.1., 20. és 21. pontjaiban és a Keretmegállapodás 1/d., 20., 21., és 36. pontjaiban meghatározott utastájékoztatási (ügyféltájékoztatási) feladat teljesítésébe vonja be a Szolgáltatót, mint közreműködőt az alábbi alapvető keretek között és feltételek mellett. Az ügyféltájékoztatási feladatok a Bizottsági Határozat értelmében a 3.2-3.4. pontok szerinti Közszolgáltatásoktól elkülönült tevékenységként ellátandó Közszolgáltatásnak minősülnek.

3.5.2. Megbízó feladata különösen a Szolgáltató által közreműködőként ellátott Közszolgáltatási Feladatok tekintetében a megrendelői jogok gyakorlása; a hangos és vizuális ügyfél-tájékoztatás rendszerszintű megtervezése; a tervezett hálózati és forgalmi változásokhoz kapcsolódóan az ügyfelek tájékoztatása; az ügyféltájékoztatás kivitelezésének megrendelése.

3.5.3. Megbízó megrendelésében, annak szakmai irányítása mellett a Szolgáltató feladata különösen a hangos és vizuális ügyféltájékoztatás kivitelezése; a FUTÁR rendszer kivételével az utastájékoztatási eszközök üzemeltetése, karbantartása,

3.5.4. Az ügyféltájékoztatással kapcsolatos különös rendelkezéseket a Keretszerződés *4. sz. melléklete* tartalmazza, különös tekintettel az alábbiakra:

(a) Szolgáltató részletes feladatai valamint Megbízó Szolgáltató közreműködésével érintett Közlekedésszervezői Feladataihoz kapcsolódó folyamatok rögzítése,
(b) Szolgáltatóval szemben támasztott mennyiségi és minőségi követelmények,
(c) felelősségi és kapcsolattartási rendre vonatkozó részletes rendelkezések,
(d) szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatok és szakmai jelentés.

4. MEGBÍZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.1. Megbízó köteles a Közszolgáltatások szerződésszerű teljesítése esetén Kompenzációt a Szolgáltatónak a Keretszerződés fizetési feltételeinek megfelelően hiánytalanul megfizetni.

4.2. Megbízó köteles a Szolgáltatónak a Keretszerződés teljesítéséhez szükséges és rendelkezésére álló információkat és dokumentumokat átadni. Megbízó köteles együttműködni a Szolgáltatóval a Keretszerződés

teljesítéséhez szükséges olyan információk megszerzésében, melyeket a Szolgáltató a Keretszerződés teljesítéséhez indokoltan kérhet tőle.

4.3. Megbízó jogosult és köteles a Szolgáltató feladatellátását szúrópróba szerűen ellenőrizni -, mely az erre meghatározott eljárási rend szerint történik, és a vizsgálat eredményéről a Szolgáltatót értesíteni. Ha az ellenőrzési eljárás eredményeként megállapításra kerül, hogy a Szolgáltatás nem szerződésszerűen teljesít, akkor a Megbízó jogosult a kötbérigényét érvényesíteni.

4.4. Megbízó jogosult, hogy a Közszolgáltatások igénybevételétől részben vagy egészben elálljon, illetve azok teljesítését felfüggessze azok teljesítésének a Keretszerződés szerinti igazolásáig. Az utasítási jog jelen pont szerinti gyakorlásából eredő, a Szolgáltató részéről igazoltan felmerült többletköltségeket Megbízó köteles megtéríteni. Ezen pont alkalmazása kapcsán Megbízó és Szolgáltató Megbízó Közlekedésszervezői Feladatainak folyamatos ellátása érdekében fokozott együttműködési kötelezettséget vállal.

4.5. Amennyiben a Megbízó a Keretszerződés mellékleteiben illetve a Közreműködői Éves Megállapodásban rögzített Közszolgáltatási Feladatok mennyiségét csökkenti, illetve egyes részeket nem lát el, úgy ezzel összefüggésben a Kompenzációt csökkenteni kell, és a Szolgáltató az elmaradó Közszolgáltatási részfeladatokat nem számlázhatja ki, azokkal szemben kompenzációs igényt nem érvényesíthet, és semmilyen további igénnyel nem léphet fel a Megbízóval szemben (pl. bevételkiesés, elmaradt haszon, stb.).

4.6. Megbízó a *1.-4. sz. mellékletekben* megjelölt mennyiségi és minőségi követelményeket az ott megadott határidők betartásával az ott kijelölt kapcsolattartókon keresztül a Szolgáltató részére megküldött hivatalos levél formájában módosíthatja. Az aláírt, iktatott levél elektronikus formában a postai kézbesítés előtt is megküldhető, ebben az esetben a határidő megtartását az elektronikus levél megküldése alapján kell figyelembe venni. A határidőben megküldött megrendelői utasítást a BKÜ köteles végrehajtani. A Megbízó a *1-4. mellékletekben* rögzített határidőknél rövidebb teljesítési határidejű utasítást is adhat indokolt esetben, mely esetben a Szolgáltatónak mindent meg kell tenni a feladat elvárt határidejű teljesítéséért, továbbá a Megbízónak vállalni kell az emiatt esetlegesen jelentkező többletköltségeket.

4.7. A Keretszerződés *1.-4. sz. mellékletben* megjelölt, Megbízó részéről szükséges döntéseket, iránymutatásokat, valamint minden olyan, a megrendelés mennyiségi vagy minőségi elvárásait nem érintő, folyamatok végrehajtásával kapcsolatos Megbízói igényeket Megbízó a megadott határidők betartásával a kijelölt kapcsolattartókon keresztül elektronikus levél formájában közöl. A határidőben megküldött megrendelői utasítást a BKÜ köteles végrehajtani.

4.8. Megbízó megrendelői utasításként jelen Keretszerződés 4.6. és 4.7 pontjaiban megadott közléssel a BKK belső szabályzatban foglaltak alkalmazását is előírhatja.

4.9. Jelen Keretszerződés keretében Megbízó a Szolgáltatót a Közszolgáltatási Feladatok ellátásához szükséges mértékben utasíthatja, figyelemmel jelen Keretszerződés 5.5. pontjában foglaltakra is.

4.10. Megbízó Szolgáltató Közszolgáltatási Feladatainak ellátása kapcsán szakmai felügyeletet gyakorol a Szolgáltató felett különösen a következők figyelembe vételével:

a) az értékesítés, az ellenőrzés- és bevétel biztosítás technológiájának, folyamatainak kialakítása és fejlesztése, a megvalósítás felügyelete;

b) az értékesítési tevékenység ellátásának, az utazási jogosultságok ellenőrzésének és Megbízót jogosan megillető bevételek beszedésének felügyelete;

c) az ügyfélszolgálati folyamatok stratégiai tervezése, az ügyfélszolgálatok és ügyfélközpontok működésének felügyelete;

d) vizuális arculat felügyelete;

e) a hatékony, a menet- és pótdíjbevételek optimalizálását és az ellenőrzési lefedettség növelését támogató jegyellenőrzési technológia és annak biztosításához szükséges erőforrás felhasználás keretrendszerének, alapelveinek meghatározása, teljesítménymérése, felügyelete;

f) a pótdíjbevételi célok, illetve egyéb feladatok (pl. eseti rendezvények ellenőrzési technológiája) megvalósítása érdekében akcióterv meghatározása, egyeztetése és megvalósításának felügyelete a BKÜ képviselőinek bevonásával;

g) biztonsági szolgálat, segédjegyellenőr, illetve más külső tevékenység stratégiai szintű meghatározása, felügyelete;

h) a banki átutalással, nagy mennyiségben díjtermékeket vásárló nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek részére már létrehozott online értékesítési csatorna működtetésének felügyelete;

i) a BKK viszontértékesítői hálózatának (bizományosok, ügynökök és viszonteladók) operatív működtetésének szakmai felügyelete;

j) a BKÜ fejlesztési javaslatainak jóváhagyása és szakmai felügyelete;

k) Közszolgáltatási Feladatok ellátásához kapcsolódó informatikai rendszereket érintő továbbfejlesztésekkel kapcsolatban érkezett javaslattételek alapján azok megrendelése és megvalósításának felügyelete.

4.11. Megbízó szakmai felügyeleti funkcióinak, ellenőrzési jogosultságának, jóváhagyási jogosítványainak, szakmai teljesítés igazolásának, Szolgáltató beszámolási kötelezettségének és szakmai jelentésének, valamint Megbízó és Szolgáltató közötti adatszolgáltatás szabályait részletesen jelen Keretszerződés *1.-4. sz. mellékletei* rögzítik.

4.12. Szolgáltató üzleti tervének készítésében Megbízó szakmai felügyeleti joggal rendelkezik, a megrendelt tevékenységekre vonatkozó tervezési folyamatban Felek egyeztetést folytatnak. Szolgáltató az üzleti tervét Megbízóval egyezteti, Megbízó a megrendelt Közszolgáltatási feladatokhoz kapcsolódó tervek indokoltságát jogosult felülbírálni.

4.13. Szolgáltató a megrendelt Közszolgáltatási Feladatokra vonatkozó beszerzési és közbeszerzési tervét Megbízóval előzetesen egyezteti.

5. SZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. Szolgáltató a Keretszerződésben és annak mellékleteiben meghatározottak szerint köteles a Megbízó utasításait betartani. Szolgáltató köteles a Keretszerződésben foglalt közszolgáltatási feladatait és a Keretszerződés szerinti kötelezettségeit a tőle elvárható legmagasabb szakmai színvonalon, így különösen, de nem kizárólagosan a jogszabályoknak, a Keretszerződésnek és mellékleteinek megfelelően teljesíteni.

5.2. Szolgáltató felelős különösen a Megbízó nevében történő értékesítés pontos elszámolásáért, az ezzel kapcsolatban beszedett összegek Megbízó részére határidőben történő átadásáért. Szolgáltató a Megbízó nevében beszedett összegeket– nem tarthatja vissza, azokból nem részesül, tevékenységért e Keretszerződés szerinti Kompenzációra és Ésszerű Nyereségre jogosult.

5.3. Szolgáltató köteles a Közszolgáltatások teljesítésére vonatkozó jogszabályokat betartani és alkalmazottaival, közreműködőivel betartatni. Szolgáltató vállalja, hogy tevékenysége során a releváns hatályos magyar és uniós jogszabályokat és szabályokat, valamint szabványokat betartja.

5.4. A Szolgáltató a Megbízó utasításaitól akkor térhet el, ha ezt a Megbízó érdeke feltétlenül megköveteli, és a Megbízó előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben a Megbízót késedelem nélkül értesíteni kell.

5.5. Ha Megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, a Szolgáltató köteles őt erre figyelmeztetni. Ha a Megbízó a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a Szolgáltató a Közszolgáltatást a Megbízó utasításai szerint, a Megbízó kockázatára köteles ellátni. A Szolgáltató jogosult megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértésére vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

5.6. Amennyiben a megrendelői utasítás végrehajtásával kapcsolatban Szolgáltató észrevételt vagy kifogást jelez, akkor Felek a jelen Keretszerződés mellékleteiben meghatározott kapcsolattartás és felelősségi szintek figyelembe vételével egyeztetnek a megoldás és a Közszolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében.

5.7. Megbízó – Szolgáltatóval történt egyeztetést követően – az *1-4. sz. mellékletet*, illetve az abban foglalt folyamatokat, technológiákat jogosult egyoldalúan, Szolgáltató hozzájárulása nélkül pontosítani, az alkalmazásuk során tapasztalt esetleges gyakorlati hibák, hiányosságok esetén azokat kijavítani, amelyről Megbízó köteles Szolgáltatót haladéktalanul, írásban értesíteni Megbízó a fenti eljárásáról minden esetben köteles írásban tájékoztatni Szolgáltatót, és ésszerű határidőt biztosítani részére, amennyiben Megrendelő ezen eljárása érinti Szolgáltató szerződéses teljesítését. Ezzel kapcsolatos többletköltségek felmerülésének rendezéséről a Felek közösen egyeztetnek.

5.8. Szolgáltató köteles a Közszolgáltatások ellátásával kapcsolatos Megbízó és Szolgáltató közötti havi szakmai és kötbér egyeztetésen, megbeszélésen részt venni.

5.9. Szolgáltató saját eszközein nem alapítható olyan teher (jelzálogjog, zálogjog bármilyen fajtája, óvadék, követelés biztosítására irányuló engedményezés vagy bármely más szerződés vagy megállapodás, amelynek célja valamely személy kötelezettségeinek biztosítása), amely a Közszolgáltatási kötelezettségek teljesítését veszélyezteti. Szolgáltató kizárólag a Megbízó előzetes írásbeli engedélye alapján terhelheti meg vagy idegenítheti el az eszközeit.

5.10. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítése során köteles a Megbízó üzleti érdekeit figyelembe venni. Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatokról vagy azzal összefüggésben álló bármilyen adatról, tényről, eseményről kizárólag a Megbízó előzetes, írásos jóváhagyása alapján hozhat nyilvánosságra információt, figyelemmel a Keretszerződés 15. pontjára.

5.11. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítése során köteles kiemelt figyelmet fordítani Megbízó jogszabályban és Keretmegállapodásban foglalt Közlekedésszervezői Feladatainak teljesíthetőségére, és szolgáltatási színvonal fenntartására és javítására, az utazóközönség zavartalan folyamatos ellátásának szempontjaira.

5.12. Szolgáltató a Közszolgáltatások teljesítése során saját maga köteles eljárni, a Szerződés teljesítése során közreműködőket, harmadik személyeket kizárólag a Megbízó előzetes írásbeli jóváhagyásával vehet igénybe a Keretszerződés 6.1. pontjában meghatározott módon és feltételekkel. A jelen pontban megjelölt Megbízói előzetes jóváhagyás nem vonatkozik azokra az esetekre, ha a Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatok ellátása során szakfordítót, tolmácsot kíván igénybe venni, az igazságügyi szakértői névjegyzékbe bejegyzett szakértő szolgáltatását, vagy valamely szakértői testület, szolgáltatását kívánja igénybe venni.

5.13. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésébe bevont minden személyért úgy felel, mintha a Szolgáltatást vagy annak egy részét maga végezte volna el. Szolgáltató jelen pontban meghatározott felelőssége azokra a személyekre is kiterjed, akiknek a közreműködését a Megbízó előzetesen jóváhagyta.

5.14. Szolgáltató köteles a Keretszerződés teljesítésével összefüggésben keletkezett valamennyi (különösen a pénzügyi és a műszaki) dokumentumot a Keretszerződés megszűnésétől számított 10 évig teljes terjedelmében megőrizni, illetve szükség esetén azokat Megbízó részére visszaadni. A pénzügyi dokumentációk köre kiterjed különösen a Keretszerződés teljesítésével összefüggésben a Szolgáltatónál keletkezett számlákra, számviteli bizonylatokra, a Keretszerződéssel összefüggésben keletkezett iratokra, a Keretszerződés teljesítése során igénybe vett harmadik személyekre vonatkozó iratokra, továbbá az olyan egyéb dokumentumokra, amelyek a Keretszerződés teljesítésével összefüggésben felmerülő kiadások, a Kompenzáció költségszerkezetének megállapítását lehetővé teszik. Szolgáltató tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben ezen iratmegőrzési kötelezettségének nem, vagy hiányosan tesz eleget, és a dokumentáció hiányosságai miatt a fenti célok teljesíthetősége érdekében független szakértő bevonása, illetve auditálás válik szükségessé, úgy a Szolgáltató köteles ennek költségeit a Megbízó számára megtéríteni.

5.15. A Szolgáltató szavatolja és kifejezetten jótáll azért, hogy a „Szerzői jogi oltalom alatt álló művek felhasználása és védelme" és a „Titoktartási kötelezettség" fejezetek szerinti előírásokat a Keretszerződés szerinti Közszolgáltatási Feladatok teljesítésében résztvevő munkavállalói, és az általa közvetlenül vagy közvetetten igénybevett közreműködői is betartják.

5.16. Az operatív folyamatokat érintő szabályokat, a megrendelt tevékenységekhez kapcsolódó munkafolyamatok megszervezését, kialakítását Szolgáltató önállóan határozza meg, illetve végzi. Szolgáltató a tőle megrendelt tevékenység szabályozására készülő belső utasításainak tervezetét az operatív kapcsolattartók útján Megbízó részére megküldi, aki azokat véleményezi, illetve stratégiai szintű döntést igénylő esetekben Megbízó belső döntéshozatali rendjének megfelelően jóváhagyja.

6. A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSE

6.1. Közreműködők

6.1.1. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésébe közreműködőt kizárólag indokolt esetben vonhat be, a Megbízó előzetes írásbeli jóváhagyása esetén, a Megbízó által meghatározott mértékben és módon, de maximum az adott Közszolgáltatási Feladat tárgyévi Indokolt Költsége tervezett mértékének 30%-áig. Megbízó Szolgáltató megkeresésére olyan időben köteles válaszolni, amely a Közszolgáltatási Feladat ellátását nem veszélyezteti, de legkésőbb a megkeresés kézhezvételétől számított 15 napon belül. Szolgáltató a megkeresésben köteles jelezni a közreműködő igénybevételének szakmai indokoltságát és tervezett költségigényét.

6.1.2. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megbízó indoklás nélkül is jogosult megtagadni valamely közreműködő igénybevételének engedélyezését. Megbízó döntése a Közszolgáltatási Feladat ellátását nem veszélyeztetheti.

6.1.3. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésébe bevont személyekért és közreműködőiért úgy felel, mintha az adott Közszolgáltatást maga végezte volna el, a közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely a közreműködő igénybevétele nélkül nem következett volna be.

6.1.4. Szolgáltató köteles a Keretszerződés teljesítése során annak rendelkezéseit, valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket, szakmai és minőségbiztonsági előírásokat a munkavállalóival és a közreműködőivel is betartatni.

6.1.5. A Szolgáltató kizárólagos felelősséggel tartozik azért, hogy a Keretszerződés teljesítésébe bevont közreműködő rendelkezzen az általa ellátandó szolgáltatáshoz szükséges engedélyekkel, jogosítványokkal, jóváhagyásokkal és más felhatalmazásokkal.

6.1.6. A Szolgáltató nem vehet igénybe közreműködőt olyan tevékenység ellátására, amellyel sértheti vagy veszélyeztetheti a Megbízóval szembeni kötelezettségeinek, így különösen a Közszolgáltatások ellátásának teljesítését.

6.1.7. A közreműködő bevonása nem növelheti a Kompenzáció mértékét, és nem eredményezheti a szolgáltatási színvonal csökkenését.

6.1.8. Szolgáltató a közreműködő kiválasztása kapcsán a Kbt. hatálya alá tartozó esetekben a Kbt. rendelkezései, illetve Kbt. hatályán kívüli esetben Szolgáltató és Megbízó közös beszerzési szabályzata szerint köteles eljárni figyelemmel jelen Keretszerződés 6.2. pontjában foglaltakra is, biztosítva, hogy a közreműködőnél a feladatellátásból piaci versenyt torzító előny ne jelentkezzen.

6.2. Megbízó feladatai a Szolgáltató beszerzési és közbeszerzési eljárásaiban

6.2.1. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Közszolgáltatási Feladatok ellátása érdekében lefolytatott valamennyi beszerzési vagy közbeszerzési eljárása kezdeményezéséről tájékoztatnia kell Megbízót az adott feladathoz rendelt operatív kapcsolattartók útján, illetve az eljárásokban köteles a Megbízó által tett javaslatokat és észrevételeket figyelembe venni, és a Megbízó utasításainak megfelelően eljárni.

6.2.2. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá azt is, hogy a Keretszerződés 6.2.1. pontjában meghatározott beszerzési és közbeszerzési eljárásokban az eljárás bírálóbizottságában a Megbízó legalább egy fővel képviselteti magát.

6.3. Szolgáltató feladatai a Megbízó beszerzési és közbeszerzési eljárásaiban

6.3.1 Megbízó tájékoztatja Szolgáltatót az adott feladathoz rendelt operatív kapcsolattartók útján a Közszolgáltatási Feladatok ellátása érdekében lefolytatandó azon beszerzési vagy közbeszerzési eljárás kezdeményezéséről, melyek teljesítésében közreműködőként Szolgáltató is részt vesz.

6.3.2 Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a fentiekben definiált beszerzési vagy közbeszerzési eljárásokban köteles a közreműködőként elvégzett feladatok teljesítésének előkészítésben részt venni, továbbá az eljárás bírálóbizottságában a Szolgáltató legalább egy fővel képviseltetni magát.

6.4. Mennyiségi és minőségi követelmények

6.4.1. Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatokat a Keretszerződésben meghatározott rendelkezésre állási, mennyiségi és minőségi paraméterek, valamint biztonsági követelmények szerint köteles teljesíteni. Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy feladatai ellátása során a Megbízó előírásait, kritériumait minden esetben figyelembe veszi. Az esetlegesen előforduló különböző műszaki lehetőségek közül a Szolgáltató által alkalmazandó meghatározása a Megbízó feladata.

6.4.2. Felek megállapodnak abban, hogy Szolgáltató teljesítése akkor tekinthető szerződésszerűnek, ha a Közszolgáltatási Feladatokat a Keretszerződésben és mellékleteiben rögzített mennyiségben és minőségben, teljesítési helyen és teljesítési határidőkön belül teljesíti.

6.5. A Közszolgáltatási Feladat nyújtásának felfüggesztése

6.5.1. Megbízó a Szolgáltató részére küldött előzetes írásbeli értesítéssel bármikor jogosult a Szolgáltató Keretszerződés szerinti teljesítését részben vagy teljes egészében indokolás nélkül egyoldalúan felfüggeszteni vagy korlátozni. Az értesítésben fel kell tüntetni, hogy a teljesítést milyen időponttól, mértékben és módon, illetve határozott vagy határozatlan időtartamra köteles a Szolgáltató felfüggeszteni, továbbá, hogy a felfüggesztéssel kapcsolatban a Szolgáltatónak milyen további intézkedéseket kell megtennie.

6.5.2. A Közszolgáltatási Feladat nyújtásának felfüggesztése vagy korlátozása esetén a Szolgáltató köteles az értesítésben feltüntetett időponttól, az értesítésben szereplő mértékben és módon felfüggeszteni a teljesítést, és a felfüggesztésről 1 munkanapon belül tájékoztatni a munkavállalói közreműködőit, és felel minden, a késedelmes tájékoztatásból eredő kárért. Szolgáltató köteles a Keretszerződésben előírt, a teljesítés felfüggesztésével vagy korlátozásával nem érintett kötelezettségeit teljesíteni.

6.5.3. A Közszolgáltatási Feladat teljesítésének részben vagy egészben történő felfüggesztése, korlátozása esetén, ha a felfüggesztés vagy a korlátozás időtartama a 15 napot meghaladja, akkor Szerződő felek a Felek bármelyikének írásbeli értesítése alapján 3 munkanapon belül egyeztető tárgyalásokat kezdeményeznek a további intézkedések vonatkozásában. Abban az esetben, ha a Közszolgáltatási Feladat teljesítésének egészben történő felfüggesztése a 45 napot meghaladja, akkor bármelyik Fél jogosult a Keretszerződést azonnali hatállyal felmondani, és Szerződő felek kötelesek egymással haladéktalanul elszámolni.

6.5.4. A Keretszerződés teljes vagy részleges felfüggesztése esetén a Szolgáltató jogosult a felfüggesztés időpontjáig teljesített és Megbízó által teljesítettként elfogadott Közszolgáltatási Feladataiért járó Kompenzáció arányos részére.

6.5.5. Megbízó bármikor jogosult újabb írásbeli értesítéssel a Közszolgáltatási Feladat nyújtásának felfüggesztését visszavonni és a Szolgáltatót a Keretszerződés teljesítésének teljes vagy részleges folytatására utasítani. Szolgáltató az értesítésben megjelölt időponttól kezdődően, mértékben és módon köteles a Közszolgáltatási Feladat teljesítését folytatni.

6.5.6. Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésének egyoldalú felfüggesztésére a vis maior kivételével nem jogosult.

6.5.7. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Keretszerződés teljes időtartama alatt köteles a Ptk. 6:126. §-ában foglalt akadályközlési kötelezettségének eleget tenni.

6.5.8. Megbízó a felfüggesztési jogának gyakorlásával nem veszélyeztetheti a Kijelölő Rendeletben és a Keretmegállapodásban foglalt Közlekedésszervezői Feladatainak ellátását a Keretmegállapodásban és a Kijelölő rendeletben foglalt feltételek teljesülése esetén.

6.6. Vis Maior

6.6.1. Vis maior alatt a Felek az ellenőrzési körükön kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható olyan körülményt értenek, amely tekintetében nem elvárható, hogy az érintett Fél a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa, azzal a kikötéssel, hogy a váratlan, és szélsőséges időjárási (pl.: heves esőzés, felhőszakadás, stb.) és forgalmi (közúti) körülmények (pl.: közúti baleset, forgalmi korlátozás, stb.) még akkor sem tekinthetőek vis maior eseménynek, ha más, a magyar jog szerinti szabályozás alapján ilyen körülmények között a Szolgáltató jogosult a tevékenységét felfüggeszteni vagy szüneteltetni.

6.6.2. Bármely Fél, amely vis maiorra hivatkozik, köteles a másik Felet az aktuális vis maior eseményről haladéktalanul, illetve, ha a vis maior a haladéktalan értesítés lehetőségét kizárja, az értesítés lehetővé válását

követően haladéktalanul, írásban értesíteni. Ezen írásos értesítésnek tartalmaznia kell az esemény jellemzőit és annak a jelen Keretszerződés teljesítésére gyakorolt hatását, valamint a késedelem miatt a teljesítés várható időpontját. Az értesítés a jelen Keretszerződés *1.-4. sz. mellékleteivel* kapcsolatos feladatok vonatkozásában legalább az ott megjelölt operatív kapcsolattartás útján történik.

6.6.3. Szolgáltató nem felelős a késedelemért, ha a késedelem oka vis maior eredménye és a vis maiorról történő értesítést a Megbízó – a Szolgáltató fentiek szerinti, írásban történő értesítését követően – írásban tudomásul vette. A vis maiorral érintett, a Keretszerződésben meghatározott határidők módosítása tekintetében a Felek külön megállapodása az irányadó.

6.6.4. A közszolgáltatás teljesülésének ellehetetlenüléseként kell értelmezni például, de nem kizárólag, ha a jelen Keretszerződés *1. és 2. sz. mellékletben* meghatározott értékesítési és ügyfélszolgálati helyek (pénztárak, ügyfélközpontok, jegykiadó automaták, Bubi állomások) negyedénél legalább 4 órán keresztül nem lehetséges a szolgáltatások biztosítása, vagy ha a *3. sz. mellékletben* meghatározott ellenőrzési feladatokra az adott napra beosztott létszám legalább negyede nem tudja a tevékenységét végezni.

6.6.5. Amennyiben a felmerült probléma kezelésére az azt felismerő Fél nem lát megoldást, operatív törzs felállítását kezdeményezheti. Az operatív törzsbe a Megbízó és Szolgáltató részéről érintett szakterületek vezetőit kell meghívni.

6.6.6. Az előzőekben leírt módon ugyanígy kell kezelni mindazon eseteket is, melyek az ügyfelek jelentős számának okoznának hátrányt vagy a Felek közmegítélését jelentősen ronthatja.

7. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADATOK FINANSZÍROZÁSA

7.1. A Kompenzáció és az Ésszerű Nyereség

7.1.1. Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatok ellátásáért Kompenzációra jogosult a Keretszerződésben meghatározott feltételek szerint. Megbízó a Kompenzációt a Bizottsági Határozat rendelkezéseivel összhangban biztosítja Szolgáltató részére, azzal, hogy a jelen Keretszerződés 1.9. pontjában foglalt négy elkülönült Közszolgáltatási Feladat tekintetében a Kompenzáció éves mértéke feladatonként nem haladhatja meg a 15 millió eurót. Felek az euró forintra történő átváltásánál az Éves Közreműködői Megállapodások megkötését megelőző hónap utolsó napján érvényes MNB középárfolyamot alkalmazzák.

7.1.2. A Kompenzáció összegét az Indokolt Költségek és a Bevételek különbözeteként kell meghatározni, csökkentve a Keretszerződés alapján alkalmazandó levonások (kötbérek, egyéb szankciók) összegével. A Kompenzációs összege nem haladhatja meg az adott Közszolgáltatási Feladat teljesítéséhez szükséges nettó költséget.

7.1.3 A nettó költség a Közszolgáltatási Feladat ellátásához szükséges Indokolt Költségek és Bevételek különbsége.

7.1.4 A Kompenzáció és a nettó költségek meghatározásánál figyelembe vehető Indokolt Költségek és Bevételek között figyelembe vehető költségek és bevételek körét a Keretszerződés *8. sz. melléklete* tartalmazza.

7.1.5 Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatokhoz kapcsolódóan kiegészítő jellegű, nem Közszolgáltatásnak minősülő tevékenységeket akkor végezhet, ha azt Megbízóval előzetesen egyezteti, az abból származó nyereséget visszaforgatja a Közszolgáltatási Feladat ellátására. Ezen feladat költségei Indokolt Költségként nem számolhatóak el.

7.1.6 Felek rögzítik, hogy Szolgáltató a Közszolgáltatásokért kizárólag a Megbízótól jogosult Kompenzációra, ezen felül sem az ügyfelektől, sem más harmadik személyektől a Közszolgáltatásokért semmilyen jogcímen nem jogosult ellentételezésre.

7.1.7 Megbízó a Szolgáltató által elszámolt költségek és ráfordítások indokoltságát negyedéves jelentések alapján, továbbá a BKK által e célból bekért, illetve erre irányuló ellenőrzés során megismert adatok alapján negyedévente felülvizsgálja, valamint ezen felül is jogosult bármikor felülvizsgálni. Amennyiben a Megbízó a fenti indokoltsági felülvizsgálat alapján megállapítja, hogy valamely, az Indokolt Költség alapját képező költség vagy ráfordítás, vagy annak mértéke nem volt indokolt, a fenti eljárásban indokolatlanként megállapított összeget a Közreműködői Negyedéves Előzetes Elszámolás során, az annak megfelelő eljárásban levonhat.

7.1.8 Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató közvetlenül elszámolt személyi jellegű ráfordításainak éves növekedése nem lehet nagyobb, mint a bázisként szolgáló megelőző üzleti évben a BKK – pótdíjbevételek nélkül kalkulált – menetdíjbevételeinek éves tény növekedését jelentő számérték 10%-a. Felek a változás pontos mértékéről külön egyeztetnek, figyelembe véve pl. a tervezett bérfejlesztés, a többlet elvárásokkal kapcsolatos létszámbővítés esetét. Szolgáltató a BKK által jóváhagyott mértékben a fenti 10%-os korláttól eltérhet. A viszonyítási alapként szolgáló, bázis időszaki menetdíjbevételi érték negatív irányú változása esetén Felek egyeztetést folytatnak le a szükséges és megvalósítandó intézkedésekről.

7.1.9 Felek rögzítik továbbá, hogy a Közszolgáltatási Feladatokkal összefüggésben elszámolni kívánt közvetlen anyag- és anyagjellegű ráfordítások éves mértéke nem haladhatja meg a Szolgáltató éves közvetlen ráfordításainak 20%-át, kivéve ha a BKK korrekciós tényezőket ismer el, amelyekről Felek külön egyeztetnek.

7.1.10 Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladataival összefüggésben, a kötelezettségek teljesítéséhez kapcsolódva Ésszerű Nyereségre jogosult, amelynek mértéke egy adott szolgáltatási év tekintetében az adott Közszolgáltatási Feladatokkal összefüggésben felmerült tényleges éves Indokolt Költség összegének 1%-a, de maximum összesen 150 millió Ft. Az Ésszerű Nyereség az egy naptári évre vonatkozó Éves Elszámolást kísérő pénzügyi teljesítés alkalmával esedékes.

7.1.11 Szolgáltató köteles belső számvitelében Közszolgáltatási Feladatonként elkülönített nyilvántartást vezetni a jelen Keretszerződéshez illetve a Közszolgáltatási Feladatokhoz kapcsolódó eszközökről és forrásokról, bevételekről és ráfordításokról a külön jogszabály alapján meghatározott számviteli politikában rögzített, az átcsoportosítás lehetőségét kizáró elszámolási rendnek megfelelően. Ha jogszabály előírja, nyilvántartást viszonylati szinten és úgy kell vezetni, hogy az egyes tételek érintett tevékenységhez való hozzárendelésének módszere egyértelmű és az adott jogszabály előírásának megfelelő legyen.

