



\*1000324895961\*

## Gazdasági Szereplők

ügyintéző: Acélné Fejes Andrea

telefon: +36 1 327-1335

email: [acelne.fejes.a@budapest.hu](mailto:acelne.fejes.a@budapest.hu)

ikt. szám: FPH027 /25 - 9 /2026

hív. szám: -

tárgy: Kiegészítő tájékoztatás „Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés” tárgyú eljárásban

Tisztelt Gazdasági Szereplő!

Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal által 2026. május 4-én megküldött „**Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés**” tárgyú beszerzési eljárás Ajánlatkéréséhez megküldött kiegészítő tájékoztatás kérésekre a következő válaszokat adjuk.

1. kérdés:

A nyomógombos sorszámosztó egység hány nyomógommbal készüljön / hány ügýtípust kell kiszolgálni? Mire vonatkozik a plexi védelem ez esetben?

Válasz:

A Könyves Kálmán körút 84. helyszínre érintőképernyő szükséges (műszaki leírásban módosítva), két féle ügýtípus közül lehet majd választani. A plexi védelem arra vonatkozik, hogy az eszköztörés/ütés álló kell legyen. A Bárczy István u. 1-3. helyszínen minimum 3, maximum 10 féle ügýtípus lehet, a műszaki leírás szerint érintőképernyős megoldással.

2. kérdés:

Miért szükséges a kirívóan nagy fényerejű monitor? Lesz-e kitéve nagyobb napsütésnek vagy egyszerű, beltéri használatban lesz?

Válasz:

Minden kijelző beltéri használatban lesz. A „Műszaki leírás” módosításra került és tartalmazza a termékkel kapcsolatos minimum követelményeket. Az Ajánlattevők által megajánlott termék elfogadható, ha a termék műszakilag legalább azokat a paramétereket tudja, amit a műszaki leírás tartalmaz.

3. kérdés:

A különböző helyeken elhelyezett központi kijelzőkön azonos sorszámok kerülnek megjelenítésre, vagy szeparálva lesznek, csak adott szintű helyiségek sorszámai kerülnek kijelzésre?

Válasz:

Mindkét helyszínen, minden kijelzőn ugyanazok a sorszámok kerüljenek megjelenítésre.

4. kérdés:

Rendszervező/rendszert üzemeltető szoftvert nem említ az ajánlatkérés, ezek árát a rendszerelemekbe kalkuláljuk bele, vagy külön kerüljön be egy sorba az ajánlatba?

Válasz:

A részletező ártáblázatot módosítottuk, kérjük az ajánlattevőt, hogy a rendszervező szoftver árát a részletező ártáblázat 6. illetve 12. sorában tüntesse fel.

5. kérdés:

Az ajánlatkérés 4.5. pontjában a „meglévő rendszer működésével hardveres és szoftveres tekintetben is összehangolja” mondatrész milyen meglévő rendszerre utal? Kérnénk részletes tájékoztatást a meglévő rendszer tulajdonságairól, ahhoz való illesztés lehetőségeiről.

Válasz:

A meglévő rendszer teljes cseréje szükséges, így azzal nem kell összehangolni. A szerződéstervezet az előzőekre tekintettel módosításra került.

6. kérdés:

A rendszer eszközeihez szükséges gyenge és erősáramú csatlakozásokat a megrendelő biztosítja, vagy azt a vállalkozónak kellene kiépítenie?

Válasz:

A vállalkozónak kell kiépíteni.

7. kérdés:

Amennyiben a vállalkozónak kell kiépítenie, akkor ehhez mindenképpen helyszíni bejárás szükséges, bevonva a megrendelő műszaki képviselőit?!

Válasz:

A helyszíni bejárás megtörtént.

8. kérdés:

Az LCD kijelzők közül a 32" vagy a 43"-t kell megajánlani? Ezek árban eltérőek?

Válasz:

Műszaki leírás pontosítva, 32" méret megfelelő, fényerő 350-500 cd/m<sup>2</sup>, minimum HD felbontással, kültéri egységre nem lesz szükség. A paramétereket a műszaki leírás tartalmazza. Az ajánlattevők által megajánlott termék elfogadható, ha a termék műszakilag legalább azokat a paramétereket tudja, amit a műszaki leírás tartalmaz.

9. kérdés:

Általában a 32" HD, míg a 43" FULL HD felbontásúak, de mivel első sorban sorszám kijelzésre kellene használni, ennek nincs nagy jelentősége?!

Válasz:

Elvárt minimum követelmény: 32", 350 cd/m<sup>2</sup>/ 500 cd/m<sup>2</sup>, HD felbontással, a részletes paramétereket a műszaki leírás tartalmazza.

10. kérdés:

Szakmai tapasztalatunk szerint az 1000 cd/m<sup>2</sup> fényerő teljesen indokolatlan, hisz beltéri környezetben az alap 350 - 500 cd/m<sup>2</sup> fényerő bőven elegendő! Ez elfogadható az ajánlatkérő számára?

Válasz:

A „Műszaki leírás” pontosítva, a pontos paramétereket a műszaki leírás tartalmazza. Az ajánlattevők által megajánlott termék elfogadható, ha a termék műszakilag legalább azokat a paramétereket tudja, amit a műszaki leírás tartalmaz.

11. kérdés:

Az LCD kijelzők minden helyszínen szerelhetőek falra, normál fali konzollal? Vagy van, ahol egyedi megoldás szükséges (erről kérnénk fényképet, ha van ilyen vagy helyszíni bejárás szükséges)?

Válasz:

A helyszíni bejárás megtörtént, a kijelzők felszerelhetőek normál fali konzollal.

12. kérdés:

Az ártáblázatban sehol nincs a rendszert üzemeltető SW csomag sora. Hol tüntessük fel az árat? A beüzemelés sorban?

Válasz:

A részletező ártáblázatot módosítottuk. Kérjük az ajánlattevőt, hogy a rendszervezérlő/rendszerüzemeltető szoftver árát részletező ártáblázat 6. illetve 12. sorában tüntesse fel.

A helyszíni bejárást követően érkezett kérdésekre a következő válaszokat adjuk:

1. kérdés:

A nyomógombos sorszámosztó egységgel kapcsolatban kérdésként merül fel, hogy kizárólag két nyomógombos kialakítást szeretnének-e, vagy hosszabb távú rugalmasság érdekében elképzelhető-e egy tartalék, passziválható, később paraméterezzhető nyomógomb beépítése is?

Válasz:

Mindkét helyszíni érintőképernyő szükséges, a műszaki leírás tartalmazza a vonatkozó paramétereket.

2. kérdés:

Az ajánlatkérésben külön rendszervezérlő szoftver nem került megemlítésre, ezért kérnénk visszajelzésüket arra vonatkozóan, hogy ezt külön sorban szerepeltessük-e ajánlatunkban, vagy a rendszer elemeibe kalkuláljuk bele?

Válasz: A részletező ártáblázatot módosítottuk. Kérjük az ajánlattevőt, hogy a rendszervezérlő szoftver árát a részletező ártáblázat 6. illetve 12. sorában tüntesse fel.

3. kérdés:

Az ajánlatkérés 4.5 pontjában szereplő „meglévő rendszerrel történő összehangolás” kapcsán a helyszínen semmi nem utalt arra, hogy bármilyen további rendszerkapcsolatot kellene kiépíteni. Kérjük ennek pontosítását, hogy a megfogalmazás mire utal.