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy Megbízó a Keretmegállapodás szerinti, az Önkormányzat és Megbízó között megkötött Közlekedésszervezői Éves Mellékletben (továbbiakban: **„Közlekedésszervezői Éves Melléklet"**) foglaltaknál nagyobb mértékű kötelezettséget nem vállalhat Szolgáltató felé.

7.1.12 Az európai uniós versenyjogi értelemben vett állami támogatásokkal kapcsolatos eljárásról és a regionális támogatási térképről szóló 37/2011. (III. 22.) Korm. rendelet 20. § (5) bekezdése szerinti beszámolási kötelezettséget Megbízó teljesíti, a beszámolóhoz szükséges adattartalmat a tárgyévet követő év március 15-ig Szolgáltató Megbízó részére megküldi.

7.2 **Közreműködői Éves Megállapodások és a Kompenzáció kifizetése**

7.2.1. Felek a Közszolgáltatási Feladatok feltételeit 2017. május 1. és 2017. december 31. közötti időszakra vonatkozóan jelen Keretszerződés 7.3. pontjában rögzítik.

7.2.2. Felek 2018. január 1-jétől kezdődő szolgáltatási időszak vonatkozásában jelen Keretszerződés alapján és keretei között évente legkésőbb az érintett szolgáltatási évet megelőző év november 30-ig Közszolgáltatási Feladatonként megkötendő Közreműködői Éves Megállapodásokban (továbbiakban: **„Közreműködői Éves Megállapodások"**) rögzítik a Közszolgáltatási Feladatok Feltételeit. A Közreműködői Éves Megállapodások jelen Keretszerződés részét képezik.

7.2.3. A Közszolgáltatási Feladatok feltételei keretében rögzítik:

a) a Szolgáltató által biztosított Közszolgáltatási Feladatokra vonatkozó a szolgáltatással érintett következő évi követelményeket, elvárásokat,
b) a Szolgáltató a 7.2. pontnak megfelelően készült üzleti tervével és az annak részét képező beruházási tervével összhangban lévő Kompenzáció és az Ésszerű Nyereség tervezett összegét.

7.2.4 Felek a Közreműködői Éves Megállapodásokat az alábbiak szerint kötik meg:

a) A Megbízó – a Szolgáltatóval egyeztetve – minden év szeptember 5. napjáig aktualizálja, a Szolgáltató részére a tervezéshez tájékoztatásul átadja a tárgyévet követő évre vonatkozó, jelen Keretszerződés 3. pontja és *1-4. sz. melléklete* szerinti követelményeket, szükség esetén pontosító illetve módosító elvárásait, és a következő naptári évre vonatkozó üzleti terv összeállításához szükséges premisszákat.

b) Szolgáltató ezek alapján – a BKK-val lefolytatott tervegyeztetés figyelembevételével – minden év október 1-ig elkészíti és a BKK részére benyújtja a következő naptári évre vonatkozóan gördülő tervezéssel elkészített üzleti tervét és az annak részét képező beruházási tervét, havi bontásban.

c) Az üzleti tervben elkülönítetten kell megjeleníteni a következő naptári év Kompenzáció igényét, amelyet az egyes hónapok között egyenlő részletben szükséges megosztani, valamint az Ésszerű Nyereség tervezett mértékét. Az üzleti terv a BKK előzetes üzleti terve alapjául szolgál.

d) Felek a Közreműködői Éves Megállapodásokat a megkötött Közlekedésszervezői Éves Mellékletben és a Szolgáltató üzleti tervében foglaltakkal összhangban kötnek. A szolgáltatással érintett naptári év kezdetétől a Közlekedésszervezői Éves Melléklet elfogadásáig a Kompenzáció átmeneti jelleggel kerül rögzítésre (továbbiakban: **„Átmeneti Időszak"**). A Közlekedésszervezői Éves Melléklet elfogadását követő 30 napon belül Felek a Közreműködői Éves Megállapodásokat ezzel összhangban módosítják.

- Az Átmeneti Időszakban, ha a Szolgáltató rendelkezik a tárgyidőszakra a BKK Igazgatósága által – az Átmeneti Időszak kezdetét megelőző 5 hónapon belül – jóváhagyott üzleti tervvel, úgy a Szolgáltató a jóváhagyott üzleti tervben meghatározott követelmények teljesítésére köteles, és az ezekkel összefüggésben a tervben rögzített Kompenzáció számlázására jogosult.
- Az Átmeneti Időszakban, ha a Szolgáltató nem rendelkezik a tárgyidőszakra a BKK Igazgatósága által – az Átmeneti Időszak kezdetét megelőző 5 hónapon belül – jóváhagyott üzleti tervvel, úgy a Szolgáltató havonta a tárgyidőszakot megelőző utolsó hónapra vonatkozó követelmények és Kompenzáció szerint jogosult teljesíteni.

e) Amennyiben az Önkormányzat éves költségvetési koncepciójának vagy költségvetési rendeletének elfogadását követően a BKK úgy ítéli meg, hogy a Kompenzációs igénynek megfelelő ellentételezést nem fogja tudni nyújtani a Szolgáltató részére, úgy erről haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót. A BKK a tájékoztatásban megjelöli azt az összeget – és amennyiben ehhez kapcsolódik, az elvárt követelményekben való változást –, amellyel a Kompenzációt csökkenteni szükséges. Felek az értesítés kézhezvételét követően haladéktalanul egyeztetést folytatnak le, amely során legfeljebb 15 nap alatt megegyeznek a csökkentett mértékű Kompenzációról illetve szükség esetén a szolgáltatási szint módosításáról.

f) Felek Közszolgáltatási Feladatonként azok tárgyévre érvényes mennyiségi és minőségi követelményeit, a Kompenzáció mértékét és az egyéb feltételeket a Közreműködői Éves Megállapodásokban rögzítik.

7.2.5. A Szolgáltató részére a Kompenzáció kifizetése a Közreműködői Éves Megállapodásokban rögzített havi összegeknek megfelelően vagy ennek hiányában a Kertszerződés 7.2.4. d. pontban foglalt, az Átmeneti Időszakra érvényes eljárás és Kompenzációs összeg szerint történik. A BKK az előirányzott Kompenzációt havi ütemezésben utalja át a Szolgáltató részére.

A kompenzáció teljesítése vonatkozásában a Felek az ÁFA Törvény 58. §-a szerinti határozott idejű elszámolásban állapodnak meg. A Megbízó a Kompenzáció havi arányos részét a Szolgáltató által tárgyhó 5. napjáig kiállított számla alapján havonta, a tárgyhónap 15. napjáig fizeti meg a Szolgáltató részére a Szolgáltató ..... bankszámlájára. A számlában a teljesítés időpontja megegyezik a mindenkor hatályos ÁFA Törvény szerinti teljesítés időpontjával. A számlán fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét valamint a teljesítésre vonatkozó elszámolás időszakát.

7.2.6. A Szolgáltató köteles a minden év december 10-ig elkészített és BKK-nak átadásra kerülő, következő szolgáltatással érintett évre vonatkozó előzetes éves havi bontású likviditási terve mellett az előzetes éves likviditási tervben szereplő, tárgyhónapra vonatkozó kimutatás felülvizsgálatával a megelőző hónap 12. napjáig a rendelkezésre álló tény és terv adatok alapján tárgyhavi likviditási tervet bemutatni Megbízó részére. A likviditási terv alapján a BKK és a Szolgáltató képviselői 2 munkanapon belül közös megegyezéssel módosíthatják a tárgyhavi Kompenzáció Keretszerződben rögzített megfizetésének ütemezését.

7.2.7 Amennyiben a BKK az Önkormányzat késedelmes pénzügyi teljesítése miatt havonta fentiek alapján egyeztetett határidőkig a fizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget, és emiatt a Szolgáltató a finanszírozásához banki finanszírozás (hitel, folyószámlahitel) igénybevételére kényszerül, vagy nem képes fizetési kötelezettségeit határidőben teljesíteni, a BKK a késedelmes fizetésből eredő, a fenti körben felmerült mindennemű többletköltségét Indokolt Költségként a Kompenzáció részeként a Szolgáltató számára megtéríti.

7.2.8 A BKK vállalja, hogy amennyiben az Önkormányzat esedékes fizetési kötelezettségének az esedékességtől számított 3 munkanapig nem tesz eleget, erről a 3. munkanap végén a Szolgáltatót értesíti. Amennyiben a BKK a Kompenzáció jelen Keretszerződés rendelkezései szerint egyeztetett összegét a fizetési határidőn belül nem utalja át, és ennek következtében a Szolgáltató Közszolgáltatási Feladatainak teljesítésére nem képes, úgy a Szolgáltatót 3 banki munkanapig terjedő türelmi időszakra a kötelezettségei akként terhelik, mintha a Kompenzáció havi arányos része rendelkezésére állna. A Felek a késedelem első banki munkanapján kijelölik azokat a személyeket, akik útján az eseteleges 3 banki munkanapot meghaladó késedelem esetére egyeztetést folytatnak a Közszolgáltatási Feladatok ellátásásának feltételeiről, és az egyeztetést haladéktalanul lefolytatják.

Függetlenül a 3 banki munkanapra irányadó türelmi időtől, a BKK-t késedelmi kamat-fizetési kötelezettség terheli a BKK-nak felróható okból bekövetkező késedelem esetén. Nem minősül pl. a BKK-nak felróható késedelemnek az, ha az Önkormányzat a havi Kompenzáció összegéhez szükséges forrást a BKK részére – a BKK és az Önkormányzat között rögzített – fizetési határidőtől eltérően, késve utalja át és a BKK az Önkormányzat késedelmes fizetése miatt nem tudja a Szolgáltató felé fizetési kötelezettségét határidőben teljesíteni.

A késedelmi kamat mértéke az esedékességkori jegybanki alapkamat mértékével egyezik meg, a kamatfizetésre egyebekben a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: „**Ptk.**") rendelkezései az irányadók.

7.3. A Közszolgáltatási Feladatok ellátásának 2017. május 1. – 2017. december 31. közötti időszakra vonatkozó feltételei

7.3.1. A Közszolgáltatási Feladatok ellátásához 2017. május 1. – 2017. december 31. közötti időszakra vonatkozó Kompenzáció havi összege (nettó összeg; Ésszerű Nyereség nélkül)

e Ft

	Értékesítés, értékesítés támogatás	Ügyfélszolgálat	Jegy- és bérletellenőrzés	Ügyfél-tájékoztatás
2017. május	128.689	72.020	223.631	22.905
2017. június	123.344	69.028	214.342	21.953
2017. július	123.528	69.131	214.662	21.986
2017. augusztus	126.354	70.713	219.573	22.489
2017. szeptember	123.916	69.349	215.337	22.055
2017. október	122.503	68.558	212.880	21.804
2017. november	123.248	68.975	214.176	21.936
2017. december	124.127	69.466	215.703	22.093

A Kompenzáció igénylésére vonatkozóan egyebekben a 7.1.-7.2.-ban meghatározott szabályokat értelemszerűen kell alkalmazni.

7.3.2. A Közszolgáltatási Feladatok ellátásával összefüggésben nyújtható Ésszerű Nyereség összege

Megbízó a Szolgáltató részére a Közszolgáltatási Feladatok maradéktalan ellátása esetén az adott időszakra vonatkozó tényleges Indokolt Költség összegének 1%-ának megfelelő Ésszerű Nyereséget biztosíthat.

Az Ésszerű Nyereség vonatkozásában egyebekben a 7.1. – 7.2.-ban meghatározott szabályokat értelemszerűen kell alkalmazni.

7.3.3. A Közszolgáltatási Feladatok ellátása során 2017. május 1 – 2017. december 31. közötti időszakra vonatkozó követelmények

A Megbízó – a Szolgáltatóval egyeztetve – a Közszolgáltatási Feladatok ellátása során jelen Keretszerződés 3. pontja és *1-4. sz. melléklete* szerinti követelményeket határozza meg elvárt szolgáltatási szintként.

8. A SZOLGÁLTATÓ TELJESÍTÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSE ÉS AZ ELSZÁMOLÁS

8.1 Szolgáltató beszámolási kötelezettsége

8.1.1 A Szolgáltató köteles a Közszolgáltatási Feladatok teljesítéséről Közszolgáltatási Feladatonként megbontva

- havonta a tárgyhónapot követő hónap 12. napjáig (**Közreműködői Havi Teljesítési Jelentés**), -
- naptári negyedévente, a naptári negyedévet követő hónap 12. napjáig (**Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentés**), valamint
- évente előzetes adatai alapján (**Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés**) a tárgyévet követő év január 31-ig (**Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés**)

a Megbízó részére beszámolni.

A Közreműködői Havi Teljesítési Jelentés, Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentés Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés továbbiakban együttesen: „**Teljesítési Jelentések**".

8.1.2 A naptári negyedévet követően esedékes Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentés kiváltja a negyedév utolsó hónapjára elkészítendő Közreműködői Havi Teljesítési Jelentést, illetőleg a naptári évet követően esedékes Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés kiváltja az utolsó negyedévre vonatkozó negyedéves jelentést.

8.1.3 A **Közreműködői Havi** és **Negyedéves Teljesítési Jelentés** legalább az alábbiakat tartalmazza:

a) az érintett időszak megjelölése;
b) a Közszolgáltatási Feladatok tényleges eredménykimutatása a *8. sz. mellékletben* rögzített, tevékenységenként és főbb költségnemi csoportonként elkülönített struktúra szerint annak érdekében, hogy a BKK által megítélhető legyen az, hogy azok a megrendelt Közszolgáltatási Feladatok érdekében merültek fel;
c) a tárgyidőszaki terv-tény eltérés nagysága és aránya, az tárgyidőszaki görgetett (kumulált) időszaki terv-tény eltérés nagysága és aránya a Szolgáltató által ellátott tevékenységek szerint megbontva,
d) likviditási terv a folyamatos fizetőképesség megítélhetősége érdekében oly módon, hogy megítélhető legyen a követelések és kötelezettségek alakulásának aránya, ezen belül:
   - a nyitó pénzállomány
   - a bevételek állománya (a kompenzáció, továbbá az egyéb bevételek),
   - a kiadások állománya a különféle kiadási jogcímekre (szállítók, bér, járulékok, adók stb.) megbontva,
   - záró pénzállomány (rendelkezésre álló szabad pénzeszköz),
e) esetleges beruházások műszaki teljesítésének státuszát,
f) a Közszolgáltatási Feladatokkal kapcsolatos összefoglaló szöveges értékelést ezen belül

   - a Közszolgáltatások teljesülését külön-külön (szolgáltatások fajtája, mennyisége)
   - a tárgyévi közszolgáltatási kötelezettség minőségi paraméterinek adott időszaki alakulását (minőségi adatok);
   - a Keretszerződés alapján a Megbízó által érvényesített kötbér összegéről.

8.1.4 A naptári év második negyedévét érintően esedékes Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentésben, majd minden további újabb negyedéves ciklust felölelő jelentésében a Szolgáltató köteles az egész évre vonatkozó várható adatokat szolgáltatni, továbbá köteles jelentésében feltüntetni a közszolgáltatási kötelezettség minőségi jellemzőinek negyedéves alakulását (minőségi adatok) és a Megbízó által érvényesített kötbér követelésekkel kapcsolatos kimutatást.

8.1.5 A Teljesítési Jelentéseknek mind számszerű adatokat, mind magyarázó szöveges részt tartalmazniuk kell. A szöveges részben a vizsgált időszak során történt kiemelt eseményeket, illetve a Szolgáltatót érintő főbb gazdasági eseményeket kell bemutatni. A BKK a Teljesítési Jelentés ellenőrzése során jogosult a megküldött háttéradatokon túlmenően is adatszolgáltatást kérni a Szolgáltatótól, aki köteles együttműködni a BKK-val és megadni a kért adatokat, információkat. A Megbízó jogosult a Teljesítési Jelentések tartalmát ellenőrizni és felülvizsgálni, illetve felülvizsgáltatni.

8.1.6 A Közreműködői Havi Teljesítési Jelentések a Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentés, a Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentések a Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés alapját képezik.

8.1.7 Felek a Közreműködői Negyedéves Teljesítési Jelentés megküldését követő 15 napon belül egymással az adott negyedévre vonatkozóan előzetesen elszámolhatnak (**Közreműködői Negyedéves Előzetes Elszámolás**).

8.1.8 Amennyiben a Közreműködői Negyedéves Előzetes Elszámolás alapján a Szolgáltató észleli, hogy a Kompenzáció havi megelőlegezett összege alapján a Közszolgáltatási Feladatok ellátása éves szinten várhatóan alulfinanszírozott lesz, akkor a Szolgáltató erről tájékoztatja a BKK-t, és egyidejűleg részletes, műszaki és pénzügyi számításokkal alátámasztott intézkedési javaslatot terjeszt elő alternatívák bemutatásával. Az intézkedési javaslatban a Szolgáltató bemutatja a szükséges feladatokat, pénzügyi és műszaki megoldási javaslatot terjeszt elő a likviditás javítására, valamint bemutatja az intézkedések várható pénzügyi hatását. Az intézkedési javaslatnak tartalmaznia kell egy olyan javaslatot is, amely a várt alulkompenzációt hatékonyságnöveléssel csökkenti. A BKK köteles a Szolgáltató intézkedési javaslatát érdemben megvizsgálni, és a Szolgáltató fenti helyzetre vonatkozó tájékoztatásától számított legfeljebb 30 napon belül intézkedni

8.1.9 Alulfinanszírozás esetén a BKK a Közszolgáltatási Feladatok ellátásával kapcsolatban felmerült, a BKK által elfogadott Indokolt Költségek Kompenzációval nem fedezett részét megtéríti a Szolgáltató részére. Amennyiben az alulfinanszírozás mértéke nem haladja meg a Kompenzáció adott negyedéves összegének 10%-át, a Felek egyeztetnek a pénzügyi rendezés módjáról. Amennyiben az alulfinanszírozás mértéke meghaladja a Kompenzáció 10%-át, akkor Szolgáltató a különbözet teljes összegéről számla kiállítására jogosult. A második, harmadik és negyedik Közreműködői Negyedéves Előzetes Elszámolásnál az azt megelőző negyedévek elismert, de pénzügyileg nem rendezett alul- vagy túlfinanszírozását figyelembe kell venni.

8.1.10 Túlfinanszírozás esetén, amennyiben annak mértéke nem haladja meg a Kompenzáció adott negyedéves összegének 10%-át, akkor Felek egyeztetnek a pénzügyi rendezés módjáról. Amennyiben a túlfinanszírozás mértéke meghaladja a Kompenzáció 10%-át, akkor Szolgáltató a Közreműködői Negyedéves Elszámolást követő 15 napon belül helyesbítő számlát állít ki negatív előjellel. A negatív előjellel kiállított helyesbítő számla főszabály szerint a legutolsó havi számla összegét módosítja, illetve ha a módosítás összegét az utolsó időszakban számlázott összeg nem fedezi, akkor a fennmaradó különbözet az utolsó havi számlát megelőző időszak(ok)ról kiállított számlán/számlákon kerül helyesbítésre. A helyesbítő számlá(ko)n a teljesítési időpont megegyezik a módosítani kíván számlá(ko)n lévő teljesítési időponttal. A számlán fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, valamint a teljesítés időszakát.

8.1.11 A második, harmadik, negyedik negyedéves elszámolásnál az azt megelőző negyedévek elismert, de pénzügyileg nem rendezett alul- vagy túlfinanszírozását figyelembe kell venni.

8.1.12 Felek a 2017. május 1. és 2017. december 31. közötti időszak tekintetében a beszámolási határidők alkalmazásánál figyelembe veszik az átállási sajátosságokat. Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a Jelentések benyújtásának határideje nem veszélyeztetheti a Megbízó Keretmegállapodásban foglalt kötelezettségeit, azaz Szolgáltató azokat olyan ésszerű határidőben teljesíti, hogy a Megbízó az Önkormányzat felé a Keretmegállapodás szerinti kötelezettségeit teljesíteni tudja.

8.2 **Éves Elszámolás**

8.2.1. A Közreműködői Éves Teljesítési Jelentésben a Szolgáltató a Keretszerződés teljesítésének és a közszolgáltatások nyújtásának tapasztalatairól – számszerű adatokkal alátámasztott – összesítő tájékoztatást nyújt a Megbízó számára. A Szolgáltatónak a Közreműködői Éves Teljesítési Jelentést úgy kell átadnia a Megbízó részére, hogy az alapul szolgáljon a Keretmegállapodás alapján Megbízó feladatairól történő - Önkormányzat felé teljesítendő - beszámolási kötelezettséghez.

8.2.2. A Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés adatai alapvetően az auditált éves beszámoló elfogadásáig, de a BKK és a Szolgáltató közötti egyeztetések eredményeként legkésőbb a tárgyévet követő év március 1. napjáig korrigálhatók. Az Éves Elszámolás alapja az esetlegesen korrigált Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés.

8.2.3 Szolgáltató az előző évre vonatkozó Közreműködői Éves Teljesítési Jelentéséhez a tárgyévet követő év február 15-ig könyvvizsgálói jelentést, továbbá az auditált adatokat tartalmazó éves beszámolót legkésőbb március 15-ig adja át a BKK részére. A BKK az elszámolás ellenőrzése során jogosult a megküldött háttéranyagokon túlmenően is adatszolgáltatást kérni a Szolgáltatótól, aki köteles együttműködni a BKK-val.

8.2.4 A Szolgáltató által átadott Közreműködői Éves Teljesítési Jelentés tartalmát a BKK kiértékeli, összevetve azt a Közreműködői Éves Megállapodásban előírt követelményekkel és az üzleti terv adatokkal.

8.2.5 A kiértékelés kapcsán felmerülő esetleges véleményeltérés esetén Megbízó és Szolgáltató egyeztető eljárást folytat le, a kérdéses tételek tisztázása érdekében. Felek az egyeztetéseket évente február 28-ig lefolytatják. BKK az Elszámolás lezárásáról írásban értesíti a Szolgáltatót.

A Felek közötti elszámolás a BKK-nak az Önkormányzat részére történő, Keretmegállapodás szerinti Éves Elszámolásának Fővárosi Közgyűlés általi elfogadásával tekinthető véglegesnek.

8.2.6 Amennyiben az Éves Elszámolásban szereplő, az adott évre a Szolgáltatónak nyújtott Kompenzáció a Közszolgáltatási Feladatok ellátásának BKK által elismert (bevételekkel korrigált) tényleges indokolt költségeihez képest pozitív irányban eltér (túlfinanszírozás), vagy a tárgyévre kifizetett Kompenzáció nem fedezi a Közszolgáltatási Feladatok ellátását (alulfinanszírozás), úgy a BKK által elismert eltérést az alábbiak szerint kell figyelembe venni, illetve visszatéríteni:

Alulfinanszírozás esetén a BKK a feladatok ellátásával kapcsolatban felmerült, a BKK által elismert Indokolt Költségek, valamint a ténylegesen szükséges éves Kompenzáció alapján számított Észszerű Nyereség előzetes kompenzációkkal nem fedezett részét megtéríti a Szolgáltató részére. Ez akként történik, hogy Szolgáltató a különbözet összegéről a tárgyévre vonatkozóan számlát állít ki az ÁFA Törvény 58. §-a szerint, a tárgyév, mint elszámolt időszak feltüntetésével, amelyre a korrekció vonatkozik. A teljesítési határidő megegyezik a mindenkor hatályos ÁFA Törvény 58. § szerinti teljesítési időponttal. A számlán fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, valamint a teljesítés időszakát.

Túlfinanszírozás esetén, amennyiben annak mértéke nem haladja meg a Kompenzáció 10%-át, akkor a tárgy évet követő évre vonatkozó soron következő Kompenzáció megállapításánál azt csökkentő tényezőként kell figyelembe venni. Amennyiben a túlfinanszírozás mértéke meghaladja a Kompenzáció 10%-át, akkor Szolgáltató a különbözet teljes összegéről Éves Elszámolást követő 15 napon belül helyesbítő számlát állít ki negatív előjellel. A negatív előjellel kiállított helyesbítő számla főszabály szerint a legutolsó havi számla összegét módosítja, illetve ha a módosítás összegét az utolsó időszakban számlázott összeg nem fedezi, akkor a fennmaradó különbözet az utolsó havi számlát megelőző időszak(ok)ról kiállított számlán/számlákon kerül helyesbítésre. A helyesbítő számlá(ko)n a teljesítési időpont megegyezik a módosítani kíván számlá(ko)n lévő teljesítési időponttal. A számlán fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, valamint a teljesítés időszakát (tárgyhó)., A számlákon az adott évre rögzített észszerű nyereség arányos mértéke korrekciós tényezőként kerül figyelembe vételre. Szolgáltató a 10%-on felüli részt köteles Megbízó számára 30 napon belül visszafizetni.

8.2.7 Felek az Éves Elszámolás pénzügyi teljesítését a fenti eljárás alapján legkésőbb a tárgyévet követő június 30-ig lebonyolítják.

9 MEGBÍZÓ ELLENŐRZÉSI JOGA ÉS AZ ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT

9.1 Megbízó ellenőrzési joga

9.1.1 A Megbízó jogosult a Szolgáltató Keretszerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését – saját maga, vagy szakértő bevonásával – rendszeresen ellenőrizni.

9.1.2 A Szolgáltató köteles az ellenőrzés során a Megbízó képviselőivel ideértve a Megbízó által bevont szakértőket is – együttműködni, számukra minden, az ellenőrzés elvégzéséhez ésszerűen szükséges támogatást megadni, különösen: számviteli nyilvántartásaiba betekintést engedni, valamint a Közszolgáltatási tevékenységére és a gazdálkodására vonatkozó minden rendelkezésre álló vagy ésszerű időn belül kinyerhető adatot és információt megadni.

9.1.3 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy helyszíni ellenőrzésre előzetes egyeztetés nélkül is sor kerülhet, azzal, hogy a helyszíni ellenőrzés az indokolt és szükséges mértéket meghaladóan nem zavarhatja a Szolgáltatót a kötelezettségeinek ellátásában.

9.1.4 A munkavégzés, valamint az elszámolások ellenőrzésének biztosítására a Szolgáltató a Megbízó kérésére köteles az összes vonatkozó dokumentációkat rendelkezésre bocsátani és az egyéb formában történő ellenőrzéshez minden szükséges támogatást megadni.

9.2 Elégedettségvizsgálat

9.2.1 A Megbízó jogosult évente egy alkalommal felmérni azt, hogy a ügyfelek milyen mértékben elégedettek a Közszolgáltatási Feladatok ellátásával. A Megbízó köteles a reprezentatív felmérés eredményét a Szolgáltató részére átadni.

9.2.2 A Szolgáltató köteles a reprezentatív felmérés adatai alapján intézkedési tervet készíteni arra vonatkozóan, hogy milyen módon kívánja ügyfelei elégedettségét növelni. Ezt az intézkedési tervet a Megbízó rendelkezésére bocsátja.

9.2.3 A Megbízó jogosult az intézkedési tervvel kapcsolatban észrevételeket tenni, és Szolgáltató köteles az intézkedési tervre vonatkozóan a Megbízó által tett észrevételeket figyelembe venni, vagy azok figyelmen kívül hagyását érdemben megindokolni.

9.2.4 Abban az esetben, ha a Szolgáltató valamely ügyfele a Megbízóhoz fordul bejelentéssel vagy panasszal, akkor a Megbízó köteles erről a Szolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni, és egyidejűleg a bejelentést, illetve a panaszt a Szolgáltatónak kivizsgálásra, illetve további intézkedésre továbbítani. Az így átadott bejelentéseket, illetve panaszokat a Szolgáltató köteles a beérkezéstől számított 30 napon belül kivizsgálni, és a szükséges intézkedéseket megtenni, valamint mindezekről a Megbízót egyidejűleg tájékoztatni.

9.2.5 A Megbízó jogosult a Szolgáltató ügyféltájékoztatási és panaszkezelési gyakorlatával kapcsolatban utasításokat adni, amelyeket Szolgáltató köteles haladéktalanul végrehajtani.

10 SZELLEMI ALKOTÁSOKKAL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK

10.1 Megbízó kijelenti, hogy a Keretszerződés teljesítése során a Szolgáltató részére átadott dokumentumokon, dolgokon – ide nem értve a szoftvereket – illetve szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló műveken harmadik személynek nincsen olyan joga, amely a dokumentumok, vagy dolgok Szolgáltató általi felhasználását részben vagy egészben akadályozza vagy korlátozza.

10.2 A Keretszerződés megkötése előtt vagy a Keretszerződés teljesítésétől függetlenül a Megbízó által létrehozott, vagy a Megbízó részére harmadik fél által biztosított és a Keretszerződés teljesítése során a Megbízó által felhasznált vagy a Megbízó részére átadott dokumentumhoz, illetve szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló műhöz , így különösen, de nem kizárólagosan irathoz, specifikációhoz, tervrajzhoz, mintához, modellhez, technológiai eljáráshoz, műszaki megoldáshoz, gyártási folyamathoz, know-how-hoz, munkaszervezési vagy logisztikai módszerhez, védjegyhez, valamint egyéb információhoz fűződő jogok a Megbízót vagy a Megbízó részére felhasználási vagy hasznosítási engedélyt biztosító harmadik felet illetik azzal, hogy a felhasznált dokumentumokra, illetve szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló művekre – beleértve a Megbízó részére harmadik fél által átadott dokumentumot vagy biztosított szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló művet – Megbízó a Szolgáltató részére a Keretszerződés területi és időbeli hatályával megegyező, át nem ruházható, nem kizárólagos felhasználási engedélyt ad.

10.3 Szolgáltató köteles tájékoztatni a Megbízót arról, ha a Keretszerződés teljesítése során más harmadik személy szerzői jogi ide nem értve a szoftvereket vagy védjegy oltalma alatt álló művet vagy védjegyet használ fel.

10.4 Szolgáltató kötelezettséget vállal, hogy a Keretszerződés teljesítése során általa felhasznált szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló mű vagy védjegy felhasználására, hasznosítására, valamint a felhasznált szerzői jogi oltalom vagy védjegy oltalom alatt álló műre vagy védjegyre vonatkozó felhasználási vagy hasznosítási engedély Megbízó részére történő továbbadására jogosult lesz.

10.5 Szolgáltató a Keretszerződés teljesítése során, illetve annak révén, azzal összefüggésben a Szolgáltató által, illetve a Szolgáltató közreműködésével létrehozott szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló mű, védjegy és bármely, a Keretszerződés tárgyát képező szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló mű, védjegy szerzői vagyoni jogait a Keretszerződés aláírásával teljes egészében a Megbízóra ruházza át. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Keretszerződés teljesítése során, illetve annak révén a Szolgáltató által, illetve a Szolgáltató közreműködésével létrehozott szerzői jogi oltalom, védjegy oltalom alatt álló mű és bármely, a Közszolgáltatási Feladatok elvégzéséhez kapcsolódó szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló mű tekintetében a mű és védjegy felhasználására vagy hasznosítására adott engedély fejében díjazásra nem tart igényt, figyelemmel arra, hogy a Kompenzáció már tartalmazza ezen összeget.

10.6 Azon szerzői jogi oltalom alatt álló művek esetében, melyeken a külön jogszabályi rendelkezések miatt a Megbízó nem, vagy csak részben szerezheti meg a szerzői vagyoni jogokat, és a Keretszerződés teljesítése során, illetve annak révén, azzal összefüggésben a Szolgáltató által, illetve a Szolgáltató közreműködésével jöttek létre, a Megbízó kizárólagos, határozatlan időre szóló, területi korlátozás nélküli, harmadik személyeknek átengedhető és átruházható, a felhasználás módjában és mértékében is korlátozásoktól mentes felhasználási jogot szerez, amely kiterjed különösen: a tetszőleges példányban és módon történő többszörözés jogára, tetszőleges módon és alkalommal történő terjesztésére, kereskedelmi hasznosítására, nyilvánossághoz való közvetítésének jogára, és az átdolgozására is, mindezeken túlmenően a Szolgáltató kijelenti, hogy a szerzői jogi oltalom alatt álló művekre és védjegyekre a jelen pontban meghatározott tartalmú felhasználási engedélyt ad. A többszörözés joga magában foglalja a Szolgáltatónak azt a jogát, hogy a művet vagy védjegyet jellegétől függően kép vagy hangfelvételen rögzítse, illetve, hogy azt számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra, digitális tárhelyre másolja. Ha a jelen pontban meghatározott felhasználási módok a Keretszerződés hatálya alatt úgy változnak, bővülnek, hogy a Keretszerződés megkötésekor ismert és a Keretszerződésben engedélyezett felhasználási módok megvalósulását hatékonyabban, kedvezőbb feltételekkel vagy jobb minőségben teszik lehetővé, a jelen pontban megszerzett felhasználási jog e megváltozott, illetve kibővült felhasználási módokra is kiterjed.

10.7 Szolgáltató a Keretszerződés aláírásával kifejezetten engedélyt ad a Megbízó részére, hogy a Megbízó az előző pontban meghatározott felhasználási engedélyt másra átruházhassa vagy harmadik személynek további felhasználási engedélyt adjon.

10.8 A Keretszerződés teljesítése során, Megbízó közreműködésével létrejött szerzői jogi oltalom alatt álló művek egészének vagy részének Szolgáltató általi terjesztése, továbbadása, értékesítése, harmadik fél részére hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala illetve egyéb módon történő hasznosítása kizárólag a Megbízó előzetes írásbeli hozzájárulásával történhet. A hozzájárulást megelőzően a Felek külön megállapodásban rögzítik a hasznosításból eredően a Megbízót és a Szolgáltatót illető részesedés arányát.

10.9 Szolgáltató a Megbízóval fennálló jogviszonya alatt és azt követően is köteles fokozottan együttműködni a Megbízóval a szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló művekhez, védjegyekhez kapcsolódó jogok Megbízó általi gyakorlásának elősegítése érdekében. Szolgáltató köteles gondoskodni arról, hogy a jelen pontban foglalt kötelezettséget a szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló művek létrehozásában közvetve és közvetlenül közreműködő valamennyi személy teljesítse.

10.10 Szolgáltató köteles a Megbízót teljes körűen kártalanítani és adott esetben helyette eljárni, így különösen perbe lépni, ha a Szolgáltató tevékenységének vagy közreműködésének eredményeként a Keretszerződés teljesítése során létrejött szerzői jogi vagy védjegy oltalom alatt álló művekhez, védjegyekhez fűződő jogok megszegése miatt a Megbízóval szemben harmadik fél bármilyen követelést érvényesít.

11 A KERETSZERZŐDÉS BIZTOSÍTÉKAI

11.1 Kötbér

11.1.1 Hibás teljesítési kötbér

Szolgáltatót jelen Keretszerződés *1.-4. sz. mellékleteiben* meghatározott Közszolgáltatási Feladatok végrehajtása vonatkozásában a Keretszerződés *5. sz. mellékletében* megjelölt hibás teljesítések esetén az ott meghatározott hibás teljesítési kötbér terheli.

A hibás teljesítésről a Megbízó haladéktalanul köteles a Szolgáltatót írásban értesíteni, aki a hibátlan teljesítés érdekében köteles minden intézkedést megtenni, így különösen a hiba kijavítását, illetve kijavíttatását haladéktalanul megkezdeni. A hibás teljesítési kötbért a Megbízó a Szolgáltatóval történő közlésétől a hibátlan teljesítésig terjedő időre követelhet.

Amennyiben Szolgáltatónak felróható okból valamely hatóság BKK-ra vagy BKÜ-re bírságot szab ki, azért BKÜ köteles helytállni.

A Szolgáltatót szerződésszegés, hibás teljesítés esetén kötbérfizetési és kártérítési kötelezettség terheli. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét.

11.1.2 A Szolgáltató **Közreműködői Havi** és **Negyedéves Teljesítési Jelentésben**, valamint **a Közreműködői Éves Jelentésben** is köteles feltüntetni a Megbízó által érvényesített hibás teljesítési kötbér összegét.

11.1.3 A Megbízó által jelzett kötbérekre vonatkozó kötbér-egyeztetést a Megbízó és Szolgáltató a Keretszerződés 14.1. pontja szerinti egyeztetés keretében folytatja le.

11.1.4 Szolgáltató a kötbérekkel kapcsolatos egyeztetések során a Megbízó által jelzett kötbérek tekintetében tény- és tárgyszerűen alátámasztott esetekben észrevételt, illetve kifogást tehet, amelyet Megbízó érdemben megvizsgál. A kötbérrel kapcsolatos észrevételek és kifogások elfogadásáról Megbízó dönt.

11.2 Biztosítás

Szolgáltató köteles legalább 50.000.000,- Ft/káresemény és 150.000.000.-Ft/év limitű, általános felelősségbiztosítással rendelkezni, amely tartalmaz általános felelősségbiztosítást, munkáltató felelősségbiztosítás (külön limit: 100.000.000.-Ft/kár és 100.000.000.-Ft/év), környezetszennyezés felelősségbiztosítást (külön limit: 50.000.000.-Ft/kár és 50.000.000.-Ft/év) bérbeadói felelősségbiztosítást (külön limit: 50.000.000.-Ft/kár és 50.000.000.-Ft/év) és bérlői felelősségbiztosítást (külön limit: 50.000.000.-Ft/kár és 50.000.000.-Ft/év). Az általános felelősségbiztosítás időbeni hatályának ki kell terjednie a Keretszerződés szerinti tevékenység teljes időtartamára, továbbá a kiterjesztett kárbejelentési időszak tartamának a Keretszerződés időtartamának lejártát vagy annak bármely okból történő megszűnését követő legalább 1 (egy) évnek kell lennie. A Szolgáltató köteles a biztosítási kötvény másolatát átadni a Megbízó részére legkésőbb 2017. november 30. napjáig.

12 A FELADAT ELLÁTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES ESZKÖZÖK

12.1 Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatokat részben saját tulajdonú eszközökkel, részben Megbízó által a Közszolgáltatási Feladatok elvégzéséhez biztosított eszközökkel látja el, illetve olyan eszközökkel, melyekre a Szolgáltatónak olyan, nem jelen Keretszerződésen alapuló jogcíme van, amely alapján őt az adott eszköz használatának, birtoklásának joga megilleti.

12.2 Szolgáltató kijelenti, hogy ezen eszközök tekintetében rendelkezik mindazon jogokkal, amelyek a Közszolgáltatások ellátásához szükségesek, illetve harmadik személyek nem rendelkeznek olyan jogokkal, amelyek a Közszolgáltatások Szolgáltató általi ellátását akadályoznák.

12.3 Megbízó által a Közszolgáltatási Feladatok ellátásához a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott eszközök kapcsán a Felek külön megállapodást köthetnek.

13 A KERETSZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE ÉS MÓDOSÍTÁSA

13.1 A Keretszerződés megszűnik:

a) a Felek közös megegyezésével,
b) rendes felmondással,
c) rendkívüli felmondással,
d) bármely fél jogutód nélküli megszűnésével,
e) a határozott időtartam lejártával.

13.2 Szerződő felek a Keretszerződést közös megegyezéssel, írásban bármikor jogosultak megszüntetni annak figyelembe vételével, hogy az nem veszélyeztetheti a Megbízó Kijelölő rendeletben és Keretmegállapodásban foglalt Közlekedésszervezői feladatainak ellátását és az ellátásbiztonságot, az utasok zavartalan és folyamatos ellátását.

13.3 A Szerződést rendes felmondással, indoklással ellátott, a másik félhez címzett egyoldalú jognyilatkozatával, bármely Fél jogosult megszüntetni, 90 napos felmondási idő mellett.

13.4 A Megbízó rendkívüli felmondási joga

13.4.1 Megbízó a Szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén a Szolgáltató részére küldött írásbeli értesítéssel bármikor jogosult a Szerződést indokolással, azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás).

13.4.2 Megbízót a Szolgáltató súlyos szerződésszegésére alapított azonnali hatályú felmondása esetén semmilyen további jogkövetkezmény, így különösen a Szolgáltatónak a felmondással összefüggésben felmerült indokolt és igazolt kárainak és költségeinek megtérítésére való kötelezettség nem terheli.

13.4.3 A Szerződés alkalmazásában a Szolgáltató súlyos szerződésszegésének minősül, ha

a) Szolgáltató a Kompenzációt nem a Keretszerződésben meghatározottak szerint használja fel;
b) Szolgáltatóval szemben kérelmet nyújtanak be csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indítására, amennyiben Megbízó értékelése alapján az a Közszolgáltatási Feladat ellátást veszélyezteti;
c) Szolgáltató ellen végelszámolási vagy felszámolási eljárás indul, és a Megbízó utasítása ellenére a Szolgáltató nem tud a Megbízó számára megfelelő biztosítékot adni;
d) Szolgáltató a Megbízó jó hírnevét sértő tevékenységet végez;
e) Szolgáltató a Szerződés bármely lényeges rendelkezését súlyosan megszegi, vagy a Szerződésben előírt bármely lényeges kötelezettségének neki felróhatóan nem vagy ismételten késedelmesen tesz eleget és a Megbízó erre vonatkozó írásbeli felszólítását követő 15 napon belül a szerződésszegést nem orvosolja, vagy a kötelezettségét nem teljesíti.

13.4.4 Megbízó rendkívüli felmondása esetén a Szolgáltató haladéktalanul köteles:

a) az értesítés közlését követően az értesítésben megjelölt időponttól megszakítani a Keretszerződés teljesítését, azonban ekkor is köteles gondoskodni arról, hogy a Megbízót a további károktól, kiadásoktól megóvja,
b) a felmondásáról haladéktalanul tájékoztatni a munkavállalóit, közreműködőit és felel minden a késedelmes tájékoztatásból eredő kárért és költségért,
c) a Megbízó részére a Megbízónál felmerült kárt és kötbért megfizetni.

13.4.5 Megbízó a Keretszerződés 1.10. pontjában rögzített feltételek fennállását jogosult és köteles a Kbt. (5) bekezdése alapján, valamint az 1.11. pontban foglalt feltételek fennállását a Keretszerződés teljes időtartama alatt vizsgálni, és amennyiben az említett feltételek már nem állnak fenn, úgy a Keretszerződést felmondani.

13.5 A Szolgáltató rendkívüli felmondási joga

13.5.1 Szolgáltató a Megbízó súlyos szerződésszegése esetén a Megbízó részére küldött írásbeli értesítéssel bármikor jogosult a Szerződést indokolással, azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás).

13.5.2 A Szerződés alkalmazásában a Megbízó súlyos szerződésszegésének minősül, ha

a) a Megbízó ellen az illetékes bíróság jogerős határozatával elrendelt felszámolási eljárás indul, vagy
b) a Megbízó a Megbízó saját ellenőrzési körében felmerülő, ki nem menthető okból 90 napot meghaladó fizetési késedelembe esett.

13.5.3 Figyelemmel a Közszolgáltatások folyamatos fenntartásához fűződő társadalmi érdekekre, a Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy rendkívüli felmondási joga gyakorlását követően jóhiszemű tárgyalásokat folytat a Megbízóval arra vonatkozóan, hogy mely elégséges szolgáltatások nyújtását vállalja, és milyen feltételekkel.

13.6 Felek megállapodnak, hogy az azonnali hatályú felmondási jog gyakorlását megelőzően minden Fél köteles a másik Felet írásban felszólítani a Keretszerződésben foglalt kötelezettségeinek teljesítésére. Amennyiben bármelyik Fél a Keretszerződésben foglalt kötelezettségeit ki nem menthető módon, a felszólítás kézhezvételét követő 15 munkanapon belül sem teljesíti, szerződésszegését egyébként nem orvosolja, a másik Fél jogosult a Megállapodás azonnali hatályú felmondására.

13.7 A rendkívüli felmondásnak tartalmaznia kell a megszüntetés indokát, illetve az azt alátámasztó tények megjelölését, a vonatkozó bizonyítékok csatolásával egyetemben. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen jogviszony bármilyen okból történő megszűnése esetén Szerződő felek kötelesek egymással a Ptk.-ban meghatározott keretek között egymással elszámolni.

13.8 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződés bármely okból történő megszűnése esetén is kötelesek egymással együttműködni.

13.9 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen jogviszony bármilyen okból történő megszűnése esetén Szerződő felek kötelesek egymással a Ptk-ban meghatározott keretek között egymással elszámolni.

13.10 **A Keretszerződés módosítása**

Szerződő felek tudomásul veszik, hogy a jelen Szerződést kizárólag közös megegyezésük, és kölcsönösen egyező akaratuk alapján írásban módosíthatják. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek Keretszerződésben nevesített kapcsolattartóinak vagy a cégjegyzékbe bejegyzett adataiknak a megváltozása.

14 ÉRTESÍTÉSEK ÉS KAPCSOLATTARTÁS

14.1 Szolgáltató köteles minden hónapban legalább egy napon a Megbízó által megjelölt helyen és időben a Szerződés teljesítésével és elszámolásával kapcsolatos egyeztetésen részt venni. A jelen pontban megjelölt egyeztetésen a Megbízó erre vonatkozó előzetes értesítése esetén a Szolgáltató köteles biztosítani, hogy az adott szakterület vezetője az egyeztetésen részt vegyen, és a Megbízó számára szakmai tájékoztatást nyújtson.

14.2 A Keretszerződéssel kapcsolatban valamennyi értesítést írásban, levélben vagy faxon magyar nyelven kell megtenni. Az értesítés kézbesítettnek tekinthető, ha a posta a „címzett ismeretlen" vagy „nem kereste" jelzéssel azt a feladónak visszajuttatja, ilyenkor az első kézbesítési kísérletet követő ötödik munkanapon a küldemény „kézbesítettnek" minősül.

14.3 Szerződő felek jogosultak egymást aláírt, szkennelt levél e-mailen történő küldésével (továbbiakban: **„elektronikus üzenet"**) is értesíteni. Az értesítés közlésének időpontjául az átadás illetve a fax vagy az elektronikus üzenet megérkezésének időpontja tekintendő. Az értesítés közlésének bizonyítása során elegendő annak bizonyítása, hogy az átadás, illetve a fax vagy az elektronikus üzenet megérkezése megtörtént.

14.4 A Keretszerződés bármely módosítása, felfüggesztése, továbbá a Felek által minden szerződéses jogkövetkezmény érvényesítése csak írásban, a Felek képviselői által cégszerűen aláírt formában történhet. A fenti körbe tartozó változásról a Felek kötelesek értesíteni egymást.

14.5 Szerződő felek kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan tényről, eseményről és körülményről, amely a szerződésszerű teljesítést veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő következményekért a mulasztó Fél felelős.

14.6 A Szerződés alkalmazásában írásbeli értesítésen az alább felsorolt esetekben az e-mailen és ezzel együtt az e-mail elküldésének a napján az e-mail tartalmával azonos, tértivevénnyel ellátott postai küldeményt vagy belső posta esetén átadókönyv útján történő átadást kell érteni (ha a két időpont eltér, akkor a postai küldemény feladásának az időpontja irányadó):

a) a Megbízó kötbérigényének bejelentése;
b) bármelyik Fél, aki vis maiorra hivatkozik, köteles a másik Felet az aktuális vis maior eseményről haladéktalanul, illetve, ha a vis maior a haladéktalan értesítés lehetőségét kizárja, az értesítés lehetővé válását követően haladéktalanul értesíteni;
c) a Szolgáltató kizárólag a Megbízó előzetes írásbeli jóváhagyása esetén jogosult bármilyen, bizalmas információt nyilvánosságra hozni;
d) Megbízó a Szolgáltató részére küldött előzetes írásbeli értesítéssel bármikor jogosult a Keretszerződés, illetve a Szolgáltatás teljesítését teljesen vagy részlegesen egyoldalúan felfüggeszteni;
e) Szerződő felek rendkívüli felmondása;
f) a Felek egymás irányába a teljesítésigazolók, valamint az egyéb kapcsolattartók személyében, egyéb adataiban beállott változást kötelesek a másik Félnek címzett írásbeli értesítéssel bejelenteni.

14.7 **Kijelölt kapcsolattartók és teljesítésigazolásra jogosultak:**

14.7.1 Megbízó részéről a Keretszerződés teljesítése során a kapcsolattartásra kijelölt és feljogosított személyek, jelen Keretszerződés mellékleteiben nevesített személyek illetve megjelölt illetékes szervezeti egységek vezetői.

14.7.2 A Megbízó által kapcsolattartásra kijelölt személyek szerződésmódosításra nem jogosultak, azonban a Keretszerződés teljesítése során Megbízó által szervezett konzultációkon részt vesznek, és ott közreműködnek. A Szolgáltató részére a kapcsolattartók is nyújthatnak adatszolgáltatást.

A Szolgáltató által kapcsolattartásra kijelölt személyek szerződésmódosításra nem jogosultak, azonban a Keretszerződés teljesítése során a Megbízó által szervezett konzultációkon részt vesznek, és ott közreműködnek. A Megbízó részére a kapcsolattartók is nyújthatnak adatszolgáltatást.

14.7.3 A teljesítésigazolók és kapcsolattartók személyében vagy egyéb adataiban bekövetkező, továbbá bármely Félnek a Keretszerződésben meghatározott adataiban történő változásról a változás hatályba lépését követő 3 munkanapon belül írásban kell értesíteni a másik Felet. Az ennek elmulasztásából eredő kárért a mulasztó Fél felelős.

14.7.4 A jelen Keretszerződés *1.-4. sz. mellékletei* tekintetében a kapcsolattartás az ott meghatározottak szerint történik.

14.7.5 Azokban az esetekben, amikor a kapcsolattartás fent meghatározott módja bármely okból korlátozott, vagy akadályba ütközik Szolgáltató a Keretszerződés *1-4. sz. mellékletében* meghatározott Közszolgáltatási Feladatokat érintő, jelentősebb szolgáltatás-kieséssel, valamint egyéb rendkívüli eseménnyel kapcsolatos értesítési és tájékoztatási kötelezettségét a BKK Fődiszpécseri Szolgálata irányába is teljesíteni köteles.

14.8 Adatszolgáltatás rendje

14.8.1 A szakmai felügyeleti funkciók, jóváhagyások, beszámolási kötelezettség, szakmai teljesítés igazolás, ellenőrzési jogosultság és adatszolgáltatás szabályait jelen Keretszerződés *1-4. sz. mellékletei* határozzák meg részletesen.

14.8.2 Szolgáltató rendszeres beszámolási kötelezettsége és Megbízó ellenőrzési joga kapcsán Szolgáltató betekintési és korlátozás nélküli adatlekérdezési lehetőséget biztosít a Közszolgáltatási Feladatok teljesítéséhez kapcsolódó rendszereibe, így különösen a pénztári rendszerébe, elszámoló rendszerébe (értékesítési, készletállományokra és készletmozgásokra vonatkozó adatok tekintetében), illetve ezekkel kapcsolatos informatikai adattárház szolgáltatáshoz a megfelelő adatokat és hozzáférést biztosítja.

15 TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG

15.1 Felek megállapodnak abban, hogy a jelen Keretszerződés alapján az egyik Fél által a másik Félnek átadott vagy feltárt minden információt, tényt, adatot, dokumentumot, megoldást – ideértve, de nem csak erre korlátozva know-how vagy más eljárásokat, levelezést, számítógépes programokat, belső szabályzatokat, döntés-előkészítő anyagokat, programterveket, ügyfélkör és szerzők, szakemberek listáit, adatait, adatrendszerekre, a Felek pénzügyi, gazdasági helyzetére, az alkalmazottak bérezésére, a szerződéses jogviszonyokra és tartalmukra vonatkozó információkat (Bizalmas Információ) – bizalmasan, a vonatkozó jogszabályi előírások figyelembe vételével üzleti titokként kezelik, harmadik személyek számára át nem adják.

15.2 A Keretszerződés tartalmát, illetve a 15.1. pontban foglaltakat a Felek a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek esetén és azok rendelkezései szerinti mértékben jogosultak nyilvánosságra vagy harmadik személy, illetve hatóság tudomására hozni. A Felek rögzítik, hogy a hatályos jogszabályok alapján a Keretszerződés azon adatai, illetve a 15.1. pontban foglalt adatok, dokumentumok, amelynek a megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön jogszabály közérdekből elrendeli, nem minősülnek üzleti titoknak.

15.3 A Szolgáltató teljes felelősséget vállal azon tisztségviselőiért, munkavállalóiért, tanácsadóiért, képviselőiért, továbbá az egyébként résztvevő harmadik személyekért, akiknek a részvétele a jelen Keretszerződés teljesítése során elengedhetetlen, tehát minden, a Bizalmas Információk megismerésére jogosult személyért.

15.4 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Bizalmas Információk megismerésére jogosult személyek a Keretszerződésben foglalt kötelezettségeket teljes mértékben betartva teljesítik a feladataikat, továbbá arra is, hogy a Bizalmas Információk megismerésére jogosult személyek munkaszerződése illetve megbízási szerződése tartalmaz a jelen Keretszerződésben foglaltakra is kiterjedő, megfelelően szankcionált titoktartási klauzulát.

15.5 A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a Bizalmas Információt kizárólag a jelen Keretszerződés teljesítése céljából használja fel. A Felek megállapodnak abban, hogy a Feleket a jelen Keretszerződés bármely okból történő megszűnése esetén a jogviszony utolsó napjától számított meghatározatlan ideig terheli a titoktartási kötelezettség.

15.6 Felek tudomásul veszik, hogy a jelen Keretszerződés – üzleti titoknak nem minősülő tartalma - nyilvános, tartalma közérdekű adatnak minősül, így harmadik személy számára történő kiadása nem tagadható meg.

15.7 Felek rögzítik, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 27. § (3) bekezdése alapján közérdekből nyilvános adatként nem minősül üzleti titoknak a központi és a helyi önkormányzati költségvetés, illetve az európai uniós támogatás felhasználásával, költségvetést érintő juttatással, kedvezménnyel, az állami és önkormányzati vagyon kezelésével, birtoklásával, használatával, hasznosításával, az azzal való rendelkezéssel, annak megterhelésével, az ilyen vagyont érintő bármilyen jog megszerzésével kapcsolatos adat, valamint az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli. A nyilvánosságra hozatal azonban nem eredményezheti az olyan adatokhoz - így különösen a védett ismerethez - való hozzáférést, amelyek megismerése az üzleti tevékenység végzése szempontjából aránytalan sérelmet okozna, feltéve hogy ez nem akadályozza meg a közérdekből nyilvános adat megismerésének lehetőségét. Felek rögzítik, hogy a Bizalmas Információk tekintetében közzétételi kötelezettséget egyéb jogszabályok, így különösen a Kbt. is meghatározhatnak.

16 A KÖZSZOLGÁLTATÁSI FELADATOK ELLÁTÁSÁHOZ SZÜKSÉGES SZERZŐDÉSEKRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

16.1 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy együttműködnek a Megbízó által a Közlekedésszervező Feladatok ellátása érdekében harmadik felekkel kötött azon szerződésekkel kapcsolatban, amelyek a jelen Keretszerződés szerinti Közszolgáltatások ellátásához szükségesek. Ezen szerződések tekintetében a feladatellátáshoz kapcsolódó teljesítések igazolását a BKK arra jogosult vezető állású munkavállalója állítja ki, amelyhez a BKÜ minden esetben adatot szolgáltat (jelentés a teljesítésről). A szerződések operatív lebonyolításához szükséges adatok a BKÜ illetékes szakterületénél állnak rendelkezésre.

16.2 A 16.1-ben hivatkozott szerződések kapcsán Szolgáltató a Keretszerződésben és annak *1-4. sz. mellékleteiben* foglalt feladatokat látja el, szerződéstípusonként rögzítve a Keretszerződés *6. sz. mellékletében.*

16.3 A jelen Keretszerződés hatálybalépésekor hatályban lévő 16.1 szerinti szerződéseket a Keretszerződés 6. *sz. melléklete* tartalmazza.

16.4 Felek kijelentik, hogy a BKK által kötött jelen Keretszerződés 9. sz. mellékletében foglalt – Közszolgáltatási Feladatok ellátásához szükséges szerződések – átruházásra kerülnek a BKÜ részére, vagy oly módon kerülnek módosításra, hogy a BKK mellett, a BKK szerződéses pozíciójával azonos pozícióba a BKÜ, mint szerződő fél bevonásra kerül a kötelembe. Felek tudomásul veszik, hogy a BKK kötelezettségvállalása, valamint felelőssége a jelen pontban meghatározott szerződések által szabályozott jogviszonyok tekintetében kizárólag az adott szerződés átruházásának időpontjáig áll fenn.

16.5 Felek szükség esetén a jelen Keretszerződés hatályba lépését követő 90 napon belül technológiai megállapodást kötnek a 16.1. - 16.2. és 16.4. pontban foglaltak végrehajtásának részletszabályainak rögzítése érdekében.

17 VEGYES RENDELKEZÉSEK

17.1 A Keretszerződés alapján a Felek a Közlekedésszervezői Feladatok és a Közszolgáltatások ellátásának zavartalan és folyamatos biztosítása érdekében fokozott együttműködési kötelezettséget vállalnak, kiemelt figyelemmel a 2017. május 1. és 2017. december 31. közötti időszakra, és megteszik a szükséges intézkedéseket. Felek a Keretszerződés módosítását igénylő körülményről kötelesek haladéktalanul tájékoztatni egymást és kellő időben tájékoztatják egymást, nem csupán a jelen Keretszerződésben foglaltak teljesítéséről, hanem minden olyan kérdésről (tény, adat, körülmény, információ tekintetében), amely a Keretszerződés teljesítésére kihatással lehet.

17.2 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy jelen Keretszerződés rendelkezéseit, azok alkalmazási tapasztalatai alapján első ízben 2017. október 31. napjáig, majd évente felülvizsgálják tárgyévet követő második hónap végéig és a Keretszerződést szükség estén módosítják.

17.3 Felek félévente rendszeresen felülvizsgálják a jelen Keretszerződés *1.-4. sz. mellékletei* szerint a BKK által megrendelt tevékenységek elvárt mennyiségi és minőségi követelményeit és a jelen Keretszerződés *5. sz. melléklete* szerint az ezek megsértése esetén alkalmazható jogkövetkezményeket. Az első felülvizsgálat időpontja a 2017. október 31. napjáig terjedő időszak tapasztalatai alapján legkésőbb 2017. december 31-éig történik meg, úgy hogy a szükséges módosítások 2018. január 1-jén hatályba léphessenek. Felek a felülvizsgálat eredményét jegyzőkönyvben rögzítik, továbbá a megfelelő mellékletek módosítását kezdeményezik.

szerint az ezek megsértése esetén alkalmazható jogkövetkezményeket. Az első felülvizsgálat időpontja a 2017. október 31. napjáig terjedő időszak tapasztalatai alapján legkésőbb 2017. december 31-éig történik meg, úgy hogy a szükséges módosítások 2018. január 1-jén hatályba léphessenek. Felek a felülvizsgálat eredményét jegyzőkönyvben rögzítik, továbbá a megfelelő mellékletek módosítását kezdeményezik.

17.4 Felek a jelen Keretszerződés 5. sz. *melléklete* szerinti szolgáltatási szint mérést, és ehhez kapcsolódó elszámolást fokozatosan vezetik be az alábbiak szerint:

a. jelen Keretszerződés a hatályba lépésekor tartalmazza azokat a szolgáltatási jellemzőket, amelyeket Felek a szerződéskötéskor indokoltnak láttak a megfelelő teljesítés ösztönzése, ellenőrzése, felügyelete kapcsán,

b. az a. alpont szerinti változók mérési módját Felek 2017. június 30-áig dolgozzák ki, meghatározva a célértékeket is,

c. az a. és b. alpont szerinti mérés 2017. július 1.-október 31. időszakra vonatkozó eredményei alapján 2017. december 31-éig megtörténő felülvizsgálat alkalmával Felek felülvizsgálják a mérési módszert, célértékeket és meghatározzák a célértékektől való eltérések esetén 2018. január 1. napjával kezdődően alkalmazandó következményeket.

17.5 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy legkésőbb a Keretszerződés hatálybalépését követő 60 (hatvan) napon belül pontosítják azon feltételeket és rendelkezéseket, melyek az átadott személyes adatokra vonatkoznak.

17.6 Szolgáltató a megrendelt tevékenységek folyamatos, zökkenőmentes ellátása érdekében 2017. május 1-jével alkalmazza a BKK-nak Keretszerződés hatályba lépése napján hatályban lévő alábbi szabályzatait mindaddig amíg Szolgáltató ezek tárgyában a megfelelő saját szabályzatot illetve belső utasítást nem ad ki:

- 4/2012/K/TD sz. Igazgatói körlevél az Értékcikkek külön-engedélyes (méltányossági) alapon történő kiadásának és visszaváltásának rendjéről.
- 9/2013/M/ÉÜ sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a BKK Zrt. pénztáraiban a Kamerás megfigyelés rendjéről.
- 13/2013/M/ÉÜ sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a biztonsági eszközök használatáról.
- 16/2013/M/ÉÜ sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a váltópénz és zárópénz kezelés rendjéről.
- 19/2013/M/ÉÜ sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a viszonteladók vevőkártyával való vásárlásának rendjéről.
- 3/2013/M/TD sz. Divízióvezetői munkautasítás a BKK Zrt. által nyújtott utazási kedvezményekről.
- 2/2014/M/TD-KÜI sz. Együttes munkautasítás készpénz és díjtermékszállítás szabályairól.
- 2/2014/M/JBÉ-KÜI sz. Együttes munkautasítás a T-systems Magyarország Zrt. által üzemeltetett jegykiadó automaták működésével kapcsolatos hiba- és panaszbejelentések kezelésének szabályairól.
- 9/2014/M/KÜI sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a MOL Bubi közösségi kerékpár rendszer Ügyfélkezelési folyamatairól.
- 13/2014/M/V sz. Vezérigazgatói munkautasítás a nem természetes személyek online jegy- és bérletmegrendeléséről.
- 1/2014/K/V sz. Vezérigazgatói munkautasítás az Ügyfélszolgálat Szakterületen jegy- és bérletértékesítési feladatokat is ellátó munkavállalók jutalékáról.
- 4/2015/M/JBÉRT-KÜI sz. Együttes munkautasítás a MÁV-START Zrt. menetjegy-értékesítéshez kapcsolódó pénztárkezelői elszámolás rendjéről.
- 8/2015/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás az új bérlettokok értékesítésének rendjéről.
- 9/2015/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a VOLÁNBUSZ Zrt. bérleteinek BKK Zrt. általi értékesítéséről.
- 12/2015/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a jegyellenőrzési tevékenység során fellelt, hamisnak tűnő értékcikkek kezeléséről.
- 7/2015/M/V sz. Vezérigazgatói munkautasítás a BKK Zrt. megbízásából, külső partnerek által végzett viszontértékesítési tevékenységről.
- 1/2016/M/LÜÉ-ÜM sz. Együttes munkautasítás a MOL Bubi kártyák készletkezelésével és készletellenőrzésével kapcsolatos munkafolyamatokról a MOL Bubi kártyák SAP rendszerben történő készletnyilvántartásának megvalósulásáig.
- 1/2016/M/LÜÉ-EBB sz. Együttes munkautasítás a szalagos mobil kordonoszlopok telepítésével, tárolásával összefüggő munkafolyamatokról.
- 2/2016/M/Ker-G sz. Együttes munkautasítás a Mobil Ügyfélpont igénybevételének szabályairól.
- 6/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a BKK ajándéktárgyak értékesítésének rendjéről.