Válasz:

A meglévő rendszer teljes cseréje szükséges, azzal nem kell összehangolni. A szerződéstervezet az előzőekre tekintettel módosításra került.

4. kérdés:

A két ügyfélszolgálati helyszínen mennyire szeretnének egységes rendszerkialakítást?

Válasz:

Nem szükséges az egységes rendszer kialakítása.

5. kérdés:

Mindkét helyszínen elegendő normál fényerőjű 32" kijelző telepítése?

Válasz:

Igen, elegendő.

6. kérdés:

A Bárczy utcában 2 db, a Könyves Kálmán krt-on 3 db kijelző telepítése szükséges?

Válasz:

Igen, a mennyiségek helyesek.

7. kérdés:

A Könyves Kálmán krt-on opcionálisan kerül megajánlásra érintőképernyős jegyautomata (a nyomógombos technológia korszerűtlen nem flexibilisen módosítható)?

Válasz:

Mindkét helyszíni érintőképernyőt kérünk, a pontos paramétereket a műszaki leírás tartalmazza.

8. kérdés:

Vandálbiztos ügyfélhívó helyett mehet mindkét helyre ugyan olyan típusú hívó is?

Válasz:

A műszaki leírásban meghatározott paraméterek alapján, a Könyves Kálmán körúton olyan sorszámosztó szükséges, amely vandálbiztos, az ügyfélhívó/kijelző nem, amennyiben elég magasra kerülhet. Bárczi I. u-i ügyfélszolgátra nem szükséges vandálbiztos eszköz.

9. kérdés:

Hálózat biztosított mindkét helyszínen?

Válasz: Igen.

10. kérdés:

Az erős és gyengeáramú kábelezést a kiépítéskor a telepítő cégnek kell elvégezni?

Válasz: Igen

11. kérdés:

Az ügyfélhívó rögzítése milyen módon történjen?

Válasz:

Ügyfélhívó rögzítése fali konzollal történjen. A kijelzők fali konzolra, a totem pedig a padlóra rögzítve.

12. kérdés:

Az ügyintézői belépés a sorszámbelívó felületre hogyan történjen?

Válasz:

Az informatikai alkalmazáson keresztül.

13. kérdés:

Supporthoz milyen távoli elérést biztosítanak?

Válasz: 'Gyors segítség' alkalmazással be lehet lépni a számítógépekre.

14. kérdés:

Amennyiben a régi sorszámbelívó eszköz útban van az leszerelhető?

Válasz: Bárczy I. utcai ügyfélszolgálaton, nincs régi eszköz, Könyves Kálmán krt-n leszerelhető.

15. kérdés:

Két rendszer központi szerveren lesz?

Válasz: Nem lesz szerveres kapcsolat. Teljesen különálló rendszerek, és az adatokat csak a totemek tartalmazzák.

Konkrét helyszínekre vonatkozó kérdések:

**1052, Budapest, Bárczy I. u. 1-3.**

1. Kérdés: Hány darab totemre lesz szükség? Válasz: 1 db.
2. Kérdés: Szükséges-e nyomtatott jegy? Válasz: Igen
3. Kérdés: Mekkora legyen az LCD? Válasz: elegendő normál fényerőjű 32" kijelző telepítése
4. Kérdés: Lehet-e meglévő kábelcsatornát használni? Válasz: Nem
5. Kérdés: Hol lehet kábelezni? Válasz: Külső csatornában
6. Kérdés: Hány pult van? Válasz: 7 db
7. Kérdés: Hány LCD kell? Válasz: 2 db
8. Kérdés: LCD n egyéb tartalom fut-e? Válasz: Opcionális

**1087, Könyves Kálmán körút 84.**

1. Kérdés: Kültéri kijelző kell az udvarra? Válasz: Nem.
2. Kérdés: Lehet LCD és LED kijelző is? Válasz: LED kijelzőt kérünk.
3. Kérdés: Milyen legyen a totem? Válasz: Érintőképernyős, vandálbiztos, könnyen kezelhető. A két választható opció nagyon egyértelműen különüljön el egymástól. Papír sorszám szükséges.
4. Kérdés: Benti térben milyen legyen a kijelző? Válasz: Normál fényerőjű 32" kijelző,
5. Kérdés: Hány pult van? Válasz: 5 pult
6. Kérdés: Opcionális tételként adhatunk árat kültéri kijelzőre? Válasz: Nem szükséges.

Egyúttal tájékoztatjuk a gazdasági szereplőket, hogy a kiegészítő tájékoztatás megküldésének időpontjára figyelemmel Ajánlatkérő a „**Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés**” tárgyú, közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzési eljárásban az ajánlattételi felhívás 12. pontjában foglalt ajánlattételi határidőt 2026. május 29. 10.00 óra időpontról **2026. június 4. napján 10:00 óra időpontra módosítja.**

**Az ajánlat akkor tekinthető benyújtottnak, ha a módosított ajánlattételi határidő lejártáig a [sorszam@budapest.hu](mailto:sorszam@budapest.hu) e-mail címre megérkezett.**

*Kelt a minősített elektronikus aláírásban foglalt időbélyegző szerinti időpontban.*

Tisztelettel:

Ternai Zoltán László  
főosztályvezető

---

mellékletek:

1. Szerződéstervezet
2. Részletező ártáblázat
3. Műszaki leírás



\*1000320856874\*

ikt. szám: FPH027 /25 - 4 /2026

## Adásvételi Szerződés

(továbbiakban: Szerződés)

amely létrejött egyrészről

**Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal**  
1052 Budapest, Városház utca 9-11.  
székhelye: 490012  
törzskönyvi azonosító száma: 15490012-2-41  
adóigazgatási azonosító száma: 15490012-8411-325-01  
KSH statisztikai számjele: 11784009-15735636  
fizetési számlaszám: dr. Számadó Tamás főjegyző  
képviseli:  
mint Vevő (a továbbiakban: **Vevő**),

másrészről

cégnév:  
székhelye:  
cégjegyzékszám:  
adószám:  
fizetési bankszámlaszám:  
képviseli:  
mint Eladó (a továbbiakban: Eladó),

(Eladó és Vevő külön-külön a **Fél**, együttesen: **Felek**) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

### 1. Előzmények, a szerződés jogi háttere

1.1. Vevő a Budapest Főváros Önkormányzata főjegyzőjének a Főpolgármesteri Hivatal Beszerzési és Közbeszerzési Szabályzatáról szóló 21/2024. (XII. 6.) számú főjegyzői utasítása alapján „**Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés**” tárgyú beszerzési eljárást folytatott le, melynek eredménye alapján Eladóval, mint a nyertes ajánlattevővel, annak árajánlata (1. számú melléklet: Ajánlati adatlap és 2. számú melléklet: Részletező ártáblázat) alapján kerül megkötésre a jelen Szerződés.

1.2. Felek rögzítik, hogy a beszerzési eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek jelen Szerződéssel együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra (továbbiakban: beszerzési eljárás dokumentumai):

- beszerzési dokumentumok,

- adott esetben a beszerzési eljárás során kibocsátott kiegészítő tájékoztatások,
- Eladó nyertes ajánlata,
- adott esetben Eladó által benyújtott hiánypótlás, felvilágosítás.