- 7/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a kedvezményes csoportos tanulójegy értékesítésének rendjéről.
- 9/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás az értékcikkek cseréjéről és visszaváltásuk rendjéről.
- 13/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a bankkártyás fizetés rendjéről.
- 15/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a jegyraktári munkafolyamatokról.
- 16/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a jegy- és bérletértékesítői tevékenység szabályairól.
- 22/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a BKK Zrt. viteldíjairól.
- 24/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a műszakfelelősök által ügyfélközpontokban végzett minőségbiztosítás rendjéről.
- 25/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás az egyes, speciális értékesítési feladatokról, a Központi bérletpénztár megszüntetéséről.
- 27/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a nyugta- és számlaadás rendjéről.
- 28/2016/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás egyes jegypapírok és értékcikkek biztonsági elemeiről.
- 1/2017/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a jeleléssel kommunikáló hallássérült ügyfelek kiszolgálásának rendjéről.
- 2/2017/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a helyben nyomtatással kapcsolatos eljárásrendről.
- 5/2017/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás a Budapest Kártyáról.
- 4/2017/M/Ker sz. Igazgatói munkautasítás egyes utazási kedvezményekre való jogosultság igazolásának módjáról.
- 6/2013/M/J. sz. Jegy- és bérletellenőrzési vezetői munkautasítás az időszakos orvosi alkalmassági vizsgálatok elvégzésével kapcsolatos eljárási rendről.
- 32/2013/M/J. sz. Jegy- és bérletellenőrzési vezetői munkautasítás az M2 metróvonalon esetlegesen kialakuló haváriahelyzet esetén alkalmazandó teendőkről.
- 6/2014/M/JBELL. sz. Jegy- és bérletellenőrzési vezetői munkautasítás a PFM Kontroll Kft. biztonsági őreinek díjmentes utazási feltételeiről.
- 7/2015/M/JBELL. sz. Jegy- és bérletellenőrzési vezetői munkautasítás a jegyellenőrzésben érintett munkavállalók részére biztosított infokommunikációs eszközzel kapcsolatos tudnivalókról.
- 7/2015/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a BKK Zrt. jegyellenőrei és a FŐRI közterület-felügyelői közös feladatellátásának szabályairól.
- 1/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a jegy- és bérletértékesítésben érintett munkavállalók jegykészlete és bevétele ellenőrzésének rendjéről.
- 2/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a hamisnak tűnő értékcikkekkel kapcsolatos munkafolyamatok szabályozásáról.
- 3/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a Budapest Kártyákkal kapcsolatos ellenőrzési feladatokról és City-Pay mobilalkalmazással történő ellenőrzésükről.
- 4/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a jegyellenőrzési szabályzatról.
- 5/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a diákigazolványok érvényességéről.
- 6/2016/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a jegyellenőrzés szabályairól az agglomerációs közlekedésben.
- 1/2017/M/Ellenőrzés és Bevételbiztosítás sz. Szakterületi vezetői munkautasítás a viszonteladó által értékesített díjtermékek eredetiségének ellenőrzéséről.
- 9/2016. sz. Vezérigazgatói utasítás a BKK Zrt. ügyfélszolgálati rendjéről;
- 12/2013/M/V sz. Vezérigazgatói munkautasítás a filmforgatási célú közterület-használati kérelmek és az egyéb, filmforgatási célból történő megkeresések kezelésének rendjéről.

17.7 Felek rögzítik, hogy az Adatkezelésre vonatkozó speciális szabályokat a Keretszerződés 7. *sz. melléklete* tartalmazza.

17.8 Felek kötelezettséget vállalnak, hogy amennyiben a másik fél tevékenysége külső szervezetek, hatóságok általi ellenőrzésre kerül (pl. Állami Számvevőszék, uniós szervek, Támogatásokat Vizsgáló Iroda), az ellenőrzés érdekében együttműködnek, az ellenőrzésben közreműködnek, a szükséges adatszolgáltatási kötelezettségüknek eleget tesznek.

17.9 Szerződő felek megállapodnak, hogy egyik Fél sem jogosult a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Keretszerződésből eredő jogait engedményezni, vagy a Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházni.

17.10 Ha a Keretszerződés fennállása alatt olyan új jogszabály vagy uniós szabály lép hatályba, amely a Keretszerződésben meghatározott közszolgáltatás teljesítésére hatással van, vagy egyéb módon a Keretszerződés egyes feltételeire kötelező érvényű rendelkezést tartalmaz, erről a Felek haladéktalanul kötelesek írásban értesíteni egymást, és a Keretszerződés esetleges módosításához szükséges egyeztetéseket haladéktalanul megkezdeni.

17.11 Szerződő felek kijelentik, hogy amennyiben akár a Megbízó, akár a Szolgáltató személyében vagy feladataiban jogutódlás következik be, úgy a jelen Keretszerződés a jogutódok vonatkozásában változatlan feltételekkel hatályban marad, amennyiben a Kbt. vonatkozó rendelkezéseiben, valamint jelen Keretszerződésben, különösen a Szolgáltatóval szemben előírt egyéb feltételek, a jogutódok tekintetében is fennállnak.

17.12 Szerződő felek kijelentik, hogy a Keretszerződés megkötésére minden korlátozás nélkül jogosultak. Kijelentik továbbá, hogy rendelkeznek minden jogszabályi felhatalmazással, legfőbb vagy egyéb szervük vagy más harmadik személy részéről szükséges hozzájárulással a Keretszerződés aláírására és az abból eredő kötelezettségek teljesítésére, és a Keretszerződést képviseletükben aláíró személyek nyilatkozata érvényes és hatályos, kikényszeríthető kötelezettségvállalást jelent számukra.

17.13 A Felek kifejezetten rögzítik, hogy amennyiben a Megállapodás bármely kikötése érvénytelennek vagy hatálytalannak bizonyulna, az a Megállapodás egyéb rendelkezéseit nem érinti. A Felek megállapodnak, hogy amennyiben az érvénytelenség, hatálytalanság okát orvosolni lehet, úgy mindent megtesznek az adott Megállapodás-rész érvényben, illetve hatályban tartása érdekében, illetve azt olyan érvényes vagy hatályos rendelkezéssel pótolják, amely a legjobban megfelel az adott Megállapodás-rész szellemének és gazdasági célkitűzéseinek.

17.14 A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos magyar és uniós jog, így különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a Kbt., Sztv., az Szjt., a Bizottsági Határozat, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

17.15 Szerződő felek megállapodnak abban, hogy a Keretszerződésből eredő vagy azzal összefüggő bármely nézeteltérést, vitát megkísérelnek tárgyalásos úton rendezni. Amennyiben a Felek a Keretszerződésből eredő vagy azzal összefüggő bármely nézeteltérést, vitát nem tudják tárgyalásos úton rendezni, úgy a jogviták eldöntésére polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: **„Pp."**) szabályai szerinti illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság jogosult.

Jelen Keretszerződést a Felek elolvasták, közösen értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írják alá. A Keretszerződés 8 (nyolc) eredeti példányban készült, amelyből 4 (négy) példány a Megbízót és 4 (négy) példány a Szolgáltatót illeti.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Az értékesítés, értékesítés támogatásával kapcsolatos különös rendelkezések
- 2. sz. melléklet: Az ügyfélszolgálattal kapcsolatos különös rendelkezések
- 3. sz. melléklet: A jegyellenőrzéssel, bevétel ellenőrzéssel kapcsolatos különös rendelkezések
- 4. sz. melléklet: Az ügyféltájékoztatással kapcsolatos különös rendelkezések
- 5. sz. melléklet: A kötbérek és a szolgáltatási szint mérése
- 6. sz. melléklet: A BKK által a BKÜ-től megrendelt, szerződésekben történő közreműködői tevékenység szabályai
- 7. sz. melléklet: Adatkezelés
- 8. sz. melléklet: Kompenzáció számításnál figyelembe vehető Indokolt Költségek és Bevételek
- 9. sz. melléklet: Az átruházandó/módosítandó szerződések listája

2017 ÁPR 26.

Budapest, 2017. április

BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság	**Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság**
Képv.: Dr. Dabóczi Kálmán vezérigazgató	Képv.: Dr. Gyimesi László vezérigazgató
Megbízó	**Szolgáltató**

Értékesítés/Értékesítés-támogatás

A) Lakossági értékesítés

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt értékesítési tevékenységek

1.1. Ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok és pénztárak értékesítési tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.1.1. Az ügyfélközpontokban, az ügyfélszolgálatokon és pénztárakban a BKK Díjszabása szerinti közösségi közlekedési jegyek, bérletek, Bubi ÁSZF-ben meghatározott termékek és merchandising termékek kis- és nagykereskedelmi értékesítése, valamint BKK által kötött értékesítési vagy értékesítést is magába foglaló szerződések alapján egyéb termékek értékesítése (pl. MÁV-START, VOLÁNBUSZ cikkek, Sziget karszalag).

1.1.2. Az ügyfélközpontokban, az ügyfélszolgálatokon és pénztárakban végzett értékesítés részfeladatainak előírásoknak megfelelő ellátása.

1.1.3. Ügyfélszolgálati ügyekben személyesen megjelenő ügyfelek fogadása, tájékoztatási feladatok ellátása, ügyiratok átvétele és kiadása, a szóban előterjesztett bejelentések kezelése, a személyes ügyfélkiszolgálás során az értékesítési, illetve pótdíjrendezési feladatok ellátása.

1.1.4. A Bubi szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési tevékenység ellátása, figyelemmel a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételekben foglaltakra. Így különösen szolgáltatási szerződések megkötésének, adatok rögzítésének, ellenőrzésének, módosítások kezelése, számlaegyenleg információk kiadása, a szerződött ügyfelek számára, elveszett, ellopott Bubi kártya bejelentése esetén a kártya érvényességének felfüggesztése, Bubi szolgáltatáshoz kapcsolódó hibabejelentések rögzítése és továbbítása a Bubi HelpDesk felületén.

1.1.5. Az ügyféltérben elhelyezett információs kiadványok, tájékoztatók hozzáférhetőségének biztosítása, érvényességük, aktualitásuk ellenőrzése, hiányuk esetén jelzés a pótlás érdekében.

1.1.6. BKK üzleti ügyfelekhez történő ún. kitelepüléses BKK díjtermék értékesítés megvalósítása, BKK diszpozíciója alapján.

1.1.7. BKK által megkötött egyedi BKK díjtermékek értékesítésre vonatkozó árajánlatok, szerződések operatív végrehajtása.

1.1.8. Nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek BKK díjtermékkel történő személyes kiszolgálása, valamint a díjtermék cseréinek operatív végrehajtása.

1.1.9. Viszontértékesítők BKK díjtermékkel történő személyes kiszolgálása.

1.1.10. BKÜ-höz beérkező egyedi áras vagy érték nélküli ún. különengedélyes kérelmek döntés céljából továbbítása a BKK felé, valamint a BKK által engedélyezett különengedélyes kérelmek végrehajtása.

1.1.11. lakossági méltányossági kérelmek operatív végrehajtása.

1.1.12. Készpénzszállításra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó feladatok ellátása, különös tekintettel a díjtermékszállításra, eseti szállítások megrendelésére, a készpénzszállításra, -feldolgozásra vonatkozó, a szerződésben foglalt feladatok teljesítéséhez, teljesítésigazolások kiállításához szükséges alapbizonylatok kiállítása.

Az 1.1 pont szerinti tevékenységeket szakmai szinten szabályozó technológiát, utasításokat a szerződés törzsszövege tartalmazza.

1.2. Együttműködések és közreműködések

1.2.1. A BKÜ folyamatosan és felelősen közreműködik az általa 1.1. pont szerint ellátott feladatok BKK által irányított fejlesztésében, a BKK igényei szerint, különös tekintettel az elektronikus jegyrendszer kialakítására.

1.2.2. Ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok és pénztárak értékesítési tevékenységi körbe tartozó feladatokhoz BKÜ-nak átadott ingatlanok, értékesítési eszközök kezelésének szabályozását részletesen a szerződés szövege tartalmazza.

1.3. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.3.1. A BKÜ közreműködik a BKK személyes értékesítési és a viszontértékesítési folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. A BKK által megrendelt, személyes kiszolgálást biztosító szolgálati helyek

2.1.1. A BKK az alábbi szolgálati helyeken, nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg a felsorolt értékesítési és ügyfélszolgálati tevékenységek ellátását.

Értékesítési és egyéb feladatokat ellátó szolgálati helyek

Szolgálati hely	Nyitva tartás*	Időalapú statisztikai pult szám	Működési jellemző, biztosítandó szolgáltatások
Árpád híd M	Munkanapokon 5:00-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Batthyány tér H	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1,5	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Blaha Lujza tér M	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Corvin-negyed M	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése - Viszonteladók kiszolgálása,

Szolgálati hely	Nyitva tartás*	Időalapú statisztikai pult szám	Működési jellemző, biztosítandó szolgáltatások
Csepel H	Munkanapokon 6:00-10:30, 14:30-18:00, munkaszüneti napokon 7:30-15:30 ünnepnapokon 9:30-17:30-ig	0,5	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Deák Ferenc tér M	minden nap 5:30-22:00	3	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Nagykereskedelmi ügyfelek kiszolgálása - Bubi ügyintézés
Déli pályaudvar M	minden nap 5:30-22:00	3	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés - Ajándéktárgy értékesítés
Örs vezér tere M+H (Fehér út)	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Ferenciek tere M	minden nap 5:30-22:00	1,5	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés
Határ út M	Munkanapokon 5:00-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Kelenföld M	minden nap 5:30-22:00	4	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - VOLÁNBUSZ bérlet értékesítés - MÁV-START értékesítés - Pótdíj ügyintézés
Keleti pályaudvar M	minden nap 5:30-22:00	4	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Nagykereskedelmi ügyfelek kiszolgálása - Bubi ügyintézés - Viszonteladók kiszolgálása,

Szolgálati hely	Nyitva tartás*	Időalapú statisztikai pult szám	Működési jellemző, biztosítandó szolgáltatások
Kőbánya-Kispest M	minden nap 5:30-22:00	3	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés - Viszonteladók kiszolgálása,
Móricz Zsigmond körtér M	minden nap 5:30-22:00	2	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés
Népliget M	minden nap 5:30-22:00	2	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés
Nyugati pályaudvar M	Munkanapokon és szabadnapokon 5:30-21:30, Vasárnap és ünnepnapokon 6:00-21:30	2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Örs vezér tere H	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1,5	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Puskás Ferenc Stadion M	Munkanapokon 5:30-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	1	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése - Viszonteladók kiszolgálása,
Széll Kálmán tér M	Minden nap 5:30-22:00	3,75	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés - Pótdíj ügyintézés
Szentlélek tér H	Minden nap 5:30-22:00	2	Ügyfélközpont működés - Pénztári funkciók ellátása - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Bubi ügyintézés - Viszonteladók kiszolgálása,

Szolgálati hely	Nyitva tartás*	Időalapú statisztikai pult szám	Működési jellemző, biztosítandó szolgáltatások
Újpest-Központ M	Munkanapokon 5:00-21:30, egyéb napokon 6:00-21:30	2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Mobil ügyfélpont (truck)	Egyedileg meghatározott helyszíneken és nyitva tartás szerint	1-2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése
Mobil értékesítési funkció (mozgó POS)	Egyedileg meghatározott helyszíneken és nyitva tartás szerint	1-2	Pénztári funkciók ellátása: - Közösségi közlekedési cikkek értékesítése, - Készpénzes és bankkártyás értékesítés, értékesített cikkekkel kapcsolatos felvilágosítás, bejelentések felvétele vásárlók könyvében, - Egyéb cikkek értékesítése

* Pénztári pultok nyitvatartási Mt. szerinti munkaközi szünet idejére szünetel

Értékesítési tevékenységet is ellátó ügyfélszolgálati helyek

RC központi ÜSZ	H-K-Cs 9:00-17:00, Szerda 9:19 Péntek 9:15:00	3	Ügyfélszolgálat működés - Ügyfélszolgálati funkciók ellátása - Pénztári funkciók ellátása - Nagykereskedelmi ügyfelek kiszolgálása - Bubi ügyintézés - Ajándéktárgy értékesítés - Pótdíj ügyintézés - Viszonteladók kiszolgálása,
Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2A terminál	Minden nap 8:00-22:00	2	Ügyfélszolgálat működés Pénztári funkciók ellátása
Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2B terminál	Minden nap 9:00-21:00	1,5	Ügyfélszolgálat működés Pénztári funkciók ellátása

2.1.2. A BKK-nak joga van egyoldalúan, a Szerződés módosítása nélkül a szolgálati helyek számát, jellemzőit, elhelyezkedését módosítani, a BKÜ szerződéses kapcsolattartójának a változást megelőzően legalább 60 nappal eljuttatott hivatalos levélben, amely magában foglalja a változással kapcsolatosan átadásra, illetve megvonásra kerülő ingatlanokra, eszközökre stb. vonatkozó

információkat is. A BKK az általa elvárt szolgálati helyek módosításából eredő költségváltozást figyelembe veszi a jelen szerződésben szabályozott, BKÜ-vel fennálló elszámolási rend keretein belül. Az értesítést magában foglaló levél automatikusan szerződés részévé válik

2.2. Az értékesítés során alkalmazandó árak

2.2.1. A BKÜ a BKK Díjszabásában, a Bubi ÁSZF-ben, illetve egyéb értékesítést szabályozószerződés alapján végzett tevékenység esetén a kapcsolódó szerződésben meghatározott árakon köteles értékesítési tevékenységét folytatni. Ettől való eltérésre BKK által üzleti ügyféllel megkötött egyedi szerződés, megrendelői utasítás, jóváhagyás vagy BKK által jóváhagyott szabályzat alapján van lehetősége.

2.2.2. A BKK a Díjszabását, illetve a Bubi ÁSZF-et legkésőbb annak változását megelőzően 30 nappal az operatív **kapcsolattartók** útján a BKÜ rendelkezésére bocsátja, megadva a változások leírását, illetve ezek kapcsán az értékesítési tevékenységben elvárt legfontosabb változásokat.

2.2.3. Kedvezményes cikkek kiadásához kapcsolódóan, amennyiben a jogosultság ellenőrzése vagy megállapítása szükséges, a vonatkozó előírásokat a BKK 14 nappal a **változások** előtt (amennyiben erre nem áll rendelkezésre elegendő idő, abban az esetben tudomására jutását követően legkésőbb 1 munkanappal) közli az operatív kapcsolattartók útján.

2.3. A BKK által megrendelt, személyes kiszolgálásban közvetlen közreműködőkkel (front személyzet) szembeni minőségi követelmények

- minimum középfokú végzettség (érettségi),
- pénzkezelésben, értékesítésben vagy kereskedelemben szerzett minimum 1 év szakmai tapasztalat,
- angol és/vagy német nyelv alapfokú ismerete (2014. előtt jogelőd szervezetek által felvett munkavállalók esetében nem kötelező elvárás, azonban a BKÜ törekszik ezen munkavállalók esteében is a pontnak megfelelő nyelvi ismeretek biztosítására,
- számítástechnikai és MS Office felhasználói ismeretek, alkalmazási gyakorlat,
- jó kommunikációs és konfliktuskezelési készség, képesség,
- ügyfélközpontú, proaktív gondolkodás,
- feddhetetlen előélet, erkölcsi bizonyítvány,
- stressz tűrés.

2.4. Az értékesítés és az ügyfélszolgálati feladatok ellátása során tanúsítandó magatartás és elvárt viselkedés alapvető szabályai

2.4.1. Az értékesítési és az **ügyfélszolgálati** feladatok ellátása során tanúsítandó magatartást és elvárt viselkedés alapvető szabályait a BKK külön szabályzatban szabályozza.

2.5. Értékesítési technológia, fejlesztési javaslatok

2.5.1. A BKÜ a BKK-tól kapott megrendelői utasítás végrehajtásához szükséges fejlesztéseket értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó rendszereiben elvégzi, illetve azokban közreműködik.

2.5.2. A BKÜ megfogalmazhat az értékesítési rendszer, technológia fejlesztésére vonatkozó javaslatokat az operatív kapcsolattartók útján. A BKK ezeket véleményezi, végrehajtásukról dönt.

2.5.3. A BKK az értékesítési technológia, rendszerek változása, tervezett módosítása kapcsán kikéri a BKÜ véleményét, aki azt 3 munkanapon belül köteles megadni.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek a vezetők, mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Értékesítés	Lakossági Értékesítés és Ügyfélszolgálat	Értékesítés
Minőségbiztosítás	Utasmédia Ellenőrzés	Értékesítés, Ügyfélszolgálat

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

Jelentés tartalma	Határidő
az 1.1. pontban foglalt tevékenységekkel kapcsolatos, közfeltűnést generáló esemény (pl. tűzeset, ügyfél és a BKÜ alkalmazottja közötti tettlegességig fajuló konfliktus)	azonnal
az 2.1. fejezet szerinti nyitvatartási rend érvényesülésétől való eltérés, szolgálati helytekintetében	azonnal
az 2.1. fejezet szerinti nyitvatartási rend érvényesülése, az ennek érdekében alkalmazott létszám és ezen létszám által teljesített munkaórák, illetve távollétek	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az 2.1. fejezet szerinti tevékenységet ellátó munkavállalók elszámolási hiányai	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó erőforrás (létszám, készletek, beszerzések) tervek és tárgyhavi tény adatok összevetése és értékelése	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó mennyiségi és minőségi mutatók alakulása, különös tekintettel valamennyi kötbér és bonus-malus szempontra	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig

fejlesztési javaslatok az értékesítési folyamatok és rendszer, valamint az értékesített cikkek tekintetében mind BKÜ mind pedig a hozzá ügyfél részéről érkezett javaslatok alapján, beleértve az intézményi keretek javítására, ügyfélélmény fokozására és bevételek növelésére vonatkozó elképzeléseket, lehetőségeket	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az értékesítési tevékenység elvárt színvonalon történő ellátását hosszabb ideje vagy időlegesen akadályozó tényezők azonosítása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikáját, illetve ezek leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

4.1.2. A BKK megrendelőként jogosult az értékesítési tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

A BKÜ a szükséges információk átadásával, köteles maximálisan és aktívan támogatni értékesítési rendszerei BKK által történő, betekintési célú, adatkinyerésre vonatkozó igényeit, intézkedéseit.

4.1.3. BKK vezetői kapcsolattartás útján jelöli ki az alábbiakat:

- értékesítési területek céljai,
- értékesítési területek erőforrástervei (létszám és készlettervek),
- ösztönzési rendszer, akciótervek.

4.1.4. A BKÜ-t érintő lakossági vagy üzleti megkeresésekre adott válaszok szakmai lektorálását a BKK operatív kapcsolattartás útján végezheti, a BKÜ tevékenységének számottevő zavarása nélkül.

4.1.5. BKK a BKÜ telephelyén, annak hivatali idejében szúrópróbaszerű ellenőrzést végezhet a készletnyilvántartás és értékesítési analitikáról. Az analitikáknak tartalmazni kell értékcikkenkénti bontásban értékesítőként a napi értékesítési és készlet adatokat. Az adatok valódiságáért a BKÜ képviseletre jogosult vezetője vagy meghatalmazással rendelkező megbízottja felel, ezért az aláírásával és a céges bélyegző lenyomatával kell ellátni az ellenőrzéskor a rendelkezésre bocsájtott analitikai kimutatásokat. A meghatalmazást a szerződés aláírásával egyidőben csatolni kell a szerződéshez. A meghatalmazott személyének változása esetén BKÜ-nek azonnal tértivevényes levélben meg kell küldenie az új meghatalmazást, amelyet jelen Szerződéshez kell csatolni.

4.1.6. A BKK előre egyeztetett időpontban és a BKÜ által kijelölt helyen bármikor teljes vagy részleges rovancsot hajthat végre a BKÜ tevékenységének számottevő zavarása nélkül. A BKÜ tevőlegesen is, erőforrások biztosítása mellett is köteles közreműködni a rovancs lebonyolításában. Visszaélésre, súlyos szabálytalanságra vonatkozó megalapozott gyanú esetében a rovancs végrehajtása akár a BKÜ tevékenységének zavarása mellett is lehetséges.

4.1.7. Felek megállapodnak, hogy BKÜ teljesítményét félévente értékelik.

B) Üzleti értékesítés

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt üzleti értékesítési tárgyú tevékenységek

1.1. Üzleti értékesítés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.1.1. BKK által megkötött, egyedi BKK díjtermékek értékesítésre vonatkozó árajánlatok, szerződések operatív végrehajtása;

1.1.2. BKK üzleti ügyfelekhez történő ún. kitelepüléses BKK díjtermék értékesítés megvalósítása;

1.1.3. Egyedi értékesítési szerződések vonatkozásában ügyfelek tájékoztatása és operatív kapcsolattartás, díjtermékkel/termékkel ügyfelek kiszolgálása, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, ügyfél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé.

1.2. Bubi közszolgáltatás tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.2.1. A szerződtetett külső vállalkozó(k) által végzett üzemeltetés helyszíni és informatikai rendszerekben (Nextbike, BIKA) történő ellenőrzése;

1.2.2. A Bubi működésének folyamatos monitorozása, rendszeres és szúrópróbaszerű ellenőrzések elvégzése az üzemeltetési szerződésben meghatározott teljesítménymutatók betartása érdekében;

1.2.3. A Bubi szolgáltatási folyamataiban érintett munkavállalók továbbképzéséhez szükséges információk összegyűjtése és biztosítása, szakmai információkkal történő ellátásuk;

1.2.4. A Bubi gyűjtőállomásait figyelő kamerarendszer üzemeltetése és karbantartása a BKK fődiszpécsere és a Budapest Közút Zrt. bevonásával, a kamerafelvételek eseti letöltése;

1.2.5. Az ügyfelek folyamatos informálását szolgáló honlap és a közösségi médiafelületek működtetéséhez szükséges, naprakész és szakterület-specifikus információk rendelkezésre állásának biztosítása;

1.2.6. A Bubi ügyfelek üzemeltetéssel kapcsolatos (kizárólag) működésre vonatkozó panaszainak felvétele, kivizsgálása és az ügyfélpanasz teljes ügyintézése;

1.2.7. A Bubi rendszer működéséről ad-hoc és rendszeres heti, havi riportok készítése;

1.2.8. Az érintett célcsoportok felé a Bubi rendszer üzemeltetésével és fejlesztésével kapcsolatos szakmai kommunikációs üzenetekre és egyéb tartalmakra vonatkozó javaslatok megfogalmazása, egyeztetve a kommunikációért felelős szervezeti egységgel;

1.2.9. Visszacsatolás az üzemeltetési tapasztalatok alapján a BKK felé, fejlesztési igények meghatározása, szakértői tanácsadás, a rendszert és annak környezetét érintő fejlesztési tervek szakmai véleményezése szorosan együttműködve a BKK-val;

1.2.10. Bubi kártyákkal, Bubi kuponokkal kapcsolatos logisztikai feladatok ellátása, értékesítők kiszolgálása;

1.2.11. Bubi értékesítés kijelölt ügyfélszolgálatokban;

1.2.12. Bubi szolgáltatáshoz kapcsolódóan szolgáltatási szerződések megkötésének, adatok rögzítése, illetve ellenőrzése, módosítások kezelése, számlaegyenleg információk kiadása, a szerződött ügyfelek számára, elveszett, ellopott Bubi kártya bejelentése esetén a kártya érvényességének felfüggesztése, Bubi szolgáltatáshoz kapcsolódó hibabejelentések rögzítése és továbbítása a Bubi HelpDesk felületén;

1.2.13. Részvétel a Bubi szolgáltatással kapcsolatos főbb infokommunikációs üzemeltetési folyamatok (regisztráció, használat, karbantartás, üzemeltetés stb.) kialakításában és működtetésében

1.2.14. Bubi kuponokat értékesítő viszontértékesítők szerződés szerinti kiszolgálása;

1.2.15. Egyedi Bubi értékesítési szerződések operatív végrehajtása;

1.2.16. Bubi kiemelt ügyfelek teljes körű kezelése.

1.2.17. Operatív kapcsolattartás a Bubi üzemeltető partnerrel, a partnere szerződés szerinti teljesítésének ellenőrzése a BKK-val folyamatosan egyeztetett módon, teljesítésigazolások kiadáshoz előzetes teljesítés nyilatkozatok (alapbizonylatok) kiadása BKK felé.

1.3. Filmforgatás és közterület-használat tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.3.1. Közreműködés a rendezvények és filmforgatás, valamint közterület-használati engedélyekhez kapcsolódó forgalomtechnikai hozzájárulás beszerzésében, vizsgálata és ezek egykapus lebonyolításában; a Fővárosi Önkormányzat társaságaival és intézményeivel, a Főpolgármesteri Hivatallal, a városvezetéssel, bizottságokkal közterület-használati ügyekben történő kapcsolattartásban, ügyintézésben, valamint a fentiekhez kapcsolódó turisztikai feladatok ellátásában;

1.3.2. A BUBI gyűjtőállomások közterület-használati engedélyének beszerzése, lejárók meghosszabbítása;

1.3.3. Tevékenységi köréhez kapcsolódó ügyekben a koordináció végzése az egységes vélemény kialakítása céljából;

1.3.4. Tevékenységi köréhez tartozó ügyekben kérelmek, megkeresések fogadása, döntés előkészítés, BKK nevében a BKÜ elvi és szakmai hozzájárulásának kiadása;

1.3.5. Közreműködés a BKÜ a közterület-használatot érintő rendezvényekkel és fesztiválokkal kapcsolatos ügyek kezelésében, partnerrel történő kommunikáció; közterület-használat, közutat vagy a közösségi közlekedést érintő filmforgatások, rendezvények, események, reklámokkal kapcsolatos ügyek BKK-n belüli koordinációjában, a partnerekkel történő kapcsolattartásban, ide értve különösen a vonatkozó jogszabályok által a BKK részére megállapított feladatok határidőben történő előkészítésére;

1.3.6. Közreműködés a BKK részére a filmforgatás célú közterület-használati elvi és kezelői hozzájárulások előkészítésében;

1.3.7. A BKK felkérése esetén részvétel a Közterület-használati munkacsoportban és a Fővárosi Közgyűlés Tulajdonosi, Gazdasági és Közterület-hasznosítási Bizottságának ülésein;A Társaság és a BKK érdekkörében felmerülő közterület-használati kérelmek előkészítésében való közreműködés, segítségnyújtás a szakterületeknek;

1.3.8. Közreműködés rendezvények és filmforgatás, valamint az ezekhez szükséges közterület-használati engedélyekhez kapcsolódó forgalomtechnikai hozzájárulás kiadásában és ezek egykapus lebonyolításában az üzleti ügyfelek vonatkozásában

1.3.9. közreműködés a turisztikai feladatok ellátásában, BKK felkérése esetén részvétel a Turisztikai Kerekasztal megbeszéléseken, közreműködés az egyeztetési, kapcsolattartási feladatokban.

1.4. Együttműködések és közreműködések

1.4.1. A pénztári rendszerek üzemeltetéséhez kapcsolódóan együttműködik az Infokommunikációs Szolgáltatások szervezeti egységgel, valamint a BKK szerződött partnereivel;

1.4.2. Részvétel a Bubi szolgáltatással kapcsolatos főbb infokommunikációs üzemeltetési folyamatok (regisztráció, használat, karbantartás, üzemeltetés stb.) kialakításában és működtetésében;

1.4.3. A Bubi rendszer díjszabásával, a tarifapolitikával, céges értékesítéssel, termékmenedzsmenttel, arculattal kapcsolatos feladatok végrehajtásában való közreműködés és egyeztetés az illetékes szakterületekkel.

1.4.4. Informatikai fejlesztések vonatkozásában a tesztelésekben és bevezetésben együttműködik a BKK-val, valamint a fejlesztést végző alvállalkozókkal

1.2. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.2.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül a személyes értékesítés és az automatizált értékesítés folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. A BKK által megrendelt, személyes kiszolgálást biztosító szolgálati helyek

2.1.1. A BKK az alábbi szolgálati helyeken nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg Bubi készpénzes és bankkártyás értékesítés, szerződéskötés tevékenységek ellátását: az A) fejezetben felsorolt valamennyi ügyfélközpont.

2.1.2. A BKK az alábbi szolgálati helyeken nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg Bubi készpénzes és bankkártyás értékesítés, szerződéskötés, közösségi közlekedési termékkel kombinált Bubi bérlet ügyintézés tevékenységek ellátását, valamint a BKK által megkötött egyedi BKK díjtermékek értékesítésre vonatkozó árajánlatok, szerződések operatív végrehajtása, BKK által engedélyezett csökkentett értékű vagy díjmentes Bubi díjtermék kiadása tevékenységek ellátását: az A) fejezet szerinti működési rendben a Rumbach Sebestyén utcai Központi ügyfélszolgálat.

2.1.3. Készpénzes és bankkártyás értékesítés keretében kiadható cikkek köre: Bubi díjszabásban rögzített termékek, valamint a BKK által megkötött egyedi BKK díjtermékek értékesítésre vonatkozó árajánlatok, szerződésekben foglalt készpénzes díjtermék értékesítésben meghatározott díjtermékek.

2.2. Az értékesítés során alkalmazandó árak

2.2.1. A BKÜ a BKK díjtermékek vonatkozásában a BKK által megkötött egyedi, BKK díjtermékek értékesítésre vonatkozó árajánlatok, szerződésekben foglalt áron köteles az értékesítést végezni, a Bubi vonatkozásában pedig a Bubi Díjszabásában foglaltak szerint köteles az értékesítés elvégezni. Ettől való eltérésre megrendelői utasítás, jóváhagyás vagy BKK által jóváhagyott szabályzat alapján van lehetősége.