A különböző dokumentumok kölcsönösen együtt értelmezendők, de kétértelműség vagy a dokumentumok közötti esetleges eltérés esetén az alábbi értelmezési-fontossági sorrend irányadó: a) Szerződés, b) Műszaki leírás (3. számú melléklet), c) Eljárást megindító felhívás, d) kiegészítő tájékoztatások, e) további beszerzési dokumentumok, f) Eladó nyertes ajánlata, hiánypótlása, felvilágosítása.

## **2. A Szerződés tárgya, időbeli hatálya**

2.1. Eladó vállalja, hogy Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal 3.2. pontban megjelölt **ügyfélszolgálati irodáiban kettő darab ügyfélhívó rendszert (továbbiakban: Rendszer, a Műszaki leírás alapján a rendszer részeit képező eszközök a továbbiakban együttesen: Eszközök) ad Vevő tulajdonába** a Szerződés rendelkezései és a Műszaki leírás alapján.. Eladó feladatát képezi a Rendszer szállítása és a szállítást követő beüzemelése a Műszaki leírás előírásai alapján.

2.2. Eladó továbbá vállalja, hogy az általa leszállított és beüzemelt Rendszert a jelen Szerződés 4.5. pontjában foglalt beüzemelésről számított **12 hónapig** üzemelteti, mely kötelezettségébe karbantartási és hibaelhárítási feladatok tartoznak a Műszaki leírás szerint.

2.3. Jelen Szerződés a Felek általi kölcsönös aláírás napján lép hatályba és Felek kölcsönös teljesítéséig tartó határozott időtartamra jön létre. Ha az aláírások nem ugyanazon napon történnek, a hatálybalépés időpontja a legutolsó aláírás napja.

## **3. A Szerződés teljesítése**

3.1. Felek megállapodnak, hogy Eladó a Szerződés hatálybalépésétől számított **7 (hét) munkanapon belül** írásban egyeztet a Rendszer szállításáról a Vevő 10. 2. a) pontjában meghatározott szakmai kapcsolattartásra jogosultjával. Az Eladónak a Szerződés hatálybalépésétől számított **20 (húsz) munkanapon belül** kell a Rendszer szállítását és kiépítését elvégeznie. A Rendszer átvételére a Vevő 10.2. pont szerinti kapcsolattartója jogosult.

3.2. A teljesítési helyek:

- 1.) Szociálpolitikai Főosztály, Támogatási Osztály, 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 84.
- 2.) Koordinációs Főosztály, Társadalmi Együttműködési Osztály, 1052 Budapest, Bárczy I. u. 1-3.

3.3. Eladó hibásan teljesít, amennyiben a jelen Szerződés szerinti Rendszer, vagy az Eszközök nem felelnek meg a jelen Szerződésnek vagy Műszaki leírásnak, vagy a Rendszer szállítását és kiépítését követően a Rendszer a Műszaki leírás szerinti rendeltetésszerű használatra nem alkalmas. Hibás teljesítés esetén Eladó a Műszaki leírásnak vagy a jelen Szerződésnek nem megfelelő Eszközt köteles megfelelő minőségű, másik ugyanolyan Eszközre Vevő általi értesítést követő 5 (öt) munkanapon vagy a Műszaki leírásban foglaltak szerint kicserélni. Amennyiben a kicserélés csak késsedelemmel lenne biztosítható, úgy Eladó átmenetileg bérelt Eszközzel is biztosíthatja a Rendszer működőképességét a kicserélésre előírt feltételek szerint.

## **4. Felek jogai és kötelezettségei**

4.1. Jelen Szerződés alapján az Eladó a jelen Szerződés 2.1. pontja szerint a Rendszer kialakítására, szállítására, tulajdonjogának átruházására, valamint a 2.2. pont szerint a Rendszer üzemeltetésére, a Vevő a vételár megfizetésére és a Rendszer átvételére köteles.

4.2. Eladónak a jelen Szerződést tárgyát képező Eszközöket úgy kell csomagolnia, és olyan módon kell szállítania, hogy az megakadályozza az Eszközök sérülését, károsodását vagy minőségromlását, ezzel is biztosítva az üzembehelyezésre való alkalmasságát. Eladó vállalja, hogy a csomagolóanyagot a szelektív gyűjtés szabályai szerint elszállítja és az állagmegóvás kötelezettsége mellett törekszik arra, hogy minél kevesebb csomagolóanyagot, illetve környezetbarát csomagolóanyagot használjon fel.

4.3. A jelen Szerződés keretében szállításra kerülő Rendszernek a Szerződés 3. sz. mellékletét képező Műszaki leírásban és az Eladó ajánlatában foglalt követelményeknek egyaránt meg kell felelniük.

4.4. Eladó a szállítás pontos időpontját megelőzően Vevő kapcsolattartójával egyeztetni köteles. A Rendszer szállítása, kiépítése, rendeltetésszerű működésének ellenőrzése, átvétele és közös ellenőrzése a jelen Szerződés 3.2. pontban meghatározott teljesítési helyeken, Vevőre irányadó munkaidőben (hétfőtől-csütörtökig: 8 óra és 16 óra 30 perc között, pénteken: 8 óra és 14 óra között) történik.

4.5. Eladó vállalja, hogy az általa szállított Rendszert a szállítással egyidőben üzembe helyezi, majd ezt követően az elvárt működés igazolására a Rendszer működésének ellenőrzését Vevővel közösen elvégzi.

4.6. Felek rögzítik, hogy Eladó köteles szállítólevelet mellékelni a leszállított Rendszerhez, mely tartalmazza:

- a) az Eszközök pontos megnevezését, típusát,
- b) a leszállított mennyiséget (pontos mennyiség, darabszám megjelölésével);
- c) szállítás időpontját;
- d) az Eszközök egységárát és a teljes vételárát;
- e) átadás-átvétel helyszínét;
- f) esetleges észrevételeket, megjegyzéseket;
- g) Vevő átvételre jogosult kapcsolattartója aláírásának helyét.

4.7. Vevő a szállítólevél alapján csak azt ellenőrzi, hogy Eladó a Szerződésnek megfelelő típusú és mennyiségű Eszközöket szállította-e. Az ellenőrzés nem minősül a leszállított Eszközök minőség ellenőrzésének.

4.8. Eladó a Rendszer átadásával és a rendeltetésszerű működés közösen történő ellenőrzésével egyidejűleg köteles Vevőnek átadni a Rendszerről és Eszközökről szóló tájékoztató leírásokat és egyéb dokumentumokat (magyar nyelvű használati utasítást, jótállási jegyet, beüzemelés és ellenőrzés jegyzőkönyveit stb.).

4.9. Vevő az átvételt különösen az alábbi esetekben tagadja meg:

- a) a Rendszer szállításakor nem került csatolásra szállítólevél;
- b) a szállítólevél nem megfelelő, azaz nem a Szerződésben meghatározott adattartalommal került kitöltésre;
- c) nem kerül csatolásra minden, a jelen Szerződésben meghatározott vagy jogszabály által kötelezően előírt dokumentum;
- d) nem a Műszaki leírás vagy a jelen Szerződés szerinti Eszközök kerültek leszállításra;
- e) ha a teljesítés egyéb módon nem felel meg a jelen Szerződésben vagy a beszerzési dokumentumokban foglaltaknak.