2.2.2. A BKK a Bubi Díjszabását legkésőbb annak változását megelőzően 30 nappal az operatív kapcsolattartók útján a BKÜ rendelkezésére bocsátja, megadva a változások leírását, illetve ezek kapcsán az értékesítési tevékenységben elvárt legfontosabb változásokat.

2.2.3. Kedvezményes cikkek kiadásához kapcsolódóan, amennyiben a jogosultság ellenőrzése vagy megállapítása szükséges, a vonatkozó előírásokat a BKK 14 nappal a változások előtt (amennyiben erre nem áll rendelkezésre elegendő idő, abban az esetben tudomására jutását követően legkésőbb 1 munkanappal) közli az operatív kapcsolattartók útján.

2.3. Értékesítési technológia, fejlesztési javaslatok

2.3.1. A BKÜ a BKK-tól kapott megrendelői utasítás végrehajtásához szükséges fejlesztéseket értékesítési rendszereiben elvégzi, illetve azokban közreműködik.

2.3.2. A BKÜ megfogalmazhat az értékesítési rendszer, technológia fejlesztésére vonatkozó javaslatokat az operatív kapcsolattartók útján. A BKK ezeket véleményezi, végrehajtásukról dönt.

2.3.3. A BKK az értékesítési technológia, rendszerek változása, tervezett módosítása kapcsán kikére BKÜ véleményét, aki azt a számára kitűzött ésszerű (napi tevékenység elvégzését nem veszélyeztető) határidőn belül köteles megadni.

2.4. Méltányossági ügyek és egyedi áras díjtermék-kiadások

2.4.1. A Bubi méltányossági kérelmekről a BKK által meghatározott szabályok alapján BKÜ jogosult dönteni, valamint annak teljes ügyintézése a BKÜ-ben történik. Amennyiben olyan egyedi eset van, melyben a BKÜ a szabályok alapján nem tud dönteni, akkor azt a beérkezés követő 3 munkanapon belül az operatív kapcsolattartók útján átadja a BKK-nak, ami 5 munkanapon belül dönt és a BKÜ végrehajtja a BKK döntését.

2.4.2. A BKÜ-höz és BKK-hoz beérkező csökkentett árú vagy díjmentes Bubi díjtermék megkeresések ügyében a BKK jogosult döntést hozni, ezért a BKÜ-höz beérkező megkereséseket a beérkezést követő 3 munkanapon belül a BKÜ átadja a BKK-nak. A BKK 5 munkanapon belül dönt a megkeresésről, az engedélyezett csökkentett árú vagy díjmentes Bubi díjtermék kiadást a BKÜ hajtja végre.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek a vezetők mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket. Felek egymás felé írásban, e-mailen feltett kérdéseire két munkanapos válaszadási határidőre kötelezik magukat.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Üzleti értékesítés	Üzleti értékesítés	Értékesítés
Bubi közszolgáltatás tevékenységi körbe tartozó feladatok	Üzleti értékesítés	Értékesítés / Értékesítés támogatás
filmforgatás és közterület-használat tevékenységi körbe tartozó feladatok	Üzleti értékesítés	Értékesítés támogatás

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

jelentés tartalma	határidő
1.1 pontban felsorolt Üzleti értékesítési tevékenységek végrehajtása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
1.2 pontban felsorolt Bubi feladatok végrehajtása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
1.3 pontban felsorolt a filmforgatás és közterület-használat tevékenységi körbe tartozó feladatok végrehajtása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
fejlesztési javaslatok a Bubi értékesítési folyamatok és rendszer, valamint az értékesített cikkek tekintetében mind BKÜ mind pedig a hozzá ügyfél részéről érkezett javaslatok alapján, beleértve az intézményi keretek javítására, ügyfélélmény fokozására és bevételek növelésére vonatkozó elképzeléseket, lehetőségeket	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
a Bubi értékesítési tevékenység elvárt színvonalon történő ellátását hosszabb ideje vagy időlegesen akadályozó tényezők azonosítása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
a jelen melléklet 3. fejezete szerint indikátorok alakulása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikájának, leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

4.1.2. A BKK megrendelőként jogosult az értékesítési tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

4.1.3. BKK vezetői kapcsolattartás útján jelöli ki az alábbiakat:

- értékesítési területek céljai,
- értékesítési területek erőforrástervei (létszám és készlettervek),
- ösztönzési rendszer, akciótervek.

4.1.4. A BKÜ-t érintő lakossági vagy üzleti megkeresésekre adott válaszok szakmai lektorálását operatív kapcsolattartás útján kell végezni.

C) Elektronikus értékesítés

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt elektronikus értékesítési tárgyú tevékenységek

1.1. TVM üzemeltetés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.1.1. Ügyfélközpontokban TVM-re vonatkozó panasz és hibajegy felvétele, adminisztrációja és jogos panasz esetén a készpénzes visszatérítés ügyintézése;

1.1.2. Ügyfélpanaszok kivizsgálása, döntés ezekben, jogos ügyfélpanaszok esetében a pénzügyi visszatérítések ügyintézése, ezekről BKK felé riportok készítése és megküldése, közreműködik a havi rendszeres próbavásárlások végzésében;

1.1.3. TVM monitoring, folyamatos háttér rendszer ellenőrzés, hibajegy rögzítés;

1.1.4. TVM eseménykezelésnél (pl. rongálás, bankkártya-beragadás) operatív kapcsolat-tartás az üzemeltetővel, a BKK-val és a hatóságokkal;

1.1.5. TVM értékesítés üzemeltetéshez szükséges hőpapír, kellékanyag biztosítás, adminisztrálása;

1.1.6. TVM RÁR BI rendszer üzemeltetése;

1.1.7. Operatív kapcsolattartás a TVM üzemeltető partnerrel, a Partner szerződés szerinti teljesítésének ellenőrzése a BKK-val folyamatosan egyeztetett módon, teljesítésigazolások kiadáshoz előzetes teljesítés nyilatkozatok (alapbizonylatok) kiadása BKK felé.

1.2. Nagykereskedelmi és viszontértékesítési tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.2.1. A banki átutalással, nagy mennyiségben BKK díjtermékeket vásárló ún. nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek részére már létrehozott online értékesítési csatorna operatív működtetése, az ügyfelektől beérkező megrendelések teljesítése, ügyfelek aktiválása/mozgósítása;

1.2.2. Nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek BKK díjtermék visszaváltási kérelmeinek felvétele, döntés előkészítése, BKÜ döntéshozatal és dokumentálás, a döntés végrehajtása szabályzat alapján;

1.2.3. Nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek BKK díjtermék cseréinek operatív végrehajtása;

1.2.4. BKK bizományosok, ügynökök és viszonteladók, azaz az ún. viszontértékesítői hálózat operatív kiszolgálása BKK díjtermékekkel, értékesítéshez szükséges kellék- és tájékoztatási anyagokkal, BKK számlatömbökkel;

1.2.5. Új viszonteladói szerződések megkötésének előkészítése BKK viszonteladói szerződésminták és BKK szabályok alkalmazásával;

1.2.6. BKK viszontértékesítőinek készletkiadás, elszámoltatása, díjazások és jutalékok karbantartás, közreműködés a havi rendszeres próbavásárlás végzésében, valamint a BKK teljesítés igazoláshoz adatszolgáltatás nyújtása és elszámolási alapbizonylat készítése;

1.2.7. Környéki és HÉV díjtermékek értékesítését folyamatosan végzi, valamint a tárgyhavi értékesítéséről, visszaváltásokról tárgyhót követő 5. munkanapig előzetes adatot szolgáltat, tárgyhót követő harmadik hónap 9-ig pedig tárgyhónapról elszámolási alapbizonylatot készít a BKK részére;

1.2.8. Adategyeztetés és elszámolási alapbizonylat készítés a szerződéses díjtermék szállító által végzett nagykereskedelmi/kiemelt ügyfél és viszontértékesítés BKK díjtermék és készpénz szállításokról a BKK felé;

1.2.9. Szerződéses viszonteladó partnerek személyes, helyszíni BKK díjtermékkel történő kiszolgálásának szervezése és végzése

1.2.10. BKK nagykereskedelmi és viszontértékesítési feladatok végrehajtásához szükséges készletek tervezése, megrendelése és folyamatos biztosítása a zavartalan értékesítés érdekében

1.2.11. Nagykereskedelmi és viszontértékesítési megkeresésekre, panaszok kivizsgálása és állásfoglalás készítés;

1.2.12. BKK értékesítési pontkeresőjének karbantartása;

1.2.13. BKK mint viszontértékesítésben megbízott szerződések vonatkozásában ügyfelek tájékoztatása, harmadik fél díjtermékével/termékével ügyfelek folyamatos kiszolgálása, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, harmadik fél felé történő elszámoláshoz alapbizonylat kiállítás BKK felé, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, harmadik fél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé;

1.3. BKK mint viszontértékesítésben megbízó szerződések vonatkozásában viszontértékesítők díjtermékkel/termékkel és készpénzfizetési számlatömbbel történő folyamatos kiszolgálása és operatív kapcsolattartás, készpénzfizetési számlatömbök nyilvántartása, visszavételezése és ellenőrzése, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, rendszeres próbavásárlás, harmadik fél felé történő elszámoláshoz alapbizonylat kiállítás BKK felé, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, harmadik fél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé

1.4. Együttműködések és közreműködések

1.4.1. A TVM üzemeltetési feladatokkal, valamint a pénztári rendszerek üzemeltetésével kapcsolatban együttműködik az Infokommunikációs Szolgáltatások szervezeti egységgel, valamint a BKK szerződött partnereivel.

1.4.2. Informatikai fejlesztések vonatkozásában a tesztelésekben és bevezetésben együttműködik a BKK-val, valamint a fejlesztést végző alvállalkozókkal

1.2. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.2.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül a személyes értékesítés, a nagykereskedelem, a viszontértékesítés, az automatizált értékesítés és a készletkezelés folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. A BKK által megrendelt, személyes kiszolgálást biztosító szolgálati helyek

2.1.1. A BKK az alábbi szolgálati helyeken nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg viszonteladó partnerek kiszolgálása tevékenység ellátását: az A) fejezetben szerinti működési rendben, az ott felsorolt szolgálati helyek közül Corvin-negyed, Puskás Ferenc Stadion, Kelenföld, Szentlélek tér.

2.1.2. A BKK az alábbi szolgálati helyeken nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek kiszolgálása tevékenység ellátását: az A) fejezetben szerinti működési rendben Deák Ferenc tér.

2.1.3. A BKK az alábbi szolgálati helyeken nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg nagykereskedelmi/kiemelt ügyfelek kiszolgálása és viszonteladó partnerek kiszolgálása tevékenységek ellátását: az A) fejezetben szerinti működési rendben, az ott felsorolt szolgálati helyek közül Keleti pályaudvar, Rumbach Sebestyén utcai Központi ügyfélszolgálat.

2.2. Az értékesítés során alkalmazandó árak

2.2.1. A BKÜ a BKK Díjszabásában foglaltak szerint köteles az értékesítés elvégezni. Ettől való eltérésre megrendelői utasítás, jóváhagyás vagy BKK által jóváhagyott szabályzat alapján van lehetősége.

2.2.2. A BKK a Díjszabását legkésőbb annak változását megelőzően 30 nappal az operatív kapcsolattartók útján a BKÜ rendelkezésére bocsátja, megadva a változások leírását, illetve ezek kapcsán az értékesítési tevékenységben elvárt legfontosabb változásokat.

2.2.3. Kedvezményes cikkek kiadásához kapcsolódóan, amennyiben a jogosultság ellenőrzése vagy megállapítása szükséges, a vonatkozó előírásokat a BKK 14 nappal a változások előtt (amennyiben erre nem áll rendelkezésre elegendő idő, abban az esetben tudomására jutását követően legkésőbb 1 munkanappal) közli az operatív kapcsolattartók útján.

2.3. Értékesítési technológia, fejlesztési javaslatok

2.3.1. A BKÜ a BKK-tól kapott megrendelői utasítás végrehajtásához szükséges fejlesztéseket értékesítési rendszereiben elvégzi, illetve azokban közreműködik.

2.3.2. A BKÜ megfogalmazhat az értékesítési rendszer, technológia fejlesztésére vonatkozó javaslatokat az operatív kapcsolattartók útján. A BKK ezeket véleményezi, végrehajtásukról dönt.

2.3.3. A BKK az értékesítési technológia, rendszerek változása, tervezett módosítása kapcsán kikére BKÜ véleményét, aki azt a számára kitűzött ésszerű (napi tevékenység elvégzését nem veszélyeztető) határidőn belül köteles megadni.

2.4. Méltányossági ügyek és egyedi áras díjtermék-kiadások

2.4.1. A BKK díjtermék méltányossági kérelmekről a BKK által meghatározott szabályok alapján BKÜ jogosult dönteni, valamint annak teljes ügyintézése a BKÜ-ben történik. Amennyiben olyan egyedi eset van, melyben a BKÜ a szabályok alapján nem tud dönteni, akkor azt a beérkezés követő 3 munkanapon belül az operatív kapcsolattartók útján átadja a BKK-nak, valamint végrehajtja a BKK döntését.

2.4.2. A BKÜ-höz és BKK-hoz beérkező csökkentett árú vagy díjmentes BKK díjtermék megkeresések ügyében a BKK jogosult döntést hozni, ezért a BKÜ-höz beérkező megkereséseket a beérkezést követő 3 munkanapon belül a BKÜ átadja a BKK-nak. A BKK engedélyezett csökkentett árú vagy díjmentes BKK díjtermék kiadást a BKÜ hajtja végre.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek a vezetők, mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket. Felek egymás felé írásban, e-mailen feltett kérdéseire két munkanapos válaszadási határidőre kötelezik magukat.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
1.1 a TVM üzemeltetés tevékenységi körbe tartozó feladatok	Elektronikus értékesítés	Értékesítés / Értékesítés támogatás / Ellenőrzési szolgáltatások / Bevétel-ellenőrzés
1.2 a nagykereskedelmi és viszontértékesítési tevékenységi körbe tartozó feladatok	Elektronikus értékesítés	Értékesítés / Értékesítés támogatás

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

jelentés tartalma	határidő
1.1 pontban felsorolt TVM feladatok végrehajtása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
1.2 pontban felsorolt nagykereskedelmi és viszontértékesítő feladatok végrehajtása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
fejlesztési javaslatok az értékesítési folyamatok és rendszer, valamint az értékesített cikkek tekintetében mind BKÜ mind pedig a hozzá ügyfél részéről érkezett javaslatok alapján, beleértve az intézményi keretek javítására, ügyfélélmény fokozására és bevételek növelésére vonatkozó elképzeléseket, lehetőségeket	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az értékesítési tevékenység elvárt színvonalon történő ellátását hosszabb ideje vagy időlegesen akadályozó tényezők azonosítása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
a jelen melléklet 3. fejezete szerint indikátorok alakulása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikájának, leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

4.1.2. A BKK megrendelőként jogosult az értékesítési tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

4.1.3. BKK vezetői kapcsolattartás útján jelöli ki az alábbiakat:

- értékesítési területek céljai,
- értékesítési területek erőforrástervei (létszám és készlettervek),
- ösztönzési rendszer, akciótervek.

4.1.4. A BKÜ-t érintő lakossági vagy üzleti megkeresésekre adott válaszok szakmai lektorálását operatív kapcsolattartás útján kell végezni.

D) Az A)-C) fejezetekben foglalt értékesítési tevékenységekhez egyaránt kapcsolódó feladatok

1. Értékesítés-támogatási feladatok

1.1. Általános elvárások

1.1.1. A BKK az A)-C) fejezetekben foglalt értékesítési tevékenységek megrendeléséhez kapcsolódóan olyan, hatékony és megbízható munkaszervezés, utasítási rend és háttérfolyamatok kialakítását várja el BKÜ-től legalább a jelen 1 pontban meghatározott, kiemelt tevékenységi körökben, amelyekkel biztosíthatók

- az A)-C) fejezetekben meghatározott célok maradéktalan érvényesülése,
- a közreműködői viszony során a felelős gazdálkodás és feladatellátás érvényre juttatása.

1.2. Infrastruktúra- és szerződésmenedzsment tevékenységi kör

1.2.1. A BKÜ működését érintő értékesítést támogató, meghatározott szerződések menedzsmentje; szolgáltatói és üzemeltetői szerződések a mindenkor hatályos aláírási szabályzat szerinti megkötésének előkészítése, karbantartása;

1.2.2. értékesítés háttérellátása (eszközbiztosítás, karbantartás, javítás, nyomtatványok biztosítása) logisztikájának megszervezése. TVM üzemeltetés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.3. Jegyraktár tevékenységi kör

1.3.1. Értékesítést támogató készletgazdálkodási és logisztikai feladatok ellátása;

1.3.2. A hőpapír szállításra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó feladatok ellátása: a partner által leszállított készletek átvétele, a leszállított termékek mennyiségi és szemrevételezésszerű minőségi ellenőrzése, az átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírása, részvétel a szerződéses partner által megszervezett selejtezési és megsemmisítési folyamatban, a szerződésben foglalt feladatok teljesítéséhez, teljesítésigazolások kiállításához szükséges alapbizonylat kiállítása;

1.3.3. Jegyek, bérletek, értékcikkek értékesítéséhez szükséges éves készlettervek készítése havi bontásban;

1.3.4. Jegyek, bérletek, értékcikkek értékesítéséhez szükséges beszerzésének tervezése, megvalósítása;

1.3.5. Ún. jegyraktári helyben nyomtatás keretében értékcikkek gyártása;

1.3.6. TVM-ek kellékanyag ellátásának biztosítása;

1.3.7. Értékesítők jegyekkel, bérletekkel és egyéb értékcikkel történő ellátása;

1.3.8. A pénztárosok részére bizonylattal történő átadás figyelemmel kísérése a szállító cég, továbbá az átvétel után a raktárnak visszajuttatott bizonylatok által;

1.3.9. Éves és évközi tarifa- és ÁFA-változás bevezetésének előkészítése, lebonyolítás koordinációja;

1.3.10. A tevékenységi kör feladataihoz tartozó szigorú számadású nyomtatványok nyilvántartása;

1.3.11. Jegyraktári feladatok koordinálása, ellátása;

1.3.12. Jegykészlet bevételezése, kiadása, visszavételezése és selejtezése (SAP/MM modul);

1.3.13. A jegykészlet-állomány szabályos nyilvántartása, a forgalmazás előírás szerinti bizonylatolása;

1.3.14. Bubi termékekkel kapcsolatos logisztikai feladatok ellátása.

1.4. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.4.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül a készletkezelés és az automatizált értékesítés folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. Infrastruktúra - és szerződésmenedzsment tevékenységi kör

2.1.1. A BKÜ hatáskörében kezelendő üzleti folytonosságot biztosító szerződések zavartalan működést lehetővé tevő határidőkben történő kezelése.

2.1.2. Üzletmenet folytonosságot biztosító kellékanyagok, eszközök biztosítása, logisztikájának megszervezése.

2.2. Jegyraktár tevékenységi kör

2.2.1. Az üzletmenet folytonosságát biztosító az értékesítést támogató készletgazdálkodási és logisztikai feladatok ellátása.

2.2.2. Az értékesítést kiszolgáló készletek beszerzése, a fogyás nyomon követése, az értékesítési pontok kiszolgálása.

2.2.3. A viszonteladóktól érkező megrendelések helyben nyomtatásának határidőre történő mennyiségi és minőségi legyártása.

2.2.4. A selejtezés során az előírt szabályok megtartásával az üzleti tervben kitűzött aktuális tervek betartása.

2.2.5. A készletek naprakész nyilvántartása az erre kijelölt informatikai rendszerben.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek a vezetők, mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Bubi	Üzleti Értékesítés	Értékesítés-támogatás
Jegyraktár	Lakossági Értékesítés és Ügyfélszolgálat vagy Üzleti Értékesítés attól függően, hogy a felmerült kérdés mely szakterület által meghatározott célok érvényesülését érinti	Értékesítés-támogatás
szerződésmenedzsment	Lakossági Értékesítés és Ügyfélszolgálat vagy Üzleti Értékesítés attól függően, hogy a felmerült kérdés mely szakterület által meghatározott célok érvényesülését érinti	Értékesítés-támogatás

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. A BKK megrendelőként jogosult az értékesítési tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

4.1.2. A BKÜ Értékesítés-támogatás Szakterület által biztosított rendszeres adatszolgáltatások (amennyiben a határidő nem munkanapra esik, abban az esetben az azt követő első munkanapot kell figyelembe venni):

- A tárgyhót követő 12. napig a BKÜ elküldi a BKK számára az előző hónapban beérkezett panaszok számát kategóriák szerint és azok státuszát.
- Tárgyhót követő 12. napig a BKÜ megküldi a BKK számára az információt az előző havi selejt mennyiségéről az éves target viszonylatában.

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikájának, leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

Zámbó Róbert

Ürögi Zsolt

Ügyfélszolgálat

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt ügyfélszolgálati tevékenységek

1.1. Alapvető ügyfélszolgálati feladatok

- a BKÜ, a BKK, illetve a BKK-val közszolgáltatási vagy szolgáltatási szerződést kötött szolgáltatók, valamint a Budapest Közút (a továbbiakban: Szolgáltatók) tevékenységét érintő panaszok, bejelentések kezelése;
- a BKK, a Szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokkal, illetve a BKÜ saját tevékenységével kapcsolatos telefonos megkeresések fogadása, teljes körű tájékoztatás nyújtása az ügyfelek részére;
- a Központi, a Pótdíj és a Reptéri ügyfélszolgálaton személyesen megjelenő ügyfelek fogadása, tájékoztatási feladatok ellátása, ügyiratok átvétele és kiadása, a szóban előterjesztett bejelentések kezelése, a személyes ügyfélkiszolgálás során az értékesítési, illetve pótdíjrendezési feladatok ellátása;
- az ügyfélszolgálati ügyintézés minőségének szakmai alapú ellenőrzése, az ügyintézők munkavégzésének értékelése;
- az ügyfélszolgálati és értékesítési feladatokat ellátó munkavállalók képzésének szakmai támogatása;
- az ügyfélszolgálati folyamatok kialakítása, folyamatos figyelemmel kísérése, szükség szerinti módosítása;
- a Vásárlók Könyve szabályszerű kezelésének biztosítása és ellenőrzése;
- a beérkező hatósági és jogorvoslati ügyek kezelése, a Társaság szervezeti egységei és szakterületei válaszadásának koordinálása (válaszadások nyomon követése, kapcsolódó dokumentációk felügyelete) és a válaszadások ügyintézése.

1.2. Személyes ügyfélszolgálat tevékenységi körbe tartozó feladatok

- a személyesen megjelenő ügyfelek fogadása, a Társaság, a BKK, illetve a Szolgáltatók szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok, bejelentések, közérdekű javaslatok, és dicséretek azonnali intézése, vagy jegyzőkönyv felvétele amennyiben azt helyben elintézni nem lehet a Központi és a Reptéri ügyfélszolgálatokon;
- a Társaság, a BKK, illetve a Szolgáltatók szolgáltatásaival kapcsolatos, információkérések fogadása, és teljes körű tájékoztatás nyújtása a Központi és a Reptéri ügyfélszolgálatokon;
- a pótdíjazási eseménnyel kapcsolatos általános kérdések megválaszolása, illetve az ezzel kapcsolatos panaszokra vonatkozó általános tájékoztatás nyújtása a Központi, a Reptéri és a Pótdíj ügyfélszolgálatokon;
- a jegyértékesítő automatákkal kapcsolatos észrevételek és panaszok kezelése, illetve információnyújtás a személyesen megjelenő ügyfelek részére a Központi és a Reptéri ügyfélszolgálatokon;
- a Vásárlók Könyvének kezelése a Központi, a Reptéri és a Pótdíj ügyfélszolgálatokon;
- az ügyféltérben és ügyfélpultokon elhelyezett információs kiadványok, tájékoztatók hozzáférhetőségének biztosítása, érvényességük, aktualitásuk ellenőrzése, hiányuk esetén intézkedés a pótlás érdekében a Központi és a Reptéri ügyfélszolgálatokon;
- jegy- és bérletértékesítés, valamint egyéb értékcikkek (bérletigazolványok, ajándéktárgyak) értékesítése a Központi és a Reptéri ügyfélszolgálatokon;
- teherforgalommal, parkolással kapcsolatos bejelentések és kérelmek ügyintézése a Központi ügyfélszolgálaton;
- Bubi szolgáltatási szerződés megkötése, módosítások kezelése, szerződés megszűntetésével kapcsolatos feladatok ellátása, Bubi kuponok értékesítése, valamint a Bubi kiemelt ügyfelek teljes körű kezelése a Központi ügyfélszolgálaton;
- Bubi számlaegyenleg-információk kiadása, elveszett, ellopott kártya érvényességének felfüggesztése a Központi ügyfélszolgálaton.

- Bubi szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések rögzítése, és továbbítása a Bubi HelpDesk felületén a Központi ügyfélszolgálaton;
- késésigazolások kiállítása a Központi ügyfélszolgálaton;
- teljes körű pótdíjrendezés (befizetés, bérletbemutatás) a Központi és a Pótdíj ügyfélszolgálatokon;
- recepciós feladatok ellátásának biztosítása a BKK-BKÜ központjában.

1.3. A telefonos ügyfélszolgálat tevékenységi körbe tartozó feladatok:

- a Társaság, a BKK, illetve a Szolgáltatók szolgáltatásával kapcsolatos, telefonon érkező, bejelentések fogadása, jegyzőkönyv felvétele és továbbítása a Levelezési ügyfélszolgálat részére, amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet;
- teljes körű, élőhangos tájékoztatás nyújtása ügyfeleink részére a BKK és Szolgáltatóinak szolgáltatásaival kapcsolatban;
- az igényvezérelt járatokra (Telebusz) érkező utazási igények rögzítése és továbbítása;
- a jegyértékesítő automatákkal kapcsolatos bejelentések kezelése, információ- és segítségnyújtás, illetve szükség esetén a bejelentés vagy panasz rögzítése és továbbítása;
- filmforgatási célú közterület-használattal kapcsolatos információ nyújtása telefonon;
- teherforgalommal, parkolással, taxi-szolgáltatással kapcsolatos információnyújtás telefonon, illetve szükség esetén a bejelentés vagy panasz rögzítése és továbbítása;
- a Bubi szolgáltatással kapcsolatos panaszok, bejelentések fogadása, valamint a szolgáltatással kapcsolatos általános kérdések megválaszolása, számlaegyenleg információk kiadása a szerződött ügyfél számára, elveszett, ellopott Bubi kártya telefonon történő bejelentése esetén a kártya érvényességének felfüggesztése.

1.4. Levelezési ügyfélszolgálat tevékenységi körbe tartozó feladatok

- az írásban (e-mailen, faxon, postai úton), szóban (telefonon, személyesen előadott) illetve a BKK közösségi oldalain vagy más csatornákon érkező, a Társaság, a BKK, illetve a Szolgáltatók tevékenységét érintő panaszok, közérdekű bejelentések, javaslatok, dicséretek, információkérések fogadása;
- az ügyfélbejelentések fogadására létrehozott postafiókok kezelése;
- a beérkezett bejelentések a Társaság szakterületeivel, a BKK-val, illetve Szolgáltatókkal történő koordinálása, a szakterületek, Szolgáltatók szakmai állásfoglalásának beszerzése;
- a bejelentések határidejének nyomon követése, a szakterületektől, BKK-tól, illetve Szolgáltatótól történő visszaérkezéskor annak átvétele, tartalmának rögzítése, és ellenőrzése;
- a beérkezett szakmai állásfoglalások alapján az ügyfélnek küldendő válasz határidőben történő elkészítése, a végleges válasz megküldése az ügyfélnek;
- közérdekű adatszolgáltatással kapcsolatos igények kezelése;
- írásban (levélben, elektronikus úton) tájékoztatást, információt kérő megkeresések, saját tudásbázis alapján történő megválaszolása;
- a Főpolgármesteri Hivataltól vagy más szervtől érkező ügyfélmegkeresések kezelése, koordinálása, a válasz elkészítése és kiküldése az ügyfél részére.

1.5. A külső kapcsolatok tevékenységi körbe tartozó feladatok:

- a társasági angol bemondóhangot adó személlyel történő kapcsolattartás, a munkájának lebonyolítása, segítése, figyelemmel kísérése, a szükséges beszerzések, közbeszerzések koordinációjában és előkészítésében való részvétel, a hanganyagok minőségbiztosítása;
- közreműködés a Kommunikáció, vagy Ügyfélkapcsolatok szakterület által megírt BKK-val kapcsolatos, bármely csatornán publikálandó szöveges tartalom korrektori feladatainak ellátásában, az egyes honlapokon megjelenő cikkek és egyéb szöveges megjelenések lektori kontrolljában.

1.6. A megrendelés kapcsán ellátott feladatok és azok folyamatai

1.6.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül az ügyfélbejelentések fogadása, ügyfélbejelentések kezelése, helyben kezelt ügyek, egyedi kérelmek, ügyek kezelése, hatósági megkeresések kezelése folyamataiban.

1.6.2. Az 1. fejezet szerinti tevékenységeket szakmai szinten szabályozó technológiát, utasításokat a szerződés törzsszövege tartalmazza.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. A BKK által megrendelt személyes ügyfélszolgálati helyek

2.1.1. A BKK az alábbi szolgálati helyeken, nyitvatartási rendben és pultfoglaltságban rendeli meg a felsorolt személyes ügyfélszolgálati tevékenységek ellátását:

szolgálati hely	nyitvatartási rend	időalapú statisztikai pultszám	biztosítandó szolgáltatások
Központi ügyfélszolgálat (Rumbach Center)	hétfőn, kedden és csütörtökön 9:00-17:00, szerdán 9:00-19:00, pénteken 9:00-15:00	3	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teherforgalmi és parkolás ügyintézés, teljes körű MOL Bubi ügyintézés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás, üzleti partnerek egyedi kiszolgálása, engedély alapján csökkentett értéken történő kiszolgálás pótdíjrendezés
Pótdíj ügyfélszolgálat (Akácfa utca 22.)	munkanapokon 8:00-20:00	2	teljes körű pótdíjrendezés
Reptéri ügyfélszolgálat – LF Nemzetközi Repülőtér 2A terminál	minden nap 8:00-22:00	2	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés
Reptéri ügyfélszolgálat – LF Nemzetközi Repülőtér 2B terminál	minden nap 9:00-21:00	1,5	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés

2.1.2. Egyéb, ügyfélszolgálati feladatokat is ellátó szolgálati helyek:

szolgálati hely	nyitvatartási rend	időalapú statisztikai pultszám	biztosítandó szolgáltatások
Deák Ferenc tér M	minden nap 5:30-22:00	3	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás
Déli pályaudvar M	minden nap 5:30-22:00	3	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés
Ferenciek tere M	minden nap 5:30-22:00	1,5	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi

			ügyintézés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás
Kelenföld M	minden nap 5:30-22:00	4	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés, pótdíjrendezés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás
Keleti pályaudvar M	minden nap 5:30-22:00	4	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás
Kőbánya-Kispest M	minden nap 5:30-22:00	3	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés
Móricz Zsigmond körtér M	minden nap 5:30-22:00	2	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés
Népliget M	minden nap 5:30-22:00	2	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés
Széll Kálmán tér M	minden nap 5:30-22:00	3,75	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés, pótdíjrendezés
Szentlélek tér H	minden nap 5:30-22:00	2	készpénzes és bankkártyás értékesítés, BKK szolgáltatásaival kapcsolatos teljes körű információadás és panasz ügyintézés, teljes körű MOL bubi ügyintézés, nagykereskedelmi és viszontértékesítési kiszolgálás

2.1.3. A BKÜ Ügyfélszolgálat szakterület köteles a tevékenysége során a hatályos jogszabályoknak és belső utasításoknak, valamint a megrendelő BKK stratégiai iránymutatásának megfelelően eljárni.

2.1.4. A BKK-nak joga van egyoldalúan, a Szerződés módosítása nélkül a szolgálati helyek számát, jellemzőit, elhelyezkedését egyoldalúan módosítani, a BKÜ szerződéses kapcsolattartójának a változást megelőzően legalább 60 nappal eljuttatott hivatalos levélben, amely magában foglalja a változással kapcsolatosan átadásra, illetve megvonásra kerülő ingatlanokra, eszközökre stb. vonatkozó információkat is. A BKK az általa elvárt szolgálati helyek módosításából eredő költségváltozást figyelembe veszi a jelen szerződésben szabályozott, BKÜ-vel fennálló elszámolási rend keretein belül. Az értesítést magában foglaló levél automatikusan szerződés részévé válik.