Amennyiben a Rendszer átvétele a jelen pont alapján vagy a 4.8. pont szerinti eljárás során megtagadásra kerül Vevő részéről, arról jegyzőkönyvet kell készíteni, mely egyidejűleg Eladó részére igazoltan átadásra kerül.

4.10. A Rendszernek a teljesítés időpontjában

- a) alkalmasnak kell lennie a Vevő által meghatározott, rendeltetése szerinti célra;
- b) rendelkeznie kell az Eladó által adott leírásban rögzített tulajdonságokkal; és
- c) meg kell felelnie a vonatkozó jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

4.11. Vevő kijelenti, hogy a szállítandó Eszközzel kapcsolatos minőségi elvárása a kiváló konstrukciós, kivitelezési és használhatósági minőséget magába foglaló, a piacon hasonló Eszközök kapcsán általában elvárt minőség.

4.12. Vevő kötelezettséget vállal arra, hogy a Rendszer kritikus hibája esetén a helyszíni javítást a bejelentéstől számított következő munkanap ..... munkaórájáig (maximum 6. munkaóráig, tehát 14:00 óráig) elvégzi.<sup>1</sup>

4.13. Eladó köteles Rendszer kiépítése során a meglévő létesítmények, burkolatok, helyiségek (kiemelten kezelve a műemlékvédelem alatt álló épületrészeket) valamint egyéb berendezések, és harmadik személyek vagyontárgyai megóvásáról fokozott figyelemmel gondoskodni. A Rendszer kiépítése során a megrongálásból eredő hibák miatt Eladó kártérítési felelősséggel tartozik.

4.14. Eladó kijelenti, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges szakmai ismeretek rendelkezésére állnak, továbbá rendelkezik a szükséges személyi, anyagi és technikai feltételekkel. Eladó vállalja, hogy a teljesítés során a teljesítés helyére belépő és a Rendszer kiépítését és átadását, valamint üzemeltetését végző alkalmazottai személyéről előzetesen tájékoztatja Vevőt. Eladó munkatársai a teljesítés helyén a Rendszer kiépítése, átadása teljes ideje alatt kötelesek a Vevő által rendelkezésre bocsátott azonosító kártyát viselni.

4.15. Eladó tudomásul veszi, hogy jelen Szerződés teljesítése során túrni köteles a Vevő tárgyban illetékes belső szervezeti egysége (Információs Főosztály) részéről szükségesnek tartott, továbbá a vonatkozó hatályos jogszabályokban meghatározott ellenőrzési feladatok elvégzését.

4.16. Felek kötelesek a Szerződésben megjelölt kapcsolattartójuk útján egymást – telefonon haladéktalanul, és egyidejűleg írásban is - értesíteni, ha a Szerződésben vállalt valamely kötelezettség teljesítése előre láthatóan akadályba ütközik, megjelölve a teljesítés várható időpontját és a késedelem okát, kivéve, ha az akadályt a másik Félnek közlés nélkül is ismernie kellett. Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó Fél a szerződészegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

## **5. Teljesítés, teljesítésigazolás, vételár, fizetési feltételek**

5.1. A jelen Szerződés 2.1. pontjában foglalt kötelezettségek (Eszközök tulajdonba adása, szállítása és beüzemelése) Eladó részéről akkor minősülnek teljesítettnek és a teljesítésigazolás akkor állítható ki, ha a jelen Szerződés 4.5. pontja szerinti átadás szerződésszerűen megtörténik. A teljesítés a jelen Szerződés 2.2. pontjában foglalt szolgáltatás tekintetében akkor igazolható, ha Eladó a 2.2. és 4.12. pontban foglaltaknak a jelen Szerződés, illetve a Műszaki leírás tartalma alapján eleget tesz. .

5.2. A 2.1. pontban foglalt kötelezettségek tekintetében az 5.1. pont szerinti szerződésszerű teljesítés esetén Vevő köteles annak időpontjától számított 5 napon belül a teljesítésigazolást kiállítani. A 2.2. pontban foglalt szolgáltatás esetében Vevő a teljesítést negyedévente, a tárgynegyedévet követő hónap 5. (ötödik) napjára igazolja. A teljesítési igazolás kiállítására Vevő illetékes belső szervezeti egységének (Információs Főosztály) vezetője jogosult, aki a teljesítési igazolást a Koordinációs Főosztály és a Szociálpolitikai Főosztály javaslatára és egyetértésével állítja ki. A teljesítésigazolás 4 (négy) eredeti példányban készül, melyből 1 (egy) eredeti példány Eladónál, 3 (három) eredeti példány Vevőnél marad.

5.3. Eladó a 2.1. pontban foglalt kötelezettségek tekintetében a teljesítésigazolás átvételét követően 1 (egy) darab számla benyújtására jogosult, a számlán a teljesítés időpontja az átadott Eszközök beüzemelése időpontjával megegyező. Eladó a 2.2. pontban foglalt szolgáltatásról a számlát az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa tv.) 58. §-a alapján, a Szerződés szerinti szolgáltatások szerződésszerű teljesítése esetén a jelen Szerződés 5.1. pontban meghatározottak szerinti teljesítésigazolás átvétele után negyedévente, a tárgynegyedévet követő hónap 8 (nyolcadik) munkanapjáig állítja ki. A számla

---

<sup>1</sup> Eladó ajánlata alapján kerül kitöltésre a szerződéskötéskor.

teljesítési időpontja az Áfa tv. 58. § (1a) bekezdés b) pontja értelmében a fizetési esedékesség időpontjával megegyező. A számlák mellékletét képezi az aláírt teljesítésigazolás másolata. Eladó a 2.1. pont tekintetében a Vevő nevére és címére kiállított számlán köteles feltüntetni a „termék megnevezése” rovatban a vámtarifaszámot, valamint valamennyi számlán a „megjegyzés” rovatban az „Információs Főosztály – Sorszámosztó, ügyfélfívó” elnevezést. A papír alapú számlát az Információs Főosztály részére kell benyújtani, vagy a fokozott biztonságú aláírással ellátott elektronikus számlát elektronikus úton az [eszamlahivatal@budapest.hu](mailto:eszamlahivatal@budapest.hu) e-mail címre kell megküldeni a számla keltét követő 3 (három) naptári napon belül. Ezek hiányában, továbbá amennyiben az Eladó által kiállított számla nem felel meg a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az Áfa tv. és a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak, Vevő írásban jelzi a hibát az Eladó részére, és kéri annak helyesbítését; ezen esetekben Vevő fizetési késedelme kizárt.

5.4. A vételár megfizetése a teljesítésigazolás alapján szabályszerűen, a 5.3. pontban meghatározottak szerint hibátlanul kiállított, igazolható módon megküldött vagy átadott számla keltét követően 50 (ötven) napos fizetési határidővel, magyar forintban, az Eladó jelen Szerződés fejlécében megjelölt fizetési bankszámlájára átutalással történik.

5.5. Felek a teljes Rendszer vételárát .....**forint + ÁFA**, azaz nettó ..... forint + általános forgalmi adó összegben, a Rendszer beüzemelésének árát pedig .....**forint + ÁFA**, azaz nettó ..... forint + általános forgalmi adó összegben határozzák meg.<sup>2</sup>

Felek a Rendszer üzemeltetésének díját negyedévente .....**forint + ÁFA/negyedév**, azaz nettó ..... forint + általános forgalmi adó/negyedév összegben, így az üzemeltetés 12 hónapos időtartamára összesen .....**forint + ÁFA**, azaz nettó ..... forint + általános forgalmi adó összegben határozzák meg.<sup>3</sup>

Az ÁFA mértékére és megfizetésének módjára az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.

Vevő kijelenti, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges költségvetési fedezet a Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal költségvetésében a 740301 Hivatali eszközök beszerzése és 7100501 Hivatali adminisztrációt támogató rendszerek supportja feladaton rendelkezésre áll.

5.6. Felek kifejezetten rögzítik, hogy Eladó a Szerződés teljesítése során előleget nem kérhet. Fizetési késedelem esetére a Felek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155.§-ában, illetve a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben foglaltakat rendelik alkalmazni.

5.7. Felek kifejezetten rögzítik, hogy az 5.5. pontban rögzített vételár tartalmazza Eladónak a Szerződés szerinti teljesítése során felmerülő mindennemű költségét és egyéb kiadását, ezért Eladó Vevővel szemben további költségigénnyel nem élhet.

5.8. Vevő kijelenti, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges pénzügyi fedezet rendelkezésre áll.

## 6. Alvállalkozó igénybevétele

6.1. A jogszerűen igénybe vett alvállalkozóért Eladó úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna, alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be. Eladó az alvállalkozó igénybevétele tényét köteles írásban bejelenteni a Vevőnél.

<sup>2</sup> Eladó ajánlata alapján, szerződéskötéskor kerül kitöltésre.

<sup>3</sup> Eladó ajánlata alapján, szerződéskötéskor kerül kitöltésre.

6.2. Eladó köteles a Vevőnek az alvállalkozói teljesítést követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 (öt) napon belül az eladói teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét bejelenteni.

6.3. Alvállalkozó igénybevétele esetén az alvállalkozó által ellátott tevékenységi körben az eladói kötelezettségek, különösen jelen Szerződésben is szabályozott titoktartás az alvállalkozóra is irányadó.

## **7. Szerződés megerősítése**

7.1. Eladó a Szerződésben részletezett feltételek szerint kötbér fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést. Mentesül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha Szerződésszegését kimenti.

7.2. A Vevő kötbérigényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy az Eladó szerződésszegéséből kára származott-e. A Vevő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát. A Vevő a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését akkor is követelheti, ha kötbérigényét nem érvényesítette.

7.3. Amennyiben az Eladó a jelen Szerződés 2.1. és 2.2. pontja szerinti vagy Műszaki leírásban foglalt kötelezettségét nem teljesíti határidőben, vagy a 4.9. pontban foglaltak alapján az átvétel megtagadásáról szóló jegyzőkönyv átadására kerül sor az Eladó részére, akkor az elmulasztott teljesítési határidőt, illetve a 4.9. pontban foglaltak szerinti jegyzőkönyv igazolt átvételét követő naptól Vevő minden késedelemmel érintett naptári napra késedelmi kötbérre jogosult. Felek kikötik, hogy a késedelmi kötbér mértéke minden késedelemmel érintett naptári nap után a késedelemmel érintett Eszköz nettó vételárának 0,5 %-a, maximum 10%-a.

7.4. Amennyiben hibás teljesítés esetén a Szerződés 3.3. pontjában rögzített kicserélési vagy bérelt Eszköz biztosítására nyitva álló határidő eredménytelenül telik el, az eredménytelenül eltelt határidőt követő naptól a hiba kijavítását megelőző napig Vevő jogosult Eladóval szemben a jelen pont szerinti hibás teljesítési kötbért érvényesíteni. Felek kikötik, hogy a hibás teljesítési kötbér mértéke minden hibás teljesítéssel érintett naptári nap után a hibás teljesítéssel érintett Eszköz nettó vételárának 3 %-a, maximum 30%-a.

7.5. Eladó tudomásul veszi, és egyben elfogadja, hogy a hibás teljesítésből, vagy a késedelemből származó kötbér Vevő részére történő megfizetése Eladót a teljesítési kötelezettség alól nem mentesíti. A teljesítés elmaradása esetére kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

7.6. A Szerződés Eladónak felróható okból történő meghiúsulása esetén, valamint amennyiben Eladó a teljesítéssel 20 (húsz) napot meghaladó késedelembe esik, vagy hibás teljesítés esetén a hibás teljesítési kötbéridőszak eléri a maximumot, a Szerződést Vevő azonnali hatállyal felmondhatja, valamint meghiúsulási kötbérre - az annak alapjául szolgáló szerződésszegés beálltától - jogosult, melynek mértéke a jelen Szerződés 5.5. pontja szerinti nettó vételár 25%-a.

7.7. Vevő kötbérigényét írásban köteles közölni az Eladóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét. Eladó a Vevő által jogalappal és összeggel meghatározott kötbérigényéről szóló nyilatkozat kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül vitathatja annak fennállását vagy összegét. Ezen határidő elmulasztása jogvesztő.

7.8. A kötbérigények érvényesítése nem zárja ki a szerződésszegésből eredő egyéb igények érvényesítésének lehetőségét. Ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható. Vevő az esedékes kötbér iránti igényét számviteli bizonylat (számla, vagy egyéb pénzbekérő) kibocsátásával jogosult érvényesíteni, melyet az Eladó a számviteli bizonylat keltétől számított 30 (harminc) napon belül köteles kiegyenlíteni.

## **8. Jótállás és szavatosság**

8.1. Eladó szavatolja, hogy a jelen Szerződés tárgyát képező Rendszer megfelel a Szerződésben, a Műszaki leírásban, illetve a vonatkozó hatályos jogszabályokban foglaltaknak, továbbá a beszerzési dokumentumokban és az Eladó ajánlatában meghatározott feltételeknek (kellékszavatosság).

8.2. Eladó a jelen Szerződés tárgyát képező termékekre **36 (harminchat) hónap jótállást** vállal, mely időtartam a 4.7. szerinti átadás-átvétel napján kezdődik. Vevő jótállási igényével egyebekben a Ptk. jótállási jogok érvényesítésére vonatkozó szabályai szerint élhet.

8.3. Vevő a 4.5. pontban foglaltak szerinti átvizsgálás, üzembe helyezés és rendeltetésszerű működés közös ellenőrzése során esetlegesen felmerülő minőségi kifogásairól - jegyzőkönyv felvétele mellett - haladéktalanul, de legkésőbb a 4.5-ben foglaltak teljesítését követő 5 (öt) munkanapon belül köteles Eladót írásban értesíteni. Eladó a kifogást legkésőbb annak kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon belül írásban vitathatja. Ezen határidő Eladó általi elmulasztása esetén annak elteltét követő naptól, jogos igény esetén annak írásbeli közlését követő naptól, Vevő szavatossági igényének érvényesítésére jogosulttá válik.