2.2. **A BKK által megrendelt ügyfélszolgálati feladatok ellátásában közvetlenül közreműködőkkel (front személyzet) szembeni minőségi követelmények**

- minimum középfokú végzettség (érettségi),

- angol és/vagy német nyelv alapfokú ismerete (2014. előtt jogelőd szervezetek által felvett munkavállalók esetében nem kötelező elvárás, azonban a BKÜ törekszik ezen munkavállalók esetében is a pontnak megfelelő nyelvi ismeretek biztosítására,
- számítástechnikai és MS Office felhasználói ismeretek, alkalmazási gyakorlat,
- jó kommunikációs és konfliktuskezelési készség, képesség,
- ügyfélközpontú, proaktív gondolkodás,
- feddhetetlen előélet, erkölcsi bizonyítvány,
- stressz tűrés.

2.3. Az ügyfélszolgálati tevékenység minőségi mutatói

2.3.1. A telefonos ügyfélszolgálat esetében az elvesztett hívások aránya a terület működési színvonalának kiemelt minőségi mutatója. Elveszett hívásnak minősül az a hívás, amit az ügyfél akkor szakít meg, miközben már az IVR-ban ügyintéző kapcsolását választotta, és a sorban várakozik. Az elveszett hívások arányát az elveszett hívások számának és az összes (+36 1 3 255 255 számra) beérkező hívás számának hányadosa adja meg, %-ban kifejezve.

2.3.2. A levelezési ügyfélszolgálat esetében a határidőn túl megválaszolt ügyek aránya a terület működési színvonalának kiemelt minőségi mutatója. A határidőn túl megválaszolt ügyek közül a levelezési ügyfélszolgálat hibájára visszavezethető esetek kerülnek figyelembe vételre, ezen ügyek, valamint az összes beérkező írásos megkeresés aránya adja a minőségi mutatót, %-ban kifejezve.

2.3.3. A személyes ügyfélszolgálatokon az ügyintézőkre érkezett jogos panaszok száma – melyek az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásával kapcsolatban keletkeznek – a terület működési színvonalának kiemelt minőségi mutatója. Valamennyi ügyintézőre tett ügyfélpanaszt szükséges kivizsgálni, minőségi mutatóként csak azok száma kerül figyelembe vételre, melyben megállapítást nyer, miszerint a panasz az ügyintéző hibájára vezethető vissza.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek, a vezetők, mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás).

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet, vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Ügyfélszolgálat	Lakossági Értékesítés és Ügyfélszolgálat, Üzleti értékesítés, Elektronikus értékesítés	Ügyfélszolgálat

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ Ügyfélszolgálat az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

jelentés tartalma	határidő
az 1.1. pontban foglalt tevékenységekkel kapcsolatos, közfeltűnést generáló esemény (pl. tűzeset, ügyfél és a BKÜ alkalmazottja közötti tettlegességig fajuló konfliktus)	azonnal
a 2.1. fejezet szerinti nyitvatartási rend érvényesülésétől való eltérés valamely szolgálati hely tekintetében	azonnal
a 2.1. fejezet szerinti nyitvatartási rend érvényesülése, az ennek érdekében alkalmazott létszám és ezen létszám által teljesített munkaórák, illetve távollétek	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkavállalókkal szembeni fegyelmi eljárások	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó erőforrás (létszám, ügyszám, hívásszám) tervek és tárgyhavi tény adatok összevetése és értékelése	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az ügyfélszolgálati tevékenységhez kapcsolódó mennyiségi és minőségi mutatók alakulása, különös tekintettel valamennyi kötbér és bonus-malus szempontra	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
fejlesztési javaslatok az ügyfélszolgálati folyamatok és rendszerek tekintetében mind a BKÜ, mind pedig a hozzá ügyfél részéről érkezett javaslatok alapján, beleértve az intézményi keretek javítására, ügyfélélmény fokozására és bevételek növelésére vonatkozó elképzeléseket, lehetőségeket	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az ügyfélszolgálati tevékenység elvárt színvonalon történő ellátását hosszabb ideje vagy időlegesen akadályozó tényezők azonosítása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikáját, illetve ezek leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

4.1.2. A BKK megrendelőként jogosult az ügyfélszolgálati tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

A BKÜ a szükséges információk átadásával, köteles maximálisan és aktívan támogatni értékesítési rendszerei BKK által történő, betekintési célú, adatkinyerésre vonatkozó igényeit, intézkedéseit.

4.1.3. BKK vezetői kapcsolattartás útján jelöli ki az alábbiakat:

- ügyfélszolgálati területek céljai,
- az ügyfélszolgálati feladatok ellátásának eszközrendszere,
- az alkalmazott ösztönzési rendszer, illetve akciótervek.

4.1.4. A BKÜ-t érintő lakossági vagy üzleti megkeresésekre adott válaszok szakmai lektorálását operatív kapcsolattartás útján, szúrópróbaszerűen végzi a BKK. Az ellenőrzés okán határidő túllépés nem keletkezhet.

Juhász András

Ellenőrzés

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt ellenőrzési tevékenységek

1.1. Alapvető ellenőrzési feladatok

1.1.1. Az operátorok által üzemeltetett valamennyi menetrendszerű tömegközlekedési járművön a jegy- és bérletellenőrzési tevékenység megszervezése, előírásszerű végrehajtása, kontrollálása, a szükséges jegyellenőri létszám biztosítása, folyamatos teljesítmény-monitoring alkalmazása, javaslatétel a jegyellenőrzési tevékenység hatékonyságának javítására a BKK részére;

1.1.2. A külső fél által végzett jegyellenőrzési tevékenység megszervezése, koordinálása, kontrollálása;

1.1.3. A BKK Zrt. által meghatározott ellenőrzési stratégia megvalósítása;

1.1.4. Az elektronikus jegyrendszer bevezetésével kapcsolatos és egyéb szakterületet érintő projektek szakmai támogatása;

1.1.5. Jegyellenőrök részére a havi idő-, és napi területi beosztások elkészítése, az Ellenőrzés és Bevételbiztosítás Szakterület teljes állományának jelen- és távollétadatainak bérrendszerben határidőre történő rögzítése, jutalékok számítása, információs lapok kiküldése;

1.1.6. Munkaköri alkalmassági vizsgálatok kezdeményezése, kártérítések, munkaköri leírások elkészítése nyilvántartása;

1.1.7. Jegyellenőrzéssel kapcsolatban érkezett panaszok, észrevételek kivizsgálása, a válasz elkészítése és megküldése az illetékes terület felé továbbításra;

1.1.8. Jegyellenőri alaptanfolyamok, minősítő vizsgák és ismeretfelújító képzések indítása, lebonyolítása;

1.1.9. A szervezeti egység üzemeltetéséhez szükséges teljes körű beszerzési, raktározási és leltározási feladatok ellátása, gazdasági tervezés, szerződés monitoring;

1.1.10. Saját kezelésben lévő szerződésekkel kapcsolatos feladatok ellátása;

1.1.11. BKK által kezelt stratégiai szerződések előkészítésében való részvétel;

1.1.12. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában.

1.2. Jegyellenőrzés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.2.1. Jegy- és bérletellenőrzési, valamint menetjegy-értékesítési feladatok szolgáltatói színvonalon történő ellátása;

1.2.2. Javaslattétel a jegyellenőrzési tevékenység hatékonyságának javítására a menet- és pótdíjbevételek alakulásának függvényében;

1.2.3. Egyes kiemelt ügyek tekintetében az irányított területeken a jegyellenőri munkakörben foglalkoztatott munkavállalók tevékenységének ellenőrzése, a feladatellátásukkal kapcsolatos bejelentések, munkafegyelmi vétségek kivizsgálása;

1.2.4. A HÉV vonalakon az utasok utazási jogosultságának ellenőrzése, az ellenőrzések megszervezése, végrehajtásának felügyelete, menetjegy-értékesítés;

1.2.5. A szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőkkel szemben pótdíjazási eljárás kezdeményezése;

1.2.6. A munkabalesetek ügyintézésében való részvétel;

1.2.7. Békéltető Testületi tárgyalásokon való részvétel;

1.2.8. A BKK kezelésében lévő próbavásárlással kapcsolatos szerződés adminisztratív és elszámolási feladatainak ellátása, adatszolgáltatás és előzetes teljesítési igazolás elkészítése a tevékenység hatékony ellátása érdekében;

1.2.9. A BKK kezelésében lévő diákmunkával kapcsolatos szerződés adminisztratív, elszámolása, adatszolgáltatás és előzetes teljesítési igazolás elkészítése a szakterületen végzett tevékenység vonatkozásában;

1.2.10. A BKK kezelésében levő kölcsönzött munkaerővel kapcsolatos szerződés alapján a kölcsönzött humánerő munkaszervezési, ellenőrzési és teljesítmény elszámolási feladatainak ellátása. Előzetes teljesítési igazolás elkészítése;

1.2.11. A HÉV vonalakon végzett ellenőrzési tevékenységgel kapcsolatos havi adatszolgáltatási feladatok ellátása a BKK felé;

1.2.12. Az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez kapcsolódó jegyellenőrzés szakmai feladatok átültetése az új követelmények szerint;

1.2.13. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában.

1.3. Ellenőrzés-szervezés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.3.1. A Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület munkafolyamatait érintő szabályzatok elkészítése, nyilvántartása, felülvizsgálata és kihirdetése;

1.3.2. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában, valamint az elektronikus jegyrendszerrel kapcsolatos tesztelési folyamatokban;

1.3.3. A jegyellenőrzést végző munkavállalók és a biztonsági szolgálat munkavállalói munkavégzésének közvetlen és közvetett ellenőrzése;

1.3.4. Javaslattétel új vagy a meglévő jegyellenőrzési módszerek bevezetésére illetve módosítására az Ellenőrzési Szolgáltatások Szakterület vezetőjével együttműködésben;

1.3.5. Munkafegyelmi eljárások előkészítése, a kapcsolódó dokumentumok megalkotása, nyilvántartása, a határozatok őrzése;

1.3.6. Az általános és kiemelt ellenőrzési feladatok végrehajtása;

1.3.7. Az ellenőri műszakfelelősi feladatok informatikai támogató rendszereivel kapcsolatban a hatékonyság növelését szolgáló javaslatok megtétele;

1.3.8. Az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez kapcsolódóan a jegyellenőrzési területi beosztások alkalmazása tekintetében szakmai egyeztetések lefolytatása;

1.3.9. A műszakfelelősi havi és napi munkaidő beosztások megalkotása;

1.3.10. Ellenőri műszakfelelősi tevékenységek:

1.3.10.1. A napi jegyellenőrzési beosztások megalkotása, a humánerő vezénylése;

1.3.10.2. A teljesítményadatok értékeléséhez szükséges dokumentumok átvétele, rendszerezése, nyilvántartása;

1.3.10.3. Adatszolgáltatás a jegyellenőrzésben érintett munkavállalók napi munkaidő adatairól a teljesítmény-elszámolást végző munkatársak felé;

1.3.11. Biztonsági őri műszakfelelősi tevékenységek:

1.3.11.1. A TVM monitoring (és egyéb, az elektronikus jegyrendszerhez kapcsolódó monitoring) és közvetlen utasmédia értékesítés támogató feladatok ellátása;

1.3.11.2. A jegyellenőrzéshez és értékesítéshez kacsolódó személy- és vagyonvédelmi tevékenység szervezése, ellenőrzése, a szükséges humánerő allokációja, illetve az ezekkel összefüggő költségkeret megtartásának biztosítása;

1.3.11.3. A BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterületen a kereskedelmi tevékenységet folytató munkavállalók munkaidő-betartásának ellenőrzése, átvezénylésükkor vagyonőri kísérő személyzet biztosítása, Ügyfélközpontok személy- és vagyonvédelmi feladatainak ellátása;

1.3.11.4. A BKK kezelésében lévő keretszerződéssel kapcsolatos adminisztratív és elszámolási feladatok ellátása;

1.4. Ellenőrzés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.4.1. A szolgáltatók által működtetett viszonylatokon az utasok utazási jogosultságának ellenőrzése, a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőkkel szemben pótdíjazási eljárás kezdeményezése;

1.4.2. Az operátorok által üzemeltetett járatokra az ellenőrzések megszervezése, azok végrehajtásának felügyelete és ellenőrzése;

1.4.3. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában.

1.5. HÉV ellenőrzés tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.5.1. A HÉV vonalakon az utasok utazási jogosultságának ellenőrzése, az ellenőrzések megszervezése, végrehajtásának felügyelete, menetjegy-értékesítés;

1.5.2. A szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőkkel szemben pótdíjazási eljárás kezdeményezése;

1.5.3. A HÉV járatokra az ellenőrzések megszervezése, azok végrehajtásának felügyelete és ellenőrzése;

1.5.4. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában.

1.6. Területi-ellenőrzés támogató tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.6.1. A szolgáltatók által működtetett viszonylatokon az utasok utazási jogosultságának ellenőrzése, a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőkkel szemben pótdíjazási eljárás kezdeményezése;

1.6.2. A jegyellenőrzést és HÉV jegyellenőrzést végző munkavállalók munkavégzésének közvetlen ellenőrzése, elszámoltatása, szolgálatba állítása és operatív ellenőrzési és támogatási feladatok ellátása;

1.7. Technológiai szolgáltatások tevékenységi körbe tartozó feladatok

1.7.1. A Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület vezetőivel és az egyes tevékenységi körök irányítóival egyeztetett javaslattétel a hatékonyság növelése érdekében új, változást követő, bevételorientált ellenőrzési tematikák kidolgozása, azok elfogadtatása a bevételbiztosítási szolgáltatások vezetővel;

1.7.2. Jegyellenőrzéshez köthető és azzal összefüggő tevékenységekkel kapcsolatos adminisztratív feladatok ellátása, az eredmények folyamatos monitorozása, értékelése a BKK illetékes szakterülete és a Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület által támasztott szempontrendszer szerint;

1.7.3. Az ellenőri műszakfelelősök által átadott, a teljesítményadatok értékeléséhez szükséges dokumentumok napi szintű átvétele, feldolgozása, statisztikai adatok folyamatos rendelkezésre állásának biztosítása;

1.7.4. Rendkívüli ellenőrzések, célellenőrzések megszervezése a BKK által meghatározott célok és elvárások alapján, statisztikai elemzésekhez szükséges adatok kezelése, kimutatások és felmérőlapok készítése;

1.7.5. Az általános és kiemelt ellenőrzési feladatok megtervezése, a végrehajtáshoz szükséges adatok átadása az Ellenőrzési Szolgáltatások Szakterület részére;

1.7.6. Javaslattétel informatikai támogatással történő egyszerűsítésre és lebonyolításra, továbbá a szakterület által használt informatikai rendszerek szakmai támogatása, javaslattétel a fejlesztési igényekre;

1.7.7. Részvétel az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez szükséges, a szakterületet érintő üzleti folyamatok kidolgozásában.

1.7.8. A BKK stratégia által meghatározott feladatok végrehajtása, átültetése a gyakorlatba, összesítő jelentések készítése;

1.7.9. A jegyellenőri teljesítménymutatók nyomon követése, ellenőrzése, a monitoring és motivációs rendszer alkalmazása, ellenőrzés-ösztönzési javaslatok kidolgozása a jegyellenőrzési tevékenység hatékonyságának növelése érdekében;

1.7.10. A közösségi közlekedést lebonyolító operátorok fenntartásában lévő tartózkodóhelyiségekkel kapcsolatos ügyintézési és kapcsolattartási feladatok ellátása, a jegyellenőrzést végző munkavállalók szolgálatba állításának és a munkaközi szünetek kiadásának biztosítása érdekében;

1.8. Jegyellenőri eszköztámogatás tevékenységi körbe tartozó feladatok:

1.8.1. A jegyellenőrzésben érintett munkavállalók AFC-n belüli és azon kívüli mobileszközeivel kapcsolatos teljes körű támogató feladatok ellátása, a munkavállalók eszközökkel történő felszerelése, nyilvántartása;

1.8.2. Az elektronikus jegyrendszer bevezetéséhez kapcsolódó szakmai egyeztetéseken történő részvétel, a Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterüket igényeinek képviselete, a rendszerbe integrált eszközök kezelése és nyilvántartása

1.9. A BKK által kialakított stratégia és meghatározott technológia alapján a jegy- és bérletellenőrzés, továbbá támogatási feladatainak ellátása, végrehajtása

1.9.1. A rendelkezésre álló humánerő üzemszerű működés idejére vonatkozó egyenletes allokálása, az időalapú és a területi beosztások meghatározott technológia általi elkészítése.

1.9.2. Az utasmédia ellenőrzési tevékenység ellátásához szükséges nyomtatványok, munkaeszközök beszerzése, pótlása, illetve a feladatellátásban résztvevők folyamatos ellátásának biztosítása.

1.9.3. A tevékenység ellátása során keletkezett dokumentumok az ügyrendben és a szabályozásokban meghatározott szakterülethez, illetve egyéb szervezetekhez történő eljuttatása.

1.9.4. A BKK szolgáltatását igénybe vevő ügyfelek utazási jogosultságának ellenőrzése a BKK által meghatározott technológiai előírásoknak megfelelő humánerő létszám fenntartásával.

1.9.5. Az 1.8.4 pontban meghatározott tevékenység végezhető a járműveken, a megállókban, az állomások területén, illetve a járművek nem menetrendszerinti megállóiban történő megállításával. A tevékenység a meghatározott stratégia és technológia alapján végezhető továbbá az utazás megkezdése előtt, illetve annak befejezésekor az állomáson vagy a megállóban.

1.9.6. A szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevő utasokkal szemben a hatályos díjszabásban előírtak szerinti pótdíjazás lefolytatása.

1.9.7. Az alapvető, utasmédia ellenőrzési feladatokon túl a BKK igényeinek megfelelően utastájékoztatási, illetve értékesítési, továbbá állomási beléptetési vagy járműre történő felléptetési, valamint személy- és vagyonvédelmi tevékenység végzése a nappali és az éjszakai üzemben egyaránt.

1.9.8. A feladatok ellátása a BKÜ által jegyellenőri munkakörben foglalkoztatott főállású munkavállalóval, illetve a BKK-val szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél munkavállalójával végezhető. Harmadik fél feladatellátása a szerződésben meghatározottakra terjedhet ki.

1.9.9. A feladatellátáshoz kapcsolódó, operátori tulajdonban és gondozásban lévő helyiségekkel összefüggő feladatok teljes körű ellátása.

1.9.10. A feladat folyamatos ellátásának biztosítása érdekében az értékcikk értékesítésből és a pótdíjazásból befolyt bevételekkel a tevékenységet végzők rendszeres elszámoltatásának meghatározása, megszervezése, nyilvántartása.

1.9.11. A feladatellátásban résztvevők rendszeres, illetve feladathoz kötődő oktatásának támogatása, megszervezése, oktatók biztosítása.

1.10. Az elektronikus jegyrendszer bevezetésével kapcsolatos szakmai feladatok végrehajtásában történő kiemelkedő együttműködés, a meghatározott stratégia alapján a kapcsolódó feladatok határidőre történő végrehajtásával

1.10.1. Az elektronikus jegyrendszer sikeres megvalósulása érdekében megfelelő szakmai kompetenciával rendelkező munkavállaló(k) delegálása, aki(k) folyamatosan együttműködnek az érintett szakterületekkel, azok munkavállalóival.

1.10.2. Javaslattételekkel, szakmai állásfoglalásokkal kell támogatni a projektben érintett szakterületeket, azok munkavállalóit.

1.10.3. A feladatokat a határidők betartásával kell elvégezni, melyekhez igénynek megfelelően bármelyik fél megbeszélést is kezdeményezhet.

1.11. A napi feladatok ellátásához kötődő informatikai fejlesztések kidolgozásában való aktív részvétel, és a rendszerek bevezetésének illetve üzemeltetésének teljes körű biztosítása.

1.11.1. A BKÜ a BKK-tól kapott utasításoknak megfelelően a fejlesztésekhez kapcsolódó szoftvertelepítési és frissítési feladatokat az informatikai, illetve infokommunikációs eszközein elvégzi, üzemeltetéséről gondoskodik, illetve azokban közreműködik.

1.11.2. A BKK a technológiai, rendszerfejlesztési és egyéb, a feladatellátáshoz kötődő tervezett fejlesztések, módosítások kapcsán egyeztet a BKÜ-vel, aki ehhez köteles rendelkezésre állni.

1.11.3. A BKK által meghatározott, a szakterületre vonatkozó informatikai stratégia alapján gazdasági tervezés során a BKÜ köteles a fejlesztési igényeknek megfelelően a gazdasági tervében a szükséges fejlesztési és üzemeltetési költségekkel tervezni.

1.12. Adatszolgáltatások határidőre történő teljesítése, gazdasági tervezéssel kapcsolatos feladatok végrehajtása, továbbá a gazdasági tervekben meghatározottak betartása

1.12.1. Jelen szerződésben meghatározott, illetve a BKK érintett munkavállalói, továbbá harmadik fél általi megkeresésekre a szükséges adatszolgáltatás, állásfoglalás, megjelölt határidőre történő megküldése.

1.12.2. A rendszeres adatszolgáltatások körébe tartozik a havi szintű pótdíjazási teljesítményadatok típusfelosztás szerinti, személyre bontott, és összesen kimutatása a területi és a személyes átlagokra is kiterjedően, továbbá a pótdíjazási adatokdarab és nominális értékben történő kifejezése. Ide tartozik továbbá a HÉV terület menetdíjbevételi adatainak személyre, és vonalra bontott kimutatása.

1.12.3. Havi rendszeres adatszolgáltatás keretén belül kell szolgáltatni a vonal ellenőrzés gyakorisági, és területi lefedettségi adatokat, továbbá az ellenőrzött utasszámot és a foganatosított pótdíjazási intézkedések típus elosztás szerinti számát, valamint az ellenőrzött utasszámok alapján generált bliccelési arányszámot.

1.12.4. Adott időszakra vonatkozó menet és pótdíjbevételi tervek megvalósulása érdekében a BKK stratégiát dolgoz ki, melyeket szoros együttműködés keretén belül Felek megvitatnak, és közösen akciótervet készítenek.

1.12.5. Minden hónap 15-ei és a hónap utolsó napjára vonatkozó szakterületi létszámadatok BKK részére történő megküldése.

1.13. A harmadik féllel kötött szerződésekben foglaltak végrehajtása és a kapcsolódó adminisztratív feladatok elvégzése, teljesítésekkel kapcsolatos adatok határidőre történő szolgáltatása a BKK részére

1.13.1. A szerződések megújításánál a BKÜ a szerződés szövegére vonatkozóan javaslatot köteles adni. A szerződés végleges kialakításában a delegált munkavállaló(k) útján hatékonyan részt vesz.

1.14. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.14.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül a szervezés, jegyellenőrzési technológia, beosztáskészítés, teljesítményelszámolás, jegyellenőrzés, monitoring, teljesítményértékelés folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. Azonos arányú napi utasmédia ellenőrzési feladatokat ellátó munkavállalói jelenlét biztosítása

2.1.1. A BKÜ által jegyellenőri munkakörben foglalkoztatott munkavállalókkal, illetve a tevékenység ellátását támogató, a BKK-val szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél segédjegyellenőri, vagy az utasmédia ellenőrzést és az utazási feltételeket megszegőkkel szembeni pótdíjazási tevékenység teljes körű vagy korlátozott végzésére feljogosított személyekkel az utasmédia ellenőrzést minden nap az Mt. szerinti műszakbeosztás alapján kell végezni. Az előírt ellenőrzési időszaktól eltérni csak a BKK-val egyeztetve, havária esetén lehet.

2.1.2. A BKK-val szerződéses jogviszonyban álló harmadik fél által végzett állomási beléptetési, továbbá személy- és vagyonvédelmi feladatokat az alábbi napok kivételével teljes üzemidőben kell végezni, beleértve az éjszakai üzemet is:

január 1.	leghamarabb 9:00-tól
december 24.	14:00 óráig bezárólag
december 25.	7:00 órától folyamatosan
december 31.	legkésőbb 21 óráig bezárólag

2.1.3. A jelen szerződés keretein belül a BKK ügyfeleit kiszolgáló ügyfélszolgálati színtereken el kell látni a személy- és vagyonvédelmi tevékenységet is.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. Felek a kijelölt vezetők, vagy állandó, illetve esetenként a feladat jellegétől függően, kiemelkedő szakmai kompetenciával rendelkező kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Bevételbiztosítás Szakterület és a BKÜ Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet érintő vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. A BKK és a BKÜ képviselői a sikeres és eredményes feladatellátás, továbbá az innovációk megvalósítása érdekében rendszeresen, illetve feladattól függően konzultálnak, egyeztetnek, megbeszéléseket tartanak. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.1.6. A BKÜ Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület feladatellátása körében kapcsolatot tart az Operátorokkal, szerződés szerinti partnereivel, egyéb szervezetekkel, illetve a feladatellátásához szükséges szakterületekkel.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Jegyellenőrzés, minőségbiztosítás	Utasmédia-ellenőrzés szakterület	Bevételbiztosítási Szolgáltatások
Jegyellenőrzés, szervezés	Utasmédia-ellenőrzés szakterület	Ellenőrzési Szolgáltatások

Jegyellenőrzési technológia, támogatási feladatok	Utasmédia-ellenőrzés szakterület	Technológiai Szolgáltatások

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. A Bevételbiztosítási Szolgáltatások szakterület vezetője köteles meghatározni az egyes szakmai ellenőrzési szinteket, és az ellenőrzési hatásköröket a feladatellátásban érintett munkavállalókat, valamint a külső partnerek munkavállalóit tekintve.

4.1.2. A BKK kezelésében lévő szerződések szerződésszerű teljesítése felett a felügyeletet a BKK Bevételbiztosítás Szakterület végzi.

4.1.3. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ Bevételbiztosítási Szolgáltatások Szakterület az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

jelentés tartalma	határidő
Az 1.1. pontban foglalt tevékenységekkel kapcsolatos, közfeltűnést generáló esemény (pl. baleset, ügyfél és a BKÜ alkalmazottja közötti tettlegességig fajuló konfliktus)	azonnal
1.11.2 bekezdésben meghatározott adatok szolgáltatása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
1.11.3 bekezdésben meghatározott adatok szolgáltatása	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
1.11.5 bekezdésben meghatározott adatok szolgáltatása	a bekezdésben meghatározott időpontot követő első munkanap
4.2.2 fejezetben meghatározott teljesítésigazolás elkészítéséhez szükséges adatok szolgáltatása	tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig (amennyiben az hétvégére esik, az azt megelőző munkanap)
Utasmédia-ellenőrzés szakterület által meghatározott stratégiai feladatok, akciótervek státuszjelentése	a feladatokban meghatározott időpontban, illetve feladatban történő időpont megjelölés hiányában a tárgyhónapot követő első munkanapon
az értékesítési tevékenységhez kapcsolódó mennyiségi és minőségi mutatók alakulása, különös tekintettel valamennyi kötbér és bonus-malus szempontra, abban foglalt jegyzőkönyvek szerinti szempontokra.	a naptári hónap végét követő hónap 12. napjáig
az ellenőrzési tevékenység elvárt színvonalon történő ellátását hosszabb ideje, vagy időlegesen akadályozó tényezők azonosítása	a tudomásra jutástól számított 2 munkanapon belül
az ellenőrzési tevékenységhez kapcsolódó erőforrás (létszám, beszerzések) tervek és tárgyhavi tény adatok összevetése és értékelése	tárgyhónapot követő 5. munkanapon

Felek 2017. június 12-ig alakítják ki a jelen fejezetben szereplő jelentések formájának, az azokhoz szükséges adatok meghatározásának metodikájának, leírásának első változatát, melyet a tapasztalatok alapján véglegesítenek.

Ürögi Zsolt

Ügyfél-tájékoztatás

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt Ügyfél-tájékoztatási tevékenységek

1.1. Tájékoztatás-előkészítés és minőség-ellenőrzés

1.1.1. A BKK Zrt. ügyfél-tájékoztatási (elektronikus és grafikus tájékoztatók) minőség-ellenőrzése, kihelyezett tájékoztató anyagok meglétének ellenőrzése. A tapasztalt hiányosságok esetén a szakterületi vezető és a csoport koordinátorainak értesítése.

1.1.2. Közszolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó ügyfél-tájékoztatási (grafikus, elektronikus, kivitelezés) feladatok előkészítése.

1.1.3. Tájékoztatási feladatok, folyamatok és kommunikációs csatornák meghatározása, tervezése, grafikus és elektronikus tájékoztató anyagok előkészítése, majd megrendelői minőség-ellenőrzést követően azok továbbítása az egyes csoportok koordinátorai részére.

1.1.4. Az ügyfél-tájékoztatási tevékenységhez kapcsolódó ügyfél-megkeresések kivizsgálása és állásfoglalások készítése az érintett koordinátorok közreműködésével.

1.1.5. Közszolgáltatásnak minősülő menetrendi hirdetmények elkészítése megállóhelyekre kihelyezése. A kész menetrendek átadása a BKK Ügyfélkapcsolatok szakterület részére.

1.1.6. Megállóhelyekre kikerülő, BKÜ Zrt. kompetenciájába tartozó megállóhelyi eszközök és egyes kiegészítő grafikai anyagok tervezése, elkészítése.

1.2. Grafikus tájékoztatás

1.2.1. A hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok grafikus tervezése és elkészítése és gyártatása, majd továbbítása a szolgáltatók, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által megrendelt szolgáltatók, vagy a tájékoztatás-kivitelezés felé.

1.2.2. A BKK szolgáltatási területén lévő tájékoztató vitrinekhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátása, a tájékoztató anyagok és térképek készítése, azok naprakészen tartása.

1.2.3. A közösségi közlekedéshez, valamint a BKK egyes ágazataihoz kapcsoló térképek, helyszínrajzok tervezése és elkészítése, azok továbbítása a kivitelezők felé.

1.2.4. Az tájékoztatást segítő zsebtérképek és várostérképek elkészítése, frissítése és gyártatása, a megrendelő igényeinek megfelelően.

1.2.5. Társadalmi Egyeztetések lefolytatáshoz szükséges sematikus- és hálózati térképek készítése, a megrendelővel egyeztetve.

1.2.6. Az BKK üzletszabályzata által előírt, a közösségi közlekedés tervezhetőségét elősegítő megállóhelyi térképek tervezése, elkészítése és szakszerű kihelyezése

1.3. Elektronikus tájékoztatás

1.3.1. Hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó hangos és elektronikus tájékoztatás előkészítése és azok feltöltése a járművekre FUTÁR rendszeren keresztül, a tájékoztatás-előkészítés közreműködésével.

1.3.2. Hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó hangos és szöveges tájékoztatás előkészítése, majd átadása a BKK és a BKV illetékes szakterületének a járművekre, megállóhelyekre, metró- és HÉV-állomásokra való kiküldésre.

1.3.3. Rendezvényekhez, különleges eseményekhez és különmenetekhez kapcsolódóan kijelzőképek szerkesztése, hangbemondások felvétele, feltöltése.

1.3.4. A FUTÁR-hoz nem kapcsolt járműveire (például metró, HÉV, Combino), adatállomány készítése és átadása.

1.3.5. A BKK Zrt. egyes szakterületei részére kész szövegkönyvek alapján a hangbemondások felvétele.

1.4. Tájékoztatás-kivitelezés

1.4.1. A hálózati- és forgalmi változásokhoz készített grafikus tájékoztató anyagok nyomtatása,kihelyezése, és begyűjtése, a folyamatok dokumentálása mellett.

1.4.2. Hálózati-, forgalmi- és menetrendi változásokhoz kapcsolódóan új, vagy hordozható megállóoszlopok kihelyezése, és begyűjtése a megállóhelyekről.

1.4.3. Menetrendi változásokhoz kapcsolódó menetrendi hirdetmények nyomtatása, és kihelyezése a megállóhelyekre.

1.4.4. A közszolgáltatás részét képző tájékoztató anyagok dokumentált kihelyezése a megállóhelyekre. A kihelyezett anyagok meglétének folyamatos ellenőrzése, az ellenőrzés dokumentálása.

1.4.5. A BKK üzletszabályzata által előírt, a közösségi közlekedés tervezhetőségét elősegítő megállóhelyi térképek kihelyezése, meglétük folyamatos ellenőrzése, dokumentálása.

1.4.6. A feladatokat összefoglaló túraterv készítése és folyamatos frissítése, a kivitelezési feladatok tervezése a megrendelővel egyeztetve.

1.4.7. A tájékoztatáshoz kapcsolódó megállóhelyi infrastruktúra javítása, folyamatos takarítása a megrendelő igényei szerint.

1.4.8. Megállóhelyi oszlopok folyamatosan dokumentált preventív ellenőrzése, a tapasztalt hibák javítása az oszlop elemeinek cseréjével, az oszlop teljes újratelepítésével, a megrendelővel egyeztetve.

1.5. Általános tájékoztatási tevékenységek

1.5.1. A BKK Zrt. kijelölt szakértője és BKÜ Zrt. tájékoztatással és ügyfél-tájékoztatással foglalkozó munkatársai együttesen felelnek a BKK Zrt. tájékoztatási tevékenységeinek egységes színvonalú és magas minőségű megvalósításáért. Ez kiterjed mind a forgalmi utasítások alapján, közlekedési változásokhoz kapcsolódó feladatok, mind pedig a forgalmi változásokhoz nem kapcsolódó, a BKK Zrt. vagy a BKÜ Zrt. munkatársai által kezdeményezett, illetve a cégek partnerei (pl. szolgáltatók, felügyeleti szervek) által kezdeményezett, az tájékoztatással összefüggő változtatási, fejlesztési igények kapcsán. A nem forgalmi utasításokhoz, közlekedési változásokhoz kapcsolódó, komplex tervezést és előkészítést igénylő feladatokat a BKK Zrt. és a BKÜ Zrt. munkatársai közösen, együttműködve végzik.

1.6. A megrendelés kapcsán ellátott folyamatok

1.6.1. A BKÜ részt vesz a BKK kereskedelmi folyamatai közül a tájékoztatás folyamataiban.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1. Tájékoztatás-előkészítés és minőség ellenőrzés

2.1.1. Köteles a tájékoztatás-előkészítési feladatit úgy tervezni és ellátni, hogy a folyamatban utána következő csoportok és szakterületek, a megrendelő és a szolgáltatók munkáját ne hátráltassa és akadályozza, és azt határidőre teljesíteni tudják.

2.1.2. A menetrendek elkészítésénél és átadásánál figyelemmel kell lenni a folyamatban utána következő csoportok és szakterületek határidejére, és az Üzletszabályzatban vállalt, az előtájékoztatásra vonatkozó határidőkre.

2.1.3. Az ügyfélmegkeresések kivizsgálása során maximális figyelemmel kell lenni a megkeresés tartalmára, a megkeresésben olvasható kérések és javaslatok betartására, a hibák mielőbbi javítására.

2.1.4. A feladatinak határidőre történő elvégzését akadályozó tényező esetén köteles azonnali hatállyal tájékoztatni a BKK kijelölt kapcsolattartóját.

2.2. Grafikus tájékoztatás

2.2.1. A hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok grafikus, határidő előtti továbbítása a szolgáltatók, a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium által megrendelt szolgáltatók, vagy a tájékoztatás-kivitelezés felé, figyelembe véve a folyamatban utána következő szakterületek, csoportok és szolgáltatók belső folyamatait és a határidőket.

2.2.2. A BKK Zrt. szolgáltatási területén lévő tájékoztató vitrinhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátása, a térképek naprakészen tartása.

2.2.3. A közösségi közlekedéshez, valamint a BKK Zrt. egyes ágazataihoz kapcsoló térképek, helyszínrajzok határidőre történő átadása a kivitelezők felé, figyelembe véve a kivitelezői folyamatokat, határidőket.

2.2.4. A tájékoztatást segítő zsebtérképek és várostérképek gyártatása a megjelölt határidőre.

2.2.5. Társadalmi Egyeztetések lefolytatáshoz szükséges sematikus- és hálózati térképek átadása a társ szakterület részére, a megrendelő által meghatározott határidőre.

2.2.6. Az BKK Zrt. üzletszabályzata által előírt, a közösségi közlekedés tervezhetőségét elősegítő megállóhelyi térképek átadása a kivitelezők részére.

2.3. Elektronikus tájékoztatás

2.3.1. Hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó hangos és elektronikus tájékoztató anyagok határidőre történő feltöltése a járművekre FUTÁR rendszeren keresztül, a tájékoztatás-előkészítés közreműködésével.

2.3.2. Hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó hangos és szöveges tájékoztató anyagok határidő előtti átadása a BKK illetékes szakterületének valamint a szolgáltatók részre, a járművekre, megállóhelyekre, metró- és HÉV-állomásokra való kiküldés céljából, különleges eseményekhez és külön menetekhez kapcsolódóan kijelző képek szerkesztése, hangbemondások felvétele, feltöltése.

2.3.3. A FUTÁR-hoz nem kapcsolt járműveire (például: Metró, HÉV, Combino), adatállomány átadása.

2.3.4. A BKK egyes szakterületei részére kész szövegkönyvek alapján a hangbemondások felvétele.

2.4. Tájékoztatás-kivitelezés

2.4.1. A hálózati- és forgalmi változásokhoz készített grafikus tájékoztató anyagok határidőre történő kihelyezése, begyűjtése.

2.4.2. Hálózati-, forgalmi- és menetrendi változásokhoz kapcsolódóan új, vagy hordozható megállóoszlopok határidőre történő kihelyezése, és határidőre történő begyűjtése a megállóhelyekről. A folyamathoz kapcsolódó dokumentáció elérhetőségének biztosítása.

2.4.3. Menetrendi változásokhoz kapcsolódó menetrendi hirdetmények nyomtatása, és határidőre történő kihelyezése a megállóhelyekre.

2.4.4. A közszolgáltatás részét képző tájékoztató anyagok határidőre történ kihelyezése a megállóhelyekre. A kihelyezett anyagok meglétének folyamatos ellenőrzése, az esetleges bírságok elkerülése érdekében. Kérés esetén a kihelyezett és ellenőrzött tájékoztató anyagokat tartalmazó dokumentáció átadása a megrendelőnek.

2.4.5. A BKK Zrt. üzletszabályzata által előírt, a közösségi közlekedés tervezhetőségét elősegítő megállóhelyi térképek kihelyezése, meglétük folyamatos ellenőrzése, az esetleges bírságok elkerülése érdekében. Kérés esetén a kihelyezett tájékoztató anyagokat tartalmazó dokumentáció átadása a megrendelőnek.

2.4.6. A feladatokat összefoglaló túraterv készítése és folyamatos frissítése, a kivitelezési feladatok tervezése a megrendelővel egyeztetve.

2.4.7. Az ügyfél-tájékoztatáshoz kapcsolódó megállóhelyi infrastruktúra javítása, folyamatos takarítása a megrendelő igényei szerint.

2.4.8. Megállóhelyi oszlopok folyamatos preventív ellenőrzése, a tapasztalt hibák javítása az oszlop elemeinek cseréjével, az oszlop teljes újratelepítésével, a megrendelővel egyeztetve.

3. Felelősségi, kapcsolattartási rend

3.1. Kapcsolattartók

3.1.1. A szakterületek a vezetők, mint kijelölt kapcsolattartók útján közvetlenül működnek együtt (operatív kapcsolattartás), valamint a szakterületi vezető által kijelölt ügyintézőkkel.

3.1.2. Vitás kérdések rendezésében – amennyiben az operatív kapcsolattartás keretein belül az nem rendezhető ésszerű határidőn belül – a BKK Ügyfélkapcsolatok Szakterület és a BKÜ Ügyfélkapcsolati Szolgáltatások Szakterület vezetője dönt (vezetői kapcsolattartás).

3.1.3. Több területet vagy általános érvényű, jelentős stratégiai kérdésben a BKK Kereskedelem szervezeti egység és a BKÜ Ügyfélkapcsolat szervezeti egység vezetője egyeztet (igazgatói kapcsolattartás).

3.1.4. Felek törekednek együttműködéssel, elsődlegesen az operatív kapcsolattartás útján rendezni a vitás kérdéseket.

3.1.5. A kapcsolattartás – amennyiben az ügy jellege vagy magasabb szintű előírás mást nem kíván meg – elsősorban elektronikus levél, telefon vagy személyes egyeztetés formájában történik.

3.2. Operatív kapcsolattartás szakmai felelősségi területei

3.2.1. Az alábbi táblázat tevékenységi körönként azonosítja az együttműködő szakterületeket, operatív kapcsolattartásért a szakterületek vezetői felelnek:

Tevékenység	BKK megrendelői oldal	BKÜ szolgáltatói oldal
Tájékoztatás	Ügyfélkapcsolatok	Ügyfél-tájékoztatás

4. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi, közreműködői tevékenység ellátásával kapcsolatos teljesítésigazolási rend

4.1. Szakmai ellenőrzési, számonkérési, időszakos jelentéstételi rend

4.1.1. Az operatív kapcsolattartók útján BKÜ Ügyfélszolgálat az alábbi táblázat szerinti jelentéseket küldi meg:

Jelentés tartalma	Határidő
Heti feladat-összefoglaló, mely tartalmazza a BKK és a BKÜ ügyfél-tájékoztatással kapcsolatos vezetői feladatokat, határidőket, az eddig megtett intézkedéseket, valamint a további teendőket.	Minden hétfő 14:00
Heti jelentés, mely magában foglalja a BKÜ Ügyfél-tájékoztatás szakterületének heti feladatait, a menetrendi, grafikus és elektronikus anyagok darabszámát, a felújított, telepített és ideiglenesen kihelyezett megállóhelyi oszlopok darabszámát.	Minden péntek 9:00
Havi leltár, mely tartalmazza a BKÜ raktárában lévő, tájékoztatás-kivitelezéshez szükséges anyagok mennyiségét.	Minden hónap utolsó munkanapja
Éves prezentáció, mely tartalmazza a szakterület bemutatóját, valamint tevékenység során elvégzett feladatok mennyiségét, darabszámát, az előző évekhez viszonyítva.	Tárgyévet követő év, január 31.
Elektronikusan elérhető jelentés, mely ismerteti a szakterület előkészítés, gyártás vagy kihelyezés alatt álló anyagait, folyamatos dokumentálás mellett.	Folyamatos

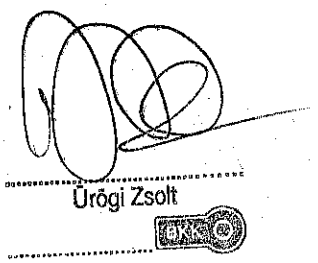
Folyamatosan vezetett tájékoztatás-kivitelezési túraterv, mely tartalmazza a kivitelezési feladatokat, a feladaton dolgozó munkatársak nevét, beosztását.	Folyamatos
SharePoint rendszer, mely tartalmazza a készítés, gyártás, kihelyezés előtt álló menetrendi hirdetményeket, folyamatos töltés mellett	Folyamatos
Éves eszközleltár készítése, a tájékoztatás-kivitelezési leltárkörzetben megtalálható eszközökről.	Aktuális selejtezési szabályzatban foglaltak szerint.

4.1.2. A BKK megrendelőként jogosult a tájékoztatási tevékenység végzését ellenőrizni, ennek érdekében a BKÜ rendszereibe betekinteni, azokból a tevékenységre vonatkozóan adatot kérni, a tevékenység színvonaláról saját vagy külső partner útján végzett próbavásárlással meggyőződni.

4.1.3. BKK vezetői kapcsolattartás útján jelöli ki az alábbiakat:

- tájékoztatási területek céljai,
- az tájékoztatási feladatok ellátásának eszközrendszere,
- az alkalmazott ösztönzési rendszer, illetve akciótervek.

4.1.4. A BKÜ-t érintő lakossági vagy üzleti megkeresésekre adott válaszok szakmai lektorálását operatív kapcsolattartás útján, szúrópróbaszerűen végi a BKK. Az ellenőrzés okán határidő túllépés nem keletkezhet.



Megbízó és Szolgáltató a Keretszerződés 17.4. pontja alapján szolgáltatási szintmérési rendszert dolgoz ki és vezet be, amely során már fokozatosan érvényesíteni kívánják az elektronikus jegyrendszer (AFC) bevezetésével összefüggésben a bevételbeszedési és ellenőrzési feladatok tekintetében elérhető hatékonyságnövelési lehetőségeket.

A szolgáltatási szint bevezetéséig alkalmazandó kötbér tételeket a I. pont tartalmazza. A szolgáltatási szint kidolgozása során figyelembe venni tervezett szolgáltatási jellemzőket és mérési szempontokat a II. pont tartalmazza exemplifikatív jelleggel.

I. Kötbértételek

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Kötbéresemény	Mérés módja	Eltérés és következmény
LÉ1/ÜSZ1	Értékesítés, Ügyfélszolgálat	szolgálati hely működése	az adott szolgálati hely a meghirdetett nyitvatartási idő egy részében nem tart nyitva (Ügyfélközpontok, Pénztárak és Ügyfélszolgálatok)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	A meghirdetett nyitvatartási időtől való minden teljes 15 perc eltérés esetén 15 000 Ft
LÉ2/ÜSZ2	Értékesítés, Ügyfélszolgálat	szolgálati hely meghatározó funkcióinak működése	az adott szolgálati helyen a meghirdetett nyitvatartási idő alatt meghatározó funkciók nem teljes körűen működnek (Ügyfélközpontok, Pénztárak és Ügyfélszolgálatok)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	A meghirdetett nyitvatartási időben a meghatározó funkciók nem teljeskörű működése esetén minden megkezdett 15 perc - 15 000 Ft/15 perc eltérés az értékesítési és a pótdíjazási rendszer esetén - 5 000 Ft/15 perc eltérés csökkentett üzemelés esetén pl. a Bubi, IQdoc rendszer, MS Office esetében
LÉ3	Értékesítés	szolgálati hely működése	az adott szolgálati hely működése eltér a jóváhagyott létszámterv és beosztás szerint meghatározottaktól	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Létszámterv alapján meghatározott, üzemeltetett pultra készített beosztástól való eltérés esetén minden megkezdett 3 órára 5 000 Ft/beosztástól eltérően, vagy nem üzemeltetett pult
LÉ4	Értékesítés	általános és speciális hirdetmények	I. kategória: az adott szolgálati helyen a BKK által meghatározott, általános érvényű szórólapok, plakátok hiánya II. kategória: az adott szolgálati helyen a BKK által meghatározott, konkrét akcióhoz, eseményhez kapcsolódó szórólapok, plakátok hiánya	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	I. kategória: Meghatározott általános érvényű szórólapok, plakátok (egyszerre legalább 3 fajta) rendelkezésre nem állása esetén 5 000 Ft/alkalom II. kategória: Meghatározott, konkrét akcióhoz, eseményhez kapcsolódó szórólapok, plakátok rendelkezésre nem állása esetén fajtánként 15 000 Ft/alkalom

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Kötbéresemény	Mérés módja	Eltérés és következmény
LÉ5	Értékesítés	kiszolgálás minősége	az értékesítést végző munkatárs kiszolgálási tevékenységében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: I. kategória - Célzott minőségellenőrzés alkalmával egy értékesítési folyamat vizsgálata során feltárt hiba, mely az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintéző hibájára vezethető vissza II. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza III. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza és amely az ügyfélnek többlet anyagi ráfordítást és kellemetlenséget okozott (pl. nem megfelelő kiszolgálás miatt ügyfél pótdíjazásra került, ami számára valamilyen okból nem került visszatérítésre)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén - I. kategóriában 5 000 Ft/alkalom - II. kategóriában 10 000 Ft/alkalom - III. kategóriában 15 000 Ft/alkalom
LÉ6	Értékesítés	szolgálati helyek színvonala	ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok működésében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: - kiszolgáló pult nem megfelelő tisztasága, portalansága, rendezettsége - szórólapok nem megfelelő rendezettsége - ügyféltér padlóburkolata nem megfelelő tisztasága, foltossága, figyelembe véve az adott időjárási körülményeket, a napi egyszeri általános takarítást - ügyféltér világításának nem megfelelősége - ajándéktárgyak és áraik nem megfelelő megjelenítése ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok, pénztárak működésében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamely hiba: - jogszabályi előírásnak megfelelő tájékoztatók nem megfelelő rendelkezésre állása - Vásárlók Könyve nem megfelelő kihelyezése - nem megfelelően működő, nem megfelelően érvényesített tűzjelző, porral oltó - gyúlékony anyagok nem megfelelő tárolása, közlekedő útvonalak akadályozása	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén 5 000 Ft/alkalom
LÉ7	Értékesítés	szolgálati helyeken biztonsági őri szolgáltatások színvonala	az értékesítést végző szolgálati helyek működésében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: - vagyonőr rendelkezésre nem állása reggel 6 óra után - vagyonőr által nem megfelelő munkaruha viselése - vagyonőr által szolgálati igazolvány használatának elmulasztása - vagyonőr ápolatlan megjelenése - vagyonőr udvariatlan viselkedése	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén a BKK által kezelt, vonatkozó szolgáltatási szerződés szerinti, továbbhárítható kötbérek
LÉ8	Értékesítés	egyedi áras díjtermék kiadás	egyedi áras díjtermék kiadások határidőre történő teljesítésének elmaradása	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén 5 000 Ft/alkalom
LÉ9	Értékesítés	üzleti célú lakossági értékesítés	kapcsolódó üzleti célú értékesítési szerződésben meghatározott BKÜ teljesítés nem megfelelő megvalósítása (pl. határidő be nem tartása, mennyiségi probléma, helyszíni értékesítés elmulasztása, stb.)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén az üzleti célú értékesítési szerződésben meghatározott, BKK által az üzleti partner számára fizetendő következményeknek (kötbérnek) megfelelő összeg tovább hárítása.

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Kötbéresemény	Mérés módja	Eltérés és következmény
ÜÉ1	Üzleti értékesítés	BKK által megkötött, egyedi BKK díjtermék szerződések, árajánlatok határidőre történő teljesítésének, kiszolgálásának elmaradása	határidő be nem tartása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	Nem a szerződés megkötése előtti BKK-BKÜ egyeztetés (beleértve a szükséges készletigény előrejelzést és többlet erőforrását) vagy a BKÜ és az ügyfél egyeztetése szerinti módon és időben történik meg a kiszolgálás, ebben az esetben a szerződés értékének 5%-a, de minimum 10 000 Ft/nap, maximum 50 000Ft/nap, amennyiben az értékesítési tranzakció később megvalósul (azaz nem hiúsul meg).
ÜÉ2	Üzleti értékesítés	BKK üzleti ügyfelekhez történő ún. kitelepüléses BKK díjtermék értékesítés határidőre történő meg nem valósítása	határidő be nem tartása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	Nem a BKK kérése, vagy a BKÜ ügyféllel történt megállapodása szerinti határidőre történik a kitelepülés, ebben az esetben 20 000 Ft/óra késés
ÜÉ3	Bubi közszolgáltatás	Bubi működése (melyet alvállalkozó végez) helyszíni ellenőrzésének elmaradása	helyszíni ellenőrzés elmaradása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A gyűjtőállomások kéthavonta minimum egyszer történő ellenőrzésének a jelenlegi állomány tekintetében való elmaradása esetén 5 000 Ft/állomás
ÜÉ4	Bubi közszolgáltatás	Bubi egyedi áras díjtermék kiadások határidőre történő teljesítésének elmaradása	határidő be nem tartása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A kiszolgálásnak a szerződésben meghatározott vagy külön a BKÜ által az ügyféllel egyeztetett módon és időben történő kiszolgálásának elmaradása esetén 5 000 Ft/alkalom
ÜÉ5	Bubi közszolgáltatás	Bubi kártya, kupon értékesítői ponton hiány	az adott szolgálati helyen a kiszolgáláshoz nem áll rendelkezésre elegendő Bubi kártya vagy kupon készlet	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A BKÜ nem tudja biztosítani a Bubi értékesítéshez szükséges kupont, kártyát, 12 000 Ft/esemény
ÜÉ6	Bubi közszolgáltatás	Bubi módszertanban foglalt SLA kontrol határidőre történő számítása teljesítésigazoláshoz elmaradása	határidő be nem tartása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A BKÜ a kontrol SLA számítást a tárgyhót követő 7. munkanapig nem küldi meg a teljesítésigazoláshoz, ebben az esetben a határidőt követően minden nap késésre 5 000 Ft/naptári nap
ÜÉ7	Közterület használat és filmforgatás	Sürgősségi esetben a 24 órás, egyéb esetben a 48 órás hivatalos állásfoglalási határidő be nem tartása	határidő be nem tartása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	Sürgősségi esetben a 24 órás, egyéb esetben a 48 órás hivatalos állásfoglalási határidő BKÜ hibájából eredő be nem tartása esetén a büntetés és kártérítés mértékének teljes áthárítása BKÜ-re
EÉ1	TVM üzemeltetés	TVM kellékanyag hiány	kiszolgálás részleges vagy teljes meghiúsulása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A BKÜ saját hibájából nem képes abban a mennyiségben kiszolgálni az üzemeltető képviselőjét (MPT-t), amekkora igényt leadtak, ebben az esetben 20 000 Ft/naptári nap
EÉ2	TVM üzemeltetés	kijelölt TVM-ek biztonsági őrrel történő őrzése	őrzés nélkül álló TVM	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport	A kijelölt TVM órára lebontott őrzése nem, vagy csak részben történik meg, vagy szúrópróba szerű ellenőrzéskor a feladat végrehajtásának elmaradását tapasztalja az ellenőrző személy, ebben az esetben 15 000 Ft/esemény

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Kötbéresemény	Mérés módja	Eltérés és következmény
				- Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
EÉ3	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	nagykereskedelmi/kiemelt partnerek ÁSZF-ben foglalt kiszolgálásának teljesülése / jogos panasz az ÁSZF megsértésére	határidő be nem tartása, előírások megsértése	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	ÁSZF-től eltérő, késedelmes kiszolgálásra érkezett jogos panasz esetében 10 000 Ft/esemény
EÉ4	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	kiemelt ügyfelek (átutalással vásárlók), viszontértékesítők a velük egyeztetett időpontban, vagy személyes kiszolgálásának meghiúsulása	határidő be nem tartása, előírások megsértése, adott igény kiszolgálásának meghiúsulása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	Kiemelt ügyfelek (átutalással vásárlók), viszontértékesítők a velük egyeztetett időpontban, vagy személyes kiszolgálásának helyszínen történő kiszolgálásának BKÜ hibájából történő meghiúsulására érkező jogos panasz esetén 20 000 Ft/esemény
EÉ5	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	nagykereskedelmi és viszontértékesítés partner kiszolgálásának minősége	előírások megsértése	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	BKÜ dolgozóinak kiszolgálás során vagy próbavásárláskor tanúsított magatartására vonatkozó jogos panasz esetén 10 000 Ft/esemény
ÜSZ3	Ügyfélszolgálat	Telefonos ÜSZ működésének biztosítása	Jóváhagyott létszámterv betöltöttségének elmaradása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - IT riport - Támogató rendszer adatok	Létszámterv alapján meghatározott, jóváhagyott létszámtól való elmaradás esetén a be nem töltött létszám után a 15. munkanaptól kezdődően 15 000 Ft/fő/munkanap, a 15. munkanaptól kezdődően
ÜSZ4	Ügyfélszolgálat	ügyfélszolgálati ügyintézés színvonala	a kiszolgálást végző munkatárs kiszolgálási tevékenységében az alábbiakban felsoroltak közül valamelyik hiba felmerül: I. kategória - Célzott minőségellenőrzés alkalmával egy ügyfél-kiszolgálási folyamat vizsgálata során feltárt hiba, mely az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintéző hibájára vezethető vissza II. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza III. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza és amely az ügyfélnek többlet anyagi ráfordítást és kellemetlenséget okozott (pl. nem megfelelő kiszolgálás miatt ügyfél pótdíjazásra került, ami számára valamilyen okból nem került visszatérítésre)	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Tesztesemény - IT riport - Támogató rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	Hiba felmerülése esetén - I. kategóriában 5 000 Ft/alkalom - II. kategóriában 10 000 Ft/alkalom - III. kategóriában 15 000 Ft/alkalom
ÜSZ5	Ügyfélszolgálat	Levelezési ÜSZ színvonala, határidőn túli válaszok aránya	a bejövő megkeresések számához viszonyított határidőn túli válaszok Ügyfélszolgálat hibájára visszavezethető aránya 1% feletti	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Tesztesemény - IT riport - Támogató rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	A határidőn túli válaszok 1%-os értéket meghaladó aránya esetén e felett minden 0,1%-nyi határidőn túli válasz arányért 15 000 Ft
E1	Bevételbiztosítás	helyszíni pótdíj tervhez viszonyított elvárt teljesítése	nem éri el a bázis éves bevételi adatok 3%-kal növelt értékét	IT riport	A kötbéreseménynél meghatározott érték el nem érése esetén 100 000 Ft / év
E2	Bevételbiztosítás	a jóváhagyott létszámtervhez illeszkedően meghatározott viszonylati lefedettség biztosítása	a megadott havi viszonylati lefedettség nem éri el a 90%-ot	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	A kötbéresemény bekövetkezésekor 2018. január 1-jétől kezdődően 100 000 Ft/ hó

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Kötbéresemény	Mérés módja	Eltérés és következmény
E3	Bevételbiztosítás	ledolgozott munkaóra a rendelkezésre álló humánerő függvényében	nem éri el a 80%-ot a ledolgozott munkaidő (a teljes munkaidőkeretből a szabadság, betegség és egyéb távollét idejének levonásával adódó időkeret) és a teljes munkaidőkeret aránya	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	Kötbéresemény bekövetkezésekor 100 000 Ft/ hó
E4	Bevételbiztosítás	a jóváhagyott létszámtervhez illeszkedően jegyellenőri létszámkeret tartása, feltöltése	nem éri el a létszám az engedélyezett keret 90%-át	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	Kötbéresemény bekövetkezésekor 100 000 Ft / hó
E5	Bevételbiztosítás	jegyellenőr, HÉV jegyellenőr, biztonsági szolgálat esetén próbavásárlások során feltárt hiányosságok	hiba felmerülése	egyeztetett próbavásárlói jegyzőkönyvek adatai	Hiba felmerülése esetén 10 000 Ft/db
E6	Bevételbiztosítás	hiányos, illetve hibás adatfelvételezésre visszavezethető halasztott pótdíjazási eljárások miatt elmaradó pótdíjbevétel	legfeljebb 3% hibás adatfelvétel/összes pótdíjnyilatkozat arány	BÖK (INDECS szoftveres)	A 3% meghaladása esetén 5 000 Ft/ db
E7	Bevételbiztosítás	jegyellenőrzési és biztonsági őri tevékenységgel kapcsolatos jogos panaszok észrevételek	hiba felmerülése	BKÜ adatszolgáltatás	Hiba felmerülése esetén 7 000 Ft/db
ÉT1	Jegyraktár	Selejtezés	2017-re az üzleti tervben kitűzött maximális selejt mennyiség túllépése, ezt követően éves szinten a beszerzett érték 8%-ának túllépése	IT riport	Kötbéresemény bekövetkezésekor: a tényleges selejtérték és a célként kijelölt összeg különbségének 1%-a.
ÜT1	ügyfél-tájékoztatás	üzletszabályzatban, és az NFM által előírt térképes tájékoztatók kihelyezése	határidőn túli vagy előírtaktól eltérő kihelyezés, dokumentáció átadásának elmaradása	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 5 000 Ft/esemény
ÜT2	ügyfél-tájékoztatás	hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok elkészítése, kihelyezése	az üzletszabályzat és a piacfelügyeleti szerv (NFM) által előírt határidőre történő kihelyezés és/vagy fotódokumentáció elmaradása vagy késedelme	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor - kötött pályánál és nagy projektnél 50 000 Ft/ esemény - kötött pályán és nagy projekten kívül 15 000 Ft/esemény
ÜT3	tájékoztatás-kivitelezés	tájékoztató infrastruktúra elemek folyamatos karbantartása	nem történik meg legalább 100 oszlop meglátogatása és fotódokumentációval záruló karbantartása havonta	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 5 000 Ft/esemény
ÜT4	tájékoztatás-kivitelezés	az 1-es és a 3-as villamos tájékoztató elemeinek takarítása	legalább negyedévente történő és fotódokumentációval záruló nagytakarítás elmarad	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 5 000 Ft/esemény
ÜT5	grafikus tájékoztatás	tájékoztató térképek grafikai állományának folyamatos naprakészen tartása	hálózati változások esetén a grafikai anyagok frissítése, a bevezetés időpontjáig nem történik meg	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 15 000 Ft/esemény
ÜT6	elektronikus tájékoztatás	FUTÁR eszközzel felszerelt járműken a tárolt hangok biztosítása	igény esetén a hangok cseréje, feltöltése, nem történik meg 8 munkanapon belül	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 5 000 Ft/esemény
ÜT7	grafikus tájékoztatás	fix telepítésű tájékoztató vitrinek tartalmának folyamatos frissítése	változás esetén a grafikai állományok és fotódokumentációval záruló frissítése nem történik meg a bevezetés időpontjáig	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 15 000 Ft/esemény
ÜT8	ügyfél-tájékoztatás	hálózati- és forgalmi változáshoz kapcsolódó előtájékoztatás	grafikus, és a FUTÁR-os járműveken hangos előtájékoztatás a járműveken nem történik meg a változás előtt legkésőbb 3 nappal	BKÜ adatszolgáltatás	Kötbéresemény bekövetkezésekor 15 000 Ft/esemény

II. Szolgáltatási szintmérési rendszer kialakítása során figyelembe venni tervezett szolgáltatási jellemzők és mérési módok (exemplifikatív jelleggel)