8.4. Eladó azonnali csereeszköz biztosítására köteles a meghibásodott alkatrész funkcionális pótlása vagy az alkatrész javíthatósága esetén, annak a javítási ideje alatti helyettesítése érdekében, amennyiben a rendszer tartalék erőforrásaiból nem oldható meg a további biztonságos és zavartalan üzemeltetés.

## **9. A Szerződés megszűnése, szerződésszegés**

9.1. Jelen Szerződés megszűnik mindkét Fél általi teljesítéssel. Jelen Szerződés módosítása csak a szerződés aláírására jogosultak által, írásban lehetséges.

9.2. Súlyos szerződésszegés esetén a vétlen Fél a másik Félhez intézett írásbeli nyilatkozatával a Szerződéstől azonnali hatállyal elállhat vagy felmondhatja azt. A Szerződés Eladó súlyos szerződésszegése miatti, Vevő általi felmondási idő közbeiktatása nélküli felmondása esetén Eladó nem tarthat igényt kárainak megtérítésére.

9.3. Szerződő Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, de nem kizárólagosan, ha

- a) a jelen Szerződés 7.3. és a 7.4. pontja szerinti kötbér mértéke eléri a maximumot;
- b) Eladó alapos ok nélkül megtagadja a teljesítést, vagy a Vevő által adott utasítások végrehajtását,
- c) Eladó fizetése képtelenné válik, felszámolási, végelszámolási vagy kényszertörésre irányuló eljárás indul vele szemben;
- e) ha az Eladó gazdasági társaság vezetőjével, képviselőjével, vagy a Szerződés teljesítésében résztvevő alkalmazottjával szemben jogerős elmarasztaló határozatot hoznak szakmai tevékenységét érintő szabálysértés vagy bűncselekmény miatt;
- f) Vevő a szerződésszerű teljesítés ellenére nem igazolja a teljesítést, vagy azt indokolás nélkül megtagadja;
- g) Vevő a fizetési kötelezettségének az Eladó erre vonatkozó írásbeli felszólítása ellenére, az abban rögzített legalább 30 napos határidőben sem tesz eleget,
- h) Eladó elmulasztja az alvállalkozó bejelentését a jelen Szerződés 6.1. pontja szerint vagy az alvállalkozói teljesítést követő 5 (öt) napon belül nem tesz eleget.

9.4. Felek mentesülnek a szerződésszegés következményei alól, amennyiben a szerződésszerű teljesítést rajtuk kívül álló, előre nem látható, elháríthatatlan esemény, cselekmény fizikailag vagy más módon gátolja (a továbbiakban. Vis maior). A Felek ilyen Vis maior eseménynek tekintik különösen a természeti és más katasztrófákat, a háborút, más fegyveres konfliktusokat, embargót, lázadást, tűzvészt, árvizet, mely a jelen Megbízási szerződés teljesítését nyilvánvalóan lehetetlenné teszi.

9.5. Felek nem tekintik Vis maior eseménynek az Eladó, vagy az általa a teljesítésbe bevont gazdasági vagy egyéb szereplők – így különösen az alvállalkozója, alkalmazottja, szállítója –, illetve a gyártó saját üzemi

rendjének szervezési vagy egyéb zavarát, az előbbieik alkalmazottainak magatartását (belső Vis maior), valamint az egyéb piaci beszerzési nehézségeket.

9.6. Felek nem tekintik a Vis maior események közé tartozónak az olyan körülményeket, melyek a COVID-19 világvárossal vagy az orosz-ukrán háborús helyzettel összefüggésben állnak fenn.

9.7. A Vis maiorra hivatkozó Felet terheli annak bizonyítása, hogy a Vis maior eseménynek a szerződés szerű teljesítésre kiható következményét az adott helyzetben elvárható gondosság tanúsítása esetén sem – vagy csak aránytalan áldozat árán – lehetett volna elhárítani.

## 10. Kapcsolattartás

10.1. Felek a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozataikat írásban - lehetőség szerint elektronikus levél útján - közlik egymással.

10.2. Felek kapcsolattartónak az alábbi személyeket jelöli ki:

- a) Vevő részéről:  
Megrendelő teljes jogkörrel rendelkező (teljesítést igazoló) képviselője:  
Ternai Zoltán főosztályvezető  
Információs Főosztály  
Tel.: +36 30 120 7360  
e-mail: ternai.zoltan@budapest.hu

Szakmai kapcsolattartásra és az átadás-átvételre jogosult:

.....  
Információs Főosztály  
Telefon:  
e-mail:

- b) Eladó részéről:  
Szerződéssel kapcsolatos kérdésekben:  
Név:  
Telefon:  
e-mail:

10.3. Felek haladéktalanul tájékoztatják egymást a kapcsolattartó személyében bekövetkezett változásról. Bármely Fél megváltoztathatja a kapcsolattartó személyét és elérhetőségeit a másik Félnek küldött értesítés mellett. A kapcsolattartók és elérhetőségük megváltozása az értesítéstől számított 5 (öt) munkanap elteltével válik hatályossá. Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti változások szerződésmódosításnak nem minősülnek.

10.4. A Felek gondoskodnak róla, hogy a képviselőiket, illetve kijelölt kapcsolattartóikat – mint érintetteket – megfelelőképp tájékoztassák arról, hogy jelen Szerződésben megadott személyes adataikat a másik Fél a jelen Szerződésben meghatározott célból kezeli, összhangban az általános adatvédelmi rendelettel. Az adatkezelés a jelen Szerződésben foglaltak végrehajtása és az annak teljesítésével összefüggő kapcsolattartáshoz szükséges, jogalapja a Felhasználó részéről az általános adatvédelmi rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pontja. A Vevő adatkezelési tájékoztatója az alábbi elérési útvonalon érhető el: <https://einfoszab.budapest.hu/form/adatkezelesi-tajekoztatok?id=892>

## 11. Titoktartás

11.1. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen Szerződéssel kapcsolatos, illetve jelen Szerződés aláírása vagy teljesítése során, vagy azzal összefüggésben egymásról szerzett valamennyi adatot, információt melyek nem közismertek vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző személyek számára nem könnyen hozzáférhetők és amelyek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a másik Félre vagy a vele kapcsolatban álló más jogalanyra hátrányos következménnyel járna, ezek hátrányos megítélését eredményezné, vagy gazdasági érdekeiket sértené vagy veszélyeztetné üzleti titokként (a továbbiakban: Titok) kötelezettek kezelni.

11.2. Felek megállapodnak abban, hogy ennek megfelelően minden Titkot szigorúan megtartanak, és az érintett Fél eltérő, előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hoznak nyilvánosságra, illetéktelen személyeknek nem szolgáltatnak ki, és ilyen személy számára nem tesznek hozzáférhetővé sem a jelen Szerződés hatályának fennállása alatt, sem azt követően. A Felek megállapodnak továbbá abban is, hogy kötelesek gondoskodni arról, hogy a Titkot a velük jogviszonyban álló más személyek (pl.: munkavállalók, üzleti partnerek, stb.) is üzleti titokként kezeljék, mind a jelen Szerződés hatálya alatt, mind azt követően.