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Szolgáltatási szint	Mérés módja	Eltérés és következmény
LÉ1/ÜSZ1	Értékesítés, Ügyfélszolgálat	szolgálati hely működése	az adott szolgálati hely a meghirdetett nyitvatartási idő egy részében nem tart nyitva (Ügyfélközpontok, Pénztárak és Ügyfélszolgálatok)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ2/ÜSZ2	Értékesítés, Ügyfélszolgálat	szolgálati hely meghatározó funkcióinak működése	az adott szolgálati helyen a meghirdetett nyitvatartási idő alatt meghatározó funkciók nem teljes körűen működnek (Ügyfélközpontok, Pénztárak és Ügyfélszolgálatok)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ3	Értékesítés	szolgálati hely működése	az adott szolgálati hely működése eltér a jóváhagyott létszámterv és beosztás szerint meghatározottaktól	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ4	Értékesítés	általános és speciális hirdetmények	I. kategória: az adott szolgálati helyen a BKK által meghatározott, általános érvényű szórólapok, plakátok hiánya II. kategória: az adott szolgálati helyen a BKK által meghatározott, konkrét akcióhoz, eseményhez kapcsolódó szórólapok, plakátok hiánya	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ5	Értékesítés	kiszolgálás minősége	az értékesítést végző munkatárs kiszolgálási tevékenységében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: I. kategória - Célzott minőségellenőrzés alkalmával egy értékesítési folyamat vizsgálata során feltárt hiba, mely az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintéző hibájára vezethető vissza II. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza III. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza és amely az ügyfélnek többlet anyagi ráfordítást és kellemetlenséget okozott (pl. nem megfelelő kiszolgálás miatt ügyfél pótdíjazásra került, ami számára valamilyen okból nem került visszatérítésre)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ6	Értékesítés	szolgálati helyek színvonala	ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok működésében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: - kiszolgáló pult nem megfelelő tisztasága, portalansága, rendezettsége - szórólapok nem megfelelő rendezettsége - ügyféltér padlóburkolata nem megfelelő tisztasága, foltossága, figyelembe véve az adott időjárási körülményeket, a napi egyszeri általános takarítást - ügyféltér világításának nem megfelelősége - ajándéktárgyak és áraik nem megfelelő megjelenítése ügyfélközpontok, ügyfélszolgálatok, pénztárak működésében az	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Szolgáltatási szint	Mérés módja	Eltérés és következmény
			alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamely hiba: - jogszabályi előírásnak megfelelő tájékoztatók nem megfelelő rendelkezésre állása - Vásárlók Könyve nem megfelelő kihelyezése - nem megfelelően működő, nem megfelelően érvényesített tűzjelző, porral oltó - gyúlékony anyagok nem megfelelő tárolása, közlekedő útvonalak akadályozása		
LÉ7	Értékesítés	szolgálati helyeken biztonsági őri szolgáltatások színvonala	az értékesítést végző szolgálati helyek működésében az alábbiakban felsoroltak közül felmerül valamelyik hiba: - vagyonőr rendelkezésre nem állása reggel 6 óra után - vagyonőr által nem megfelelő munkaruha viselése - vagyonőr által szolgálati igazolvány használatának elmulasztása - vagyonőr ápolatlan megjelenése - vagyonőr udvariatlan viselkedése	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
LÉ9	Értékesítés	üzleti célú lakossági értékesítés	kapcsolódó üzleti célú értékesítési szerződésben meghatározott BKÜ teljesítés nem megfelelő megvalósítása (pl. határidő be nem tartása, mennyiségi probléma, helyszíni értékesítés elmulasztása, stb.)	Lehetséges megoldások: -BKÜ adatszolgáltatás -Próbavásárlás -IT riport -Értékesítési/támogatási rendszer adatok -Jogos ügyfélpanasz	
ÜÉ3	Bubi közszolgáltatás	Bubi működése (melyet alvállalkozó végez) helyszíni ellenőrzésének elmaradása	helyszíni ellenőrzés elmaradása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
EÉ1	TVM üzemeltetés	TVM kellékanyag hiány	kiszolgálás részleges vagy teljes meghiúsulása	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
EÉ2	TVM üzemeltetés	kijelölt TVM-ek biztonsági őrrel történő őrzése	őrzés nélkül álló TVM	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
EÉ3	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	nagykereskedelmi/kiemelt partnerek ÁSZF-ben foglalt kiszolgálásának teljesülése / jogos panasz az ÁSZF megsértésére	határidő be nem tartása, előírások megsértése	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
EÉ5	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	nagykereskedelmi és viszontértékesítés partner kiszolgálásának minősége	előírások megsértése	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Próbavásárlás - IT riport - Értékesítési rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Szolgáltatási szint	Mérés módja	Eltérés és következmény
EÉ6	TVM üzemeltetés	TVM hibajegyek pontos rögzítése	Nem éri el a 99%-ot	A mérést az IT által biztosított „TVM Incidensek V4" adatbázis-kapcsolattal rendelkező excel alapú adattábla adatai biztosítják, amelyben minden – méréshez szükséges – információ rendelkezésre áll. Külön kell mérni a - TVM monitoring és az - ügyfélszolgálati teljesítményt (ügyfélközpontok és telefonos ügyfélszolgálat) teljesítményét.	Szolgáltatási díj csökkentése az egyes szolgáltatási szinteknél: 99,00%-100%: 0 Ft 98,00%-98,99% xxx.xxx Ft 97,00%-97,99% xxx.xxx Ft 96,00%-96,99% xxx.xxx Ft 0,00-95,99% xxx.xxx Ft
EÉ7	TVM üzemeltetés	TVM eseménykezelés határidejének betartása	Észleléstől számított 10 percen belül nem történik meg minden érintett értesítése	TVM Monitoring csapatra vonatkozó változó. Az események (eseménytípusokat kell hozzá definiálni) nyilvántartásához létre kell hozni egy űrlap sablont, melyet el kell juttatni a TVM üzemeltetés részére (felmenteni egy közös tárhelyre). Feladatok: - KPI hatálya alá tartozó Eseménytípusok definiálása - Eseménytípusokhoz tartozó folyamatok véglegesítése, közös elfogadása - Eseménytípusokhoz tartozó űrlapok kialakítása	Szolgáltatási díj csökkentése az egyes szolgáltatási szinteknél (értesítési idő alapján): 0-10:00 perc: 0 Ft 10:01-12:00 perc: xxx.xxx Ft 12:01-14:00 perc: xxx.xxx Ft 14:01-16:00 perc: xxx.xxx Ft 16:01 perctől: xxx.xxx Ft
EÉ8	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	Viszontértékesítői próbavásárlás jegykészlet hiányra vonatkozó tartós tendenciája	három egymást követő hónapban a jegykészlettel rendelkezés 90% alá esik	Próbavásárlás Jogos panasz	...
EÉ9	nagykereskedelmi és viszontértékesítés	Viszontértékesítői próbavásárlás nem az előírás szerinti végzése	0 esemény	Próbavásárlás Jogos panasz	Az ellenőrzést végző BKÜ munkavállaló megsérti az alábbi szabályokat: ...
ÜSZ3	Ügyfélszolgálat	Telefonos ÜSZ színvonala, elveszett hívások aránya	20%-ot meghaladó elveszett hívás az összes beérkező híváshoz viszonyítva	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Tesztesemény - IT riport - Támogató rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
ÜSZ4	Ügyfélszolgálat	ügyfélszolgálati ügyintézés színvonala	a kiszolgálást végző munkatárs kiszolgálási tevékenységében az alábbiakban felsoroltak közül valamelyik hiba felmerül: I. kategória - Célzott minőségellenőrzés alkalmával egy ügyfél-kiszolgálási folyamat vizsgálata során feltárt hiba, mely az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó ügyintéző hibájára vezethető vissza II. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza III. kategória - Jogos ügyfélpanasz, amelyről a kivizsgálás során bebizonyosodik, hogy az ügyfélszolgálati tevékenység körében vétett ügyintézői hibára vezethető vissza és amely az ügyfélnek többlet anyagi ráfordítást és kellemetlenséget okozott (pl. nem megfelelő kiszolgálás miatt ügyfél pótdíjazásra került, ami számára valamilyen okból nem került visszatérítésre)	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Tesztesemény - IT riport - Támogató rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
ÜSZ5	Ügyfélszolgálat	Levelezési ÜSZ színvonala, határidőn túli válaszok aránya	a bejövő megkeresések számához viszonyított határidőn túli válaszok Ügyfélszolgálat hibájára visszavezethető aránya 1% feletti	Lehetséges megoldások: - BKÜ adatszolgáltatás - Tesztesemény	

Azonosító	Tevékenységi kör	Mutató neve	Szolgáltatási szint	Mérés módja	Eltérés és következmény
				- IT riport - Támogató rendszer adatok - Jogos ügyfélpanasz	
E1	Bevételbiztosítás	helyszíni pótdíj tervhez viszonyított elvárt teljesítése	nem éri el a bázis éves bevételi adatok 3%-kal növelt értékét	IT riport	
E2	Bevételbiztosítás	a jóváhagyott létszámtervhez illeszkedően meghatározott viszonylati lefedettség biztosítása	a megadott havi viszonylati lefedettség nem éri el a 90%-ot	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	
E3	Bevételbiztosítás	ledolgozott munkaóra a rendelkezésre álló humánerő függvényében	nem éri el a 80%-ot a ledolgozott munkaidő (a teljes munkaidőkeretből a szabadság, betegség és egyéb távollét idejének levonásával adódó időkeret) és a teljes munkaidőkeret aránya	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	
E4	Bevételbiztosítás	a jóváhagyott létszámtervhez illeszkedően jegyellenőri létszámkeret tartása, feltöltése	nem éri el a létszám az engedélyezett keret 90%-át	IT riport (beosztáskészítő rendszer)	
E5	Bevételbiztosítás	jegyellenőr, HÉV jegyellenőr, biztonsági szolgálat esetén próbavásárlások során feltárt hiányosságok	hiba felmerülése	egyeztetett próbavásárlói jegyzőkönyvek adatai	
E6	Bevételbiztosítás	hiányos, illetve hibás adatfelvételezésre visszavezethető halasztott pótdíjazási eljárások miatt elmaradó pótdíjbevétel	legfeljebb 3% hibás adatfelvétel/összes pótdíjnyilatkozat arány	BÖK (INDECS szoftveres)	
E7	Bevételbiztosítás	jegyellenőrzési és biztonsági őri tevékenységgel kapcsolatos jogos panaszok észrevételek	hiba felmerülése	BKÜ adatszolgáltatás	
ÉT1	Jegyraktár	Selejtezés	2017-re az üzleti tervben kitűzött maximális selejt mennyiség túllépése, ezt követően éves szinten a beszerzett érték 8%-ának túllépése	IT riport	
ÜT1	ügyfél-tájékoztatás	üzletszabályzatban, és az NFM által előírt térképes tájékoztatók kihelyezése	határidőn túli vagy előírtaktól eltérő kihelyezés, dokumentáció átadásának elmaradása	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT2	ügyfél-tájékoztatás	hálózati- és forgalmi változásokhoz kapcsolódó tájékoztató anyagok elkészítése, kihelyezése	az üzletszabályzat és a piacfelügyeleti szerv (NFM) által előírt határidőre történő kihelyezés és/vagy fotódokumentáció elmaradása vagy késedelme	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT3	tájékoztatás-kivitelezés	tájékoztató infrastruktúra elemek folyamatos karbantartása	nem történik meg legalább 100 oszlop meglátogatása és fotódokumentációval záruló karbantartása havonta	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT4	tájékoztatás-kivitelezés	az 1-es és a 3-as villamos tájékoztató elemeinek takarítása	legalább negyedévente történő és fotódokumentációval záruló nagytakarítás elmarad	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT5	grafikus tájékoztatás	tájékoztató térképek grafikai állományának folyamatos naprakészen tartása	hálózati változások esetén a grafikai anyagok frissítése, a bevezetés időpontjáig nem történik meg	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT6	elektronikus tájékoztatás	FUTÁR eszközzel felszerelt járműken a tárolt hangok biztosítása	igény esetén a hangok cseréje, feltöltése, nem történik meg 8 munkanapon belül	BKÜ adatszolgáltatás	
ÜT7	grafikus tájékoztatás	fix telepítésű tájékoztató vitrinek tartalmának folyamatos frissítése	változás esetén a grafikai állományok és fotódokumentációval záruló frissítése nem történik meg a bevezetés időpontjáig	BKÜ adatszolgáltatás	
UT8	ügyfél-tájékoztatás	hálózati- és forgalmi változáshoz kapcsolódó előtájékoztatás	grafikus, és a FUTÁR-os járműveken hangos előtájékoztatás a járműveken nem történik meg a változás előtt legkésőbb 3 nappal	BKÜ adatszolgáltatás	

Juhász András

Ügyi Zsolt

Zámbó Rob

A BKK által a BKÜ-től megrendelt, szerződésekben történő közreműködői tevékenység szabályai

1. A BKK által a BKÜ-től megrendelt szerződéses közreműködői tevékenységek

1.1.1. A BKK által a jelen Keretszerződésben megrendelt tevékenységek ellátásához különféle szerződések is kapcsolódnak.

1.1.2. BKK a Keretszerződés aláírásakor hatályos szerződései tekintetében a Keretszerződésben és mellékleteiben meghatározott feladatok elvégzését, jelen mellékletben szerződéstípusonként tipizálva rendeli meg közreműködői tevékenységként BKÜ-től.

1.1.3. A felsorolt szerződések módosításáról, felmondásáról vagy új szerződés megkötéséről a BKK előzetesen, e-mailen tájékoztatja a BKÜ Ügyfélkapcsolati szolgáltatások szakterületét, a felek szükség szerint a szerződésekkel kapcsolatos változásokról egyeztetnek, a Keretszerződés egyéb okok miatt soron következő módosításába a változásokat átvezetik.

2. Mennyiségi és minőségi követelmények

2.1.1. Szerződés típusonként a BKÜ feladatait általánosságban az alábbi táblázat tartalmazza.

Szerződés típusa	**BKÜ feladatainak felsorolása**
Beszállítói/ Vállalkozási keretszerződés	Operatív kapcsolattartás a Partnerekkel, a Partnerek szerződés szerinti teljesítésének ellenőrzése a BKK-val folyamatosan egyeztetett módon, teljesítésigazolások kiadáshoz előzetes teljesítés nyilatkozatok (alapbizonylatok) kiadása BKK felé.
Egyedi értékesítési	Ügyfelek tájékoztatása és operatív kapcsolattartás, díjtermékkel/termékkel ügyfelek kiszolgálása, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, ügyfél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé
Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	Ügyfelek tájékoztatása, harmadik fél díjtermékével/termékével ügyfelek folyamatos kiszolgálása, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, harmadik fél felé történő elszámoláshoz alapbizonylat kiállítás BKK felé, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, harmadik fél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé
Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	Viszontértékesítők díjtermékkel/termékkel és készpénzfizetési számlatömbbel történő folyamatos kiszolgálása és operatív kapcsolattartás, készpénzfizetési számlatömbök nyilvántartása, visszavételezése és ellenőrzése, díjtermék/termék csere/visszaváltás ügyintézése, panaszkezelés, rendszeres próbavásárlás, harmadik fél felé történő elszámoláshoz alapbizonylat kiállítás BKK felé, értékesítésből származó bevétellel történő elszámolás BKK felé, harmadik fél szerződésszegő magatartásának jelentése a BKK felé

2.1.2. A BKÜ bizonyos operatív végrehajtásában közreműködik az alábbi táblázat szerinti szerződések tekintetében.
(Keretszerződés hatályba lépésekor hatályban lévő érintett szerződések)

Közszolgáltatási Megállapodáshoz kapcsolódó szerződések				
Érintett terület	Sorszám	Szerződés típusa (Beszállítói/ Viszontértékesítési/ Egyedi értékesítési)	Szerződés iktatószáma	Szolgáltatás megnevezése
FORGALOM-FELÜGYELET	1.	Beszállítói	1041/9-1/2013/1041	Forgalomirányító- és utastájékoztató rendszerek szolgáltatási tárgyában kötött szerződés
KERESKEDELEM-BEVÉTELBIZTOSTÁS	2.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	1125/275-1/2016	Megállapodás a közösségi határon kívüli utazásokból származó bevételek elszámolásáról a BKK Zrt. és BHÉV Zrt. között
	3.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	1125/276-1/2016	Megállapodás a közösségi határon kívüli utazásokból származó bevételek elszámolásáról a BKK Zrt. és VOLÁNBUSZ Zrt. között
	4.	Egyedi értékesítési	1/1282/2010; 1125/67-1/2013	A Budapest Bérletek bevétel megosztás 1%
	5.	Egyedi értékesítési	1125/138-1/2016/1125	Sziget Fesztivál - közlekedési szolgáltatás, értékesítési szolgáltatás
	6.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	127/488/2011; 1127/179-3/2013/1024; 1125/159-1/2016/1125	Bevétel részesedés Budapest Card-ból
	7.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	1127/176-1/2013	Budapest Card értékesítési megállapodás
	8.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	1025/46-1/2015/1025	vasúti menetjegyek értékesítése
	9.	Viszontértékesítői (BKK a megbízott)	1025/124-1/2015/1025	utazási igazolványok értékesítése (Volán termékek)
	10.	Egyedi értékesítési	1025/102-1/2015	MOL Bubi népszerűsítése - negyedéves bérletért cserébe

11.	Beszállítói	1127/114-25/2015/1024	készpénzszállítás, pénzfeldolgozás, díjtermék-szállítás
12.	Beszállítói	1014/1-130/2013/1024; 1014-39-1/2014/1014; 1014/42-7/2015/1014	TVM üzemeltetés
13.	Beszállítói	1055/8-167/2013/1055; 1055/8-169/2013/1055; 1055/8-170/2013/1055	BUBI Üzemeltetési és telepítési szerződés
14.	Beszállítói	1171/10-12/2013/1024; 1171/10-13/2013/1024	Biztonsági Hőpapír szállítása
15.	Beszállítói	1125/16-5/2014; 1125/86-7/2016/1024; 1125/86-13/2016/1024	Hagyományos díjtermékek szállítása
16.	Beszállítói	1126/818-19/2015/1024; 1126/818-26/2015/1024; 1126/818-33/2015/1126	Jegyellenőrzési és eseti jelleggel értékcikk-értékesítési, valamint személy- és vagyonvédelmi, illetve értékcikk-szállítási biztosítási tevékenység ellátása
17.	Beszállítói	1126/266-61/2015/1024; 1126/609-2/2016/1024	adatrögzítői, kisegítő adminisztratív és idegen nyelvű utas tájékoztatási feladatok elvégzésére diák munkaerő foglalkoztatása
18.	Beszállítói	1126/301-6/2016/1126	Jegyellenőröktől, jegyvizsgálóktól, fővizsgálóktól, biztonsági őröktől és jegykiadó pénztárosoktól történő próbavásárlás
19.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/177-1/2013; 1127/18-4/2015; 1127/18-5/2015; 1127/18-6/2015	Szolgáltatási keretszerződésben előírt módon ügynöki szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
20.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	182/441-2/2012/4; 1127/105-2/2013/1024; 1127/300-2/2013/1024; 1127/581-2/2013/1024; 1127/125-2/2014/1024; 1127/227-1/2014/1127	Ügynöki szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
21.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1612/973/2009; 15A3/273/2010; 0127/459-1/2011; 1127/241-7/2014/1024	Bizományosi szerződés keretében jegy és bérletértékesítési tevékenység ellátása
22.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/623-1/2012; 1127/319-4/2013; 1127/127-2/2014/1024	Bizományosi szerződés keretében Repülőtéri jegyértékesítési tevékenység ellátása
23.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/66-3/2017	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
24.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/99-6/2016	Szolgáltatási keretszerződésben előírt módon viszonteladói szerződés keretében hajójegyek

			és helyszínen váltott vonaljegyek értékesítési tevékenységének ellátása
25.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/99-5/2016	Szolgáltatási keretszerződésben előírt módon viszonteladói szerződés keretében hajójegyek és helyszínen váltott vonaljegyek értékesítési tevékenységének ellátása
26.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/93-1/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
27.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-11/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
28.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/97-4/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
29.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/97-5/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
30.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/66-2/2017	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
31.	Egyedi értékesítési	1125/70-1/2015	Együttműködési megállapodás BKK online értékesítési rendszerének felhasználására
32.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1126/818-19/1024	Beléptetési és jegyellenőrzési tevékenység ellátásának keretében végzett jegyek értékesítési kötelezettsége
33.	Egyedi értékesítési	1125/285-1/2016/1125	Egyedi bérletértékesítés
34.	Egyedi értékesítési	1125/281-1/2016/1125	Egyedi bérletértékesítés
35.	Egyedi értékesítési	1125/72-4/2017	OperaKaland 2017. tavaszi rendezvény idejére megállapodás alapján kedvezményes jegyek értékesítése
36.	Egyedi értékesítési	1612/663/2008	Hitelezett menetjegyek értékesítése
37.	Egyedi értékesítési	1125/286-1/2016	Egyedi bérletértékesítés
38.	Egyedi értékesítési	1125/293-1/2016	Egyedi bérletértékesítés
39.	Egyedi értékesítési	1125/108-1/2016/1125	MOL-BUBI szolgáltatás
40.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-15/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

41.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-1/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
42.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-55/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
43.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-93/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
44.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-4/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
45.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-158/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
46.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-173/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
47.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-3/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
48.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-70/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
49.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-147/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
50.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-101/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
51.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-159/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
52.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-136/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
53.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-179/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
54.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-196/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
55.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-27/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
56.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-91/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

57.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-23/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
58.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-38/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
59.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-31/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
60.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-22/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
61.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-98/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
62.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-81/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
63.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-167/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
64.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-30/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
65.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-53/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
66.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-155/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
67.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-171/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
68.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-157/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
69.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-169/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
70.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-83/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
71.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-18/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
72.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-126/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

73.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-1/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
74.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-44/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
75.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-13/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
76.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-37/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
77.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-28/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
78.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1124/69-108/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
79.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-11/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
80.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-72/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
81.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-79/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
82.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-89/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
83.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-33/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
84.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-148/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
85.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-111/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
86.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-161/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
87.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-63/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
88.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-163/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

89.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-46/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
90.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-95/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
91.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-125/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
92.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-128/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
93.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-186/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
94.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-71/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
95.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-26/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
96.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-132/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
97.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-181/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
98.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-78/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
99.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-57/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
100.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-6/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
101.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-131/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
102.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-10/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
103.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-6/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
104.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-103/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

105.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-176/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
106.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-141/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
107.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-187/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
108.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-14/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
109.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-28/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
110.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-25/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
111.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-97/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
112.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-42/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
113.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-86/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
114.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-144/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
115.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-117/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
116.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-82/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
117.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-35/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
118.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-80/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
119.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-36/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
120.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-87/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

121.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-36/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
122.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-34/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
123.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-16/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
124.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-30/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
125.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-140/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
126.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-189/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
127.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-21/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
128.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-39/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
129.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-172/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
130.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/69-94/2013	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
131.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-3/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
132.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-4/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
133.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-9/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
134.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-8/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
135.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-6/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
136.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-5/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása

	137.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-12/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	138.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-7/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	139.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-17/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	140.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-18/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	141.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-21/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	142.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/99-1/2016	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	143.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/99-2/2016	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	144.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/66-4/2017	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	145.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/66-1/2017	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	146.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/56-16/2015	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	147.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1127/93-35/2014	Viszonteladói szerződés keretében jegyértékesítési tevékenység ellátása
	148.	Viszontértékesítői (BKK a megbízó)	1125/99-4/2016	Szolgáltatási keretszerződésben előírt módon viszonteladói szerződés keretében hajójegyek és helyszínen váltott vonaljegyek értékesítési tevékenységének ellátása
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK	149.	Vállalkozási keretszerződés	1013/47-6/2016/1024	Felszín feletti utastájékoztató anyagok felmondása
	150.	Vállalkozási keretszerződés	1013/47-7/2016/1024	Felszín alatti utastájékoztató anyagok felmondása
	151.	Vállalkozási keretszerződés	1013/47-5/2016/1024	Felszín alatti és felszín feletti angol nyelvű utastájékoztató anyagok felmondása
	152.	Vállalkozási keretszerződés	1013/75-7/2016/1024	Nyomdai Szolgáltatások

Zámbó Róbert

Ürögi Zsolt

Adatkezelés

1. Szerződő felek rögzítik, hogy a Megbízó működése során az adatkezelés és adatvédelem körében köteles betartani az Európai Parlament és Tanács ***2016/679 GDPR rendeletét,*** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló ***2011. évi CXII. törvény,*** az állami és az önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló ***2013. évi L. törvény,*** valamint az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvényben meghatározott technológiai biztonsági, valamint a biztonságos információs eszközökre, termékekre, továbbá a biztonsági osztályba és biztonsági szintbe sorolásra vonatkozó követelményekről szóló ***41/2015. (VII. 15.) BM rendelet*** rendelkezéseit.

2. A Keretszerződés teljesítése során a Szolgáltató köteles a fent hivatkozott jogszabályi keretek ismeretében és azok betartásával eljárni.

3. A Keretszerződés teljesítése során átadott vagy a teljesítés során keletkezett adatok vonatkozásában a Megbízó minősül az adatkezelőnek, míg a Szolgáltató adatfeldolgozónak.

4. Az egyes adatkezelési folyamatok részletes leírását és feltételeit a Megbízó „Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat"-a és az adatkezelési tájékoztatók (továbbiakban: **„Adatkezelési Tájékoztatók"**) tartalmazzák. Megbízó köteles a Keretszerződés hatálybalépését követően a Szolgáltató rendelkezésére bocsátani az Adatkezelési Tájékoztatókat, a Szolgáltató pedig köteles betartani a Megbízó adatvédelmi előírásait.

5. Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie ezen kritériumoknak. Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, és kizárólag a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

6. A Megbízó és a Szolgáltató köteles gondoskodni a kezelésében lévő adatok minőségéről, így különösen azok pontosságáról, teljességéről és időszerűségéről.

7. A Megbízó és a Szolgáltató a belső adatvédelmi felelőse útján az adatkezelőhöz külső szervektől és személyektől érkező megkereséseket véleményezi, majd – szükség esetén – további intézkedés végett megküldi az adatok kezelésére és átadására jogosult szervezeti egységhez, szakterülethez.

8. A Megbízó és a Szolgáltató által kezelt adatok kizárólag a hatályos Adatkezelési Tájékoztatókban meghatározott célokra használhatók fel. Számítástechnikai, távközlési eszközök és programok helyességének ellenőrzésére, felhasználók betanítására, illetve oktatási célra valós személyi adatokat felhasználni nem lehet.

9. A Megbízó és a Szolgáltató által kezelt adatok nyilvánosságra hozatala tilos, kivéve, ha azt törvény rendeli el. A jelen pontban megjelölt tilalom nem érinti az adatkezelőről szóló statisztikai adatokat, amelyek korlátozás nélkül nyilvánosságra hozhatók.

10. A Szolgáltató a személyes adatokon technikai műveletet adatfeldolgozóként az érintett hozzájárulása nélkül is végrehajthat, amennyiben tevékenysége során önálló érdemi döntést nem hoz.

11. A Szolgáltató munkavállalói és közreműködői a Megbízó által átadott csak olyan személyes adatokhoz férhetnek hozzá, és kizárólag olyan mértékben, amely feladatuk ellátásához

elengedhetetlenül szükséges, és csak abban az esetben, ha az adatkezelés egyéb feltételei tekintetükben is fennállnak.

12. Amennyiben információbiztonsági, vagy adatvédelmi incidens történik a felek haladéktalanul kötelesek egymást tájékoztatni.

13. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy legkésőbb a Keretszerződés hatálybalépését követő 60 (hatvan) napon belül pontosítják azon feltételeket és rendelkezéseket, melyek az átadott személyes adatokra vonatkoznak.

Úrbgi Zsolt

A Kompenzáció számításnál figyelembe vehető Indokolt Költségek és Bevételek

Bevételek mindösszesen: magába foglalja az egyéb, a Közszolgáltatások teljesítéséhez szorosan kapcsolódó piaci alapú tevékenységek, valamint pénzügyi műveletek bevételeit.

Egyéb bevétel: tartalmazza a Közszolgáltatás teljesítéséhez szorosan kapcsolódó tevékenységek bevételeit, pl.: kártérítés, késedelmi kamat, kapott támogatás, térítés nélkül igénybe vett szolgáltatás, vagy átvett eszköz piaci értéke.

Pénzügyi műveletek bevétele tartalmazza a közreműködői közszolgáltatások teljesítéséhez kapcsolódó, jellemzően kamat és egyéb pénzügyi műveletek bevételeit.

Költségek és ráfordítások mindösszesen: tartalmazza a közvetlen költségeket, a tevékenység ellátásban közvetetten jelen lévő további szakterületek átterhelt költségeit, a társasági irányítás, és az egyéb, a közreműködői közszolgáltatások teljesítéséhez szorosan kapcsolódó tevékenységek költségeit, valamint a pénzügyi műveletek ráfordításait. A költségeknek és ráfordításoknak a Közszolgáltatás teljesítéséhez kell kapcsolódniuk.

A **közvetlen költségek** tartalmazzák a Közszolgáltatási tevékenységekre közvetlenül felmerülő költségeket és ráfordításokat, az **amortizáció közvetlenül elszámolt költsége** tartalmazza a Szolgáltató tulajdonában lévő, Közszolgáltatásokhoz közvetlenül kapcsolódó eszközállomány értékcsökkenését.

Az amortizáció közvetlenül elszámolt költségén belül elkülönítetten szükséges feltüntetni – a tőketartalékból megvalósuló tételek kivételével – az európai uniós és vagy egyéb támogatásokból megvalósított beruházások és felújítások vonatkozásában felmerülő értékcsökkenés azon részét, amely a támogatás passzív időbeli elhatárolásának feloldásából származó bevétel összegével megegyezik, és amellyel összefüggésben a Szolgáltató Kompenzációs igényt nem alapozhat.

A közvetlen költségek tartalmazzák továbbá az egyes Közszolgáltatási tevékenységeket érintően felmerülő, felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordításokat, anyag-, anyagjellegű ráfordításokat és amortizációt.

Egyéb költség: a Közszolgáltatás teljesítéséhez szorosan kapcsolódó gazdasági tevékenység költségei.

Pénzügyi műveletek ráfordítása tartalmazza a Közszolgáltatási tevékenységekhez kapcsolódó, jellemzően kamat, árfolyam veszteség és egyéb pénzügyi műveletek ráfordításait.

Közszolgáltatási Feladatonként elkülönítetten szükséges bemutatni az alábbiakat:

a) Értékesítés, értékesítés támogatás

		Értékesítés, értékesítés-támogatási tevékenység							
		Tárgyidőszaki				**Kumulált**			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

b) Ügyfélszolgálat

		Ügyfélszolgálati tevékenység							
		Tárgyidőszaki				Kumulált			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

c) Jegy- és bérletellenőrzési, bevétel ellenőrzés

		Jegy- és bérletellenőrzési, bevétel ellenőrzési tevékenység							
		Tárgyidőszaki				**Kumulált**			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

d) Ügyféltájékoztatás

		Ügyféltájékoztatási tevékenység							
		Tárgyidőszaki				**Kumulált**			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

e) a)-d) pontban foglalt tevékenységek összesen

		Az a)-d) pontban foglalt tevékenységek összesen							
		Tárgyidőszaki				Kumulált			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

A Közszolgáltatási Feladatokhoz kapcsolódóan kiegészítő jellegű, nem Közszolgáltatásnak minősülő tevékenységek vonatkozásában

		A Közszolgáltatási Feladatokhoz kapcsolódóan kiegészítő jellegű, nem Közszolgáltatásnak minősülő tevékenységek							
		Tárgyidőszaki				Kumulált			
		terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)	terv	tény	eltérés (tény-terv)	index (tény/terv)
	Statisztikai átlaglétszám								
	Belföldi értékesítés nettó árbevétele								
	Exportértékesítés nettó árbevétele								
	Értékesítés nettó árbevétele								
	Saját termelésű készletek állományváltozása ±								
	Saját előállítású eszközök aktivált értéke								
	Aktivált saját teljesítmények értéke								
	Egyéb bevételek								
	ebből: visszaírt értékvesztés								
	ebből: halasztott bevétel								
I. Bevételek összesen									
	Anyagköltség								
	Igénybe vett szolgáltatások értéke								
	Egyéb szolgáltatások értéke								
	Eladott áruk beszerzési értéke								
	Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke								
	Anyag-, anyagjellegű ráfordítások összesen								
	Bérköltség								
	Személyi jellegű egyéb kifizetések								
	Bérjárulékok								
	Személyi jellegű ráfordítások								
	Értékcsökkenési leírás								
	ebből: halasztott bevétellel szemben elszámolt ÉCS								
	Felosztott (átterhelt) anyag-, anyagjellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) személyi jellegű ráfordítások								
	Felosztott (átterhelt) amortizáció								
	Felosztott (átterhelt) költségek összesen								
II. Tevékenység közvetlen költségei és ráfordításai összesen									
	Társasági irányítási költség								
	Egyéb ráfordítások								
	ebből: értékvesztés								
	Üzemi (üzleti tevékenység) eredménye								
	Pénzügyi műveletek bevételei								
	Pénzügyi műveletek ráfordításai								
	Pénzügyi műveletek eredménye								
III. Ráfordítások összesen									
	Adózás előtti eredmény								
	Adófizetési kötelezettség								
	Adózott eredmény								

A Keretszerződés alapján Szolgáltató a Közszolgáltatási Feladatokhoz kapcsolódóan kiegészítő jellegű, nem Közszolgáltatásnak minősülő tevékenységeket akkor végezhet, ha azt Megbízóval előzetesen egyeztetni, az abból származó nyereséget visszaforgatja a Közszolgáltatási Feladat ellátására. Ezen feladat költségei Indokolt Költségként nem számolhatóak el.

Átruházandó Szerződések			
Érintett terület	**Sorszám**	**Szerződés iktatószáma**	**Szolgáltatás megnevezése**
KERESKEDELEM	1.	1532/1230/2010; 1127/384-2/2013/1024	telephelyek közötti áruszállítás
	2.	1125/24-32/2016/1024	Pénztárgép és thermo szalagok beszerzése (Hőpapír)
	3.	15/V-030/11; 127/687-1/2012	Pénzszállító táskák javítása
	4.	1027/97-6/2014/1024; 1125/86-15/2016/1024	UV lámpák szállítása és javítása
	5.	1171/43-3/2014/1024	online pénztárgép informatikai szolgáltatásának nyújtása (online NAV)
	6.	1126/1021-5/2013/1024; 1126/636-2/2015/1024; 1126/1048-2/2016/1024; 1126/1048-4/2016/1024	Jegyellenőri, jegyvizsgálói és fővizsgálói kitűzők készítése
	7.	1126/903-3/2014/1024; 1126/2174-2/2014/1024; 1126/4-2/2016/1024; 1126/645-3/2016/1024	jegyellenőri nyomtatványok

Ürögi Zsolt BKK

Iker Balázs BKK

Zámbó Róbert BKK