11.3. Eladó tudomásul veszi, hogy Vevő az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (a továbbiakban: Infotv.) alapján helyi önkormányzati közfeladatot ellátó szervnek minősül, s mint ilyen, a kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, közérdekű adatnak minősül. Fentiekre tekintettel Eladó hozzájárul jelen Szerződés és esetleges módosításának az Infotv. 1. sz. melléklete III. Gazdálkodási adatok cím alatti 4. pontjában említett adatai nyilvánossá tételéhez.

11.4. Felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés időtartama alatt, valamint azt követően is, kölcsönösen betartják a hatályos magyar és európai uniós adatvédelmi szabályokat, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az Infotv., valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendelet (a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseit.

11.5. Felek rögzítik továbbá, hogy a jelen Szerződés teljesítése során személyes adatokat csak és kizárólag a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben kezelnek a másik Fél munkavállalóiról, közreműködőiről, illetve alvállalkozóikról. Ezeket az adatokat bizalmasan kezelik, és csak azon munkavállalóik, közreműködőik, illetve alvállalkozóik részére biztosítanak ezekhez hozzáférést, akik részére ez indokolt és szükséges. Harmadik felek részére egyebekben ezeket az adatokat az Infotv. keretei között teszik hozzáférhetővé. Felek egybehangzóan vállalják, hogy megtesznek minden olyan szükséges lépést, ideértve a megfelelő hozzájáruló nyilatkozatok beszerzését is, amely a személyes adatok jogszerű kezelése érdekében szükséges lehet.

11.6. Felek egybehangzóan rögzítik, hogy a GDPR 5. cikk (1) bekezdés b) pontja továbbá a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a), c) és e) alpontja alapján kifejezetten jogszerűnek tekintik mindazon személyes adataiknak a másik Fél általi kezelését, amely célból és mértékben ez az adatkezelés a jelen Szerződés teljesítéséhez a másik Félnek szükséges.

## **12. Vegyes rendelkezések.**

12.1. Felek kikötik, hogy jelen Szerződés a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza (Teljességi záradék).

12.2. Felek a Szerződés teljesítése során kötelesek folyamatosan kölcsönösen együttműködni egymással, ennek során kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan akadályról vagy körülményről, amely a Szerződés teljesítésére lényeges kihatással lehet.

12.3. Eladó a Szerződés teljesítése során túrni köteles a Főpolgármesteri Hivatal illetékes szervezeti egysége által szükségesnek tartott, továbbá a hatályos jogszabályokban meghatározott ellenőrzési feladatok végzését. Eladó kijelenti, hogy Magyarországon bejegyzett gazdasági társaság, mely nem áll felszámolási, végelszámolási és kényszertörlési eljárás hatálya alatt.

12.4. Eladó a jelen Szerződés 4. számú mellékletének aláírásával kijelenti, hogy az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében foglaltakra figyelemmel és a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont b) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül, továbbá tudomásul veszi, hogy az Áht. 41. § (6) bekezdése alapján kifizetés nem teljesíthető átlátható szervezetnek nem minősülő szervezet részére. Eladó kijelenti, hogy a szerződés aláírásával hozzájárul a jelen szerződés főbb adatainak az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerinti közzétételéhez.

12.5. Ha a jelen Szerződés valamely része érvénytelen vagy azzá válik, vagy a jelen Szerződés valamely rendelkezése a továbbiakban nem alkalmazható, a Szerződés egyéb rendelkezései továbbra is teljes hatállyal bírnak, kivéve, ha az érvénytelen vagy érvénytelenné vált rész nélkül Felek a jelen Szerződést nem kötötték volna meg, és az érintett rész megfelelően nem módosítható.

12.6. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy esetleges jogvitákat elsődlegesen békés úton, tárgyalások útján kívánják rendezni, és csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos rendezés nem vezetett eredményre.

12.7. Jelen Szerződés kizárólag az elválaszthatatlan részét képező mellékletekkel együtt érvényes.

12.8. Az e Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

12.9. Jelen Szerződést a felek képviselői áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt elektronikusan jóváhagyólag írják alá.

Kelt Budapesten, a minősített elektronikus aláírásokban foglalt időbélyegek szerinti időpontban.

.....  
**Vevő**  
**Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatala**  
képviselésében  
dr. Számadó Tamás  
főjegyző  
megbízásából  
**Ternai Zoltán**  
főosztályvezető  
Információs Főosztály

.....  
**Eladó**

Pénzügyi ellenjegyzést végezte:

.....  
Bakó Aliz  
gazdasági igazgató

---

mellékletek:

1. Ajánlati adatlap

2. Részletező ártáblázat
3. Műszaki leírás
4. Átláthatósági nyilatkozat

**RÉSZLETEZŐ ÁRTÁBLÁZAT**  
**„Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés” tárgyú beszerzési eljáráshoz**

	<b>Termék megnevezése</b>	<b>Termék mennyisége (darab) [A]</b>	<b>Termék nettó egységára (nettó Ft) [B]</b>	<b>Termékek összesen nettó ára (nettó Ft) [A x B]</b>
<b>Helyszín: Szociálpolitikai Főosztály, Támogatási Osztály, 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 84.</b>				
1.	Vandálbiztos sorszámkiadó egység	1		
2.	Sorszám kijelző rendszer	3		
3.	Ügyintézői terminál	5		
4.	Ügyfélhívó rendszer beüzemelése	1		
5.	A beüzemelt berendezés negyedéves supportja	4		
6.	Rendszervezélő/rendszert üzemeltető szoftver	1		
<b>Helyszín: Koordinációs Főosztály, Társadalmi Együttműködési Osztály, 1052 Budapest, Bárczy I. u. 1-3.</b>				
7.	Érintőképernyős sorszámkiadó egység	1		
8.	Sorszám kijelző rendszer	2		
9.	Ügyintézői terminál	7		
10.	Ügyfélhívó rendszer beüzemelése	1		
11.	A beüzemelt berendezés negyedéves supportja	4		
12.	Rendszervezélő/rendszert üzemeltető szoftver	1		
<b>Összesen nettó ajánlati ár (nettó Ft, 1-12. sorok összege)<sup>1</sup>:</b>				

Kelt: ..... 20.....

.....  
(Cégszerű aláírás a kötelezettségvállalásra jogosult/jogosultak,  
vagy aláírás a meghatalmazott/meghatalmazottak részéről)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Az ajánlati adatlapon feltüntetendő összesen nettó ajánlati ár. Az ajánlatok értékelési szempontja az összesen nettó ajánlati ár.

<sup>2</sup> Kérjük az aláírási címpéldányban/aláírás mintában vagy meghatalmazásban foglaltak szerint aláírni.

**Műszaki leírás**  
**„Sorszámosztó és ügyfélhívó berendezés”**  
**tárgyú beszerzési eljáráshoz**

Feladat: Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal két ügyfélszolgálati irodájában az ügyfélhívó rendszer kialakítása és üzemeltetése a jelen dokumentumban részletezett műszaki tartalom alapján.

1. Ügyfélhívó rendszer kialakítása

Helyszín	Szociálpolitikai Főosztály, Támogatási Osztály, 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 84.	Koordinációs Főosztály, Társadalmi Együttműködési Osztály, 1052. Budapest, Bárczy I. u. 1-3.
Sorszámkiadó egység	1 db	1 db
Sorszámkiadó egység jellemzője	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kifejezetten vandálbiztos (plexi borítás)</li> <li>- érintőképernyő, 2 ügýtípusra</li> <li>- dolgozók által ki-be kapcsolható</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- minimum 10"-os érintőképernyő, 10 ügýtípusra, szerkeszthető szöveg</li> </ul>
32" sorszám kijelző rendszer, beltéri használat esetén 350-500 cd/m, minimum HD felbontással.	3 db beltéri LED kijelző (felszerelhetőek normál fali konzollal) <ul style="list-style-type: none"> <li>- első emeleten</li> <li>- lépcsőfordulóban</li> <li>- földszinten</li> </ul>	2 db beltéri LCD kijelző (felszerelhetőek normál fali konzollal)
Ügyintézői terminál (helyi hálózaton keresztül kommunikál közvetlenül a sorszámkiadó géppel, szerver, illetve felhő elérés nem szükséges)	5 db számítógépes webes alkalmazásként	7 db számítógépes webes alkalmazásként
Sorszám típusa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- papíralapú</li> <li>- jelezze a várakozók számát az adott ügýtípushoz</li> <li>- 1-től 100-ig naponta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- papíralapú</li> <li>- jelezze a várakozók számát az adott ügýtípushoz</li> </ul>

1.1. Fogalmak:

**Sorszámkiadó egység:** az a készülék (terminál vagy kiosk), ami az ügyféltérben helyezkedik el. Az ügyfél érkezésekor ezen választhatja ki, milyen szolgáltatást kíván igénybe venni. Beépített nyomtatóval rendelkezik a sorszám kiadásához.

**Sorszám:** a sorszámosztón választott ügýtípus alapján az ügyfél által kapott sorszám. A Koordinációs Főosztály helyszínén papíralapú.

**Sorszám kijelző rendszer:** szintén az ügyféltérben elhelyezkedő kijelző (monitor), ahol az ügyfél nyomon követheti sorszámát.

**Ügyintézői terminál:** az az alkalmazás vagy készülék, melyen az ügyfélszolgálati ügyintézők a hozzájuk kapcsolt ügýtípusra várakozó ügyfeleket hívhatják.

2. Az ügyfélhívó rendszerrel szemben támasztott elvárások:

- 2.1. A sorszámkiadó egységen legyenek a supervisorok által programozhatóak a választható ügypusok:
    - o típusa
    - o az ügypusokhoz tartozó ügyfélfogadási idők
  - 2.2. Az ügyintézők által használt sorszámhívón beállítható legyen, milyen ügypust hív és látható legyen a várakozók száma ügypusonként
  - 2.3. Beállíthatóak legyenek az ügypusokhoz tartozó prioritások (melyiket hívja előbb)
  - 2.4. Átirányíthatóság: ha az ügyfél nem jó ügypust választott vagy további ügye van, legyen lehetőség a sorszámát más ügypusra átirányítani
  - 2.5. Jelezze, ha kifogy a papír, amire a sorszámot nyomtatja (ha van olyan lehetőség, akkor az ügyintézőkhöz telepített szoftver)
3. Supervisor felülettel kapcsolatos elvárások
    - 3.1. Ügyfélstatistika – napi, heti, havi bontásban
      - a. ügypusonként és összesen az ügyfelek száma
      - b. várakozási idők
      - c. átlagos ügyintézési idők ügypusonként
      - d. vesztett ügyfelek száma
    - 3.2. Ügyintézői statistika – napi, heti, havi bontásban
      - e. átlagos ügyintézési idő
      - f. fogadott ügyfelek száma – összesen és ügypusonként
  4. Ügyfélhívó rendszer beüzemelésével kapcsolatos elvárások
    - 4.1. Vállalkozó a Megrendelővel egyeztetett időpontban, a Megrendelővel egyeztetett helyre, telepíti az eszközöket (sorszámkiadó egység, sorszám kijelző, ügyintézői terminál).
    - 4.2. A telepítés után a Megrendelő által megadottak alapján konfigurálja az eszközöket (ügypus, ügyintézési idők, ügypus prioritások, stb.)
    - 4.3. A telepítés és konfigurálás után a Vállalkozó leoktatja az eszközök és alkalmazások használatára az ügyfélszolgálati ügyintézőket.
    - 4.4. A Vállalkozó a supervisor felületet telepíti a Megrendelő által megadott supervisorok számítógépére, majd leoktatja a supervisorokat a felület használatára.
    - 4.5. A beüzemelés után a Vállalkozó a Megrendelővel közösen tesztüzemet végez.
  5. Ügyfélhívó rendszer karbantartásával és hibaelhárításával kapcsolatos elvárások
    - 5.1. Diagnosztika és hibafeltárás
      - 5.1.1. Távoli vagy helyszíni diagnosztika a vezérlőegység és perifériák állapotának ellenőrzésére.
      - 5.1.2. Naplófájlok és rendszerlogok elemzése a hiba okának meghatározásához.
      - 5.1.3. Hardver és szoftver verziók ellenőrzése, kompatibilitási problémák feltárása.
    - 5.2. Szoftverhibák javítása
      - 5.2.1. Rendszer újratelepítése vagy frissítése a gyártó által biztosított legújabb verzióra.
      - 5.2.2. Konfigurációs fájlok helyreállítása vagy újrakonfigurálása.
      - 5.2.3. Adatbázis integritásának ellenőrzése és szükség esetén helyreállítása.
    - 5.3. Hardverhibák javítása
      - 5.3.1. Meghibásodott komponensek (kijelző, kioszk érintőpanel, nyomtató) cseréje gyári alkatrészekkel.
      - 5.3.2. Vezérlőegység és kommunikációs modulok tesztelése, szükség esetén csere.
      - 5.3.3. Kábelezés és csatlakozások ellenőrzése, hibás elemek pótlása.
    - 5.4. Dokumentálás és átadás

Hibajavítási jelentés készítése, amely tartalmazza a hiba okát, a javítás módját, a helyreállított funkciókat és a felhasznált alkatrészeket.

Rendszer átadása a Megbízónak.

6. Hibaelhárítással kapcsolatos határidők

6.1. Hibabejelentés fogadása

6.1.1. Azonnali regisztráció a hibabejelentő rendszerben, visszaigazolás a bejelentőnek 30 percen belül.

6.2. 2. Reakcióidő (hiba diagnosztika megkezdése)

6.2.1. Kritikus hiba (rendszer teljes leállása): 4 órán belül megkezdődik a diagnosztika.

6.2.2. Nem kritikus hiba (részleges működési zavar): 1 munkanapon belül.

6.3. Javítási határidők

6.3.1. Távoli javítás: Kritikus hiba esetén 8 órán belül.

6.3.2. Helyszíni javítás: Kritikus hiba esetén a bejelentéstől számított következő munkanap ..... munkaórájáig (maximum 6. munkaóraig, tehát 14:00 óráig),<sup>1</sup> Nem kritikus hiba esetén 3 munkanapon belül.

6.4. Alkatrészcsere

6.4.1. Ha alkatrész szükséges: 72 óra belföldi készlet esetén, 10 nap külföldi beszerzésnél.

A rendszer eszközeihez szükséges gyenge és erősáramú csatlakozásokat a vállalkozónak kell kiépítenie, célirányos külső vezetékcsatornák létesítésével.

---

<sup>1</sup> Eladó ajánlata alapján kerül kitöltésre