

# ÉRKEZETT

Dátum:

2012 JUN 27.

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

Iktatószám: 1315/2012

Kapja: Kócska A.

amely létrejött egyrészről a  
**NEMZETI ESZKÖZKEZELŐ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**  
 (székhelye: 1024 Budapest, Fehérvári út 70.; cégjegyzékszám: 01-10-047165;  
 adószám: 23501904-2-41; képviseli: Csillag Tamás István vezérigazgató önállóan)  
 mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**)

és a(z)

### SZONDAPHONE KFT.

(székhelye: 1096 Budapest, Thaly Kálmán utca 39.; cégjegyzékszám: Cg:01-09-667797;  
 adószám: 12312872-2-43; képviseli: Felvinczi Kálmán)  
 mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**;  
 Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: **Felek**)  
 között, az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel:

## I. ELŐZMÉNYEK

- 1.1. Az Otthonvédelmi Akcióterv keretein belül a NET Program a szociálisan leginkább rászoruló, még a válság előtt lakóingatlanaiak megterhelése mellett jelzálog fedezetű hitelt felvevő és fizetési kötelezettségeiknek immár legalább hat hónapja eleget tenni nem tudó családoknak kíván segítséget nyújtani. A 2011. évi CLXX. törvény alapján a Megrendelő a hitelszerződésük alapján fennálló kötelezettségeiknek eleget tenni nem képes hiteladósok ingatlanait a törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén a Magyar Állam nevében és javára megvásárolja a hiteladósoktól. Az adásvételt követően a korábbi hiteladósok bérlőként lakhatnak tovább az ingatlanban, ugyanakkor a jogszabály alapján visszavásárlási jogot is szereznek a korábbi tulajdonukra vonatkozóan.
- 1.2. Tekintettel a Megrendelő által kezelendő probléma társadalmi súlyára, valamint a Megrendelő számára jogszabályban előírt feladatok végzése során a NET Program részleteivel kapcsolatosan a közvélemény részére nyújtandó tájékoztatás, állampolgári érdeklődés, információs igények, illetve megkeresések kiszolgálásának szükségességére, a Megrendelő gyors, szakszerű, kulturált és ügyfélbarát telefonos tájékoztatási központ felállítása és működtetése érdekében 2012. április [\*] napján megküldött ajánlattételi felhívással - a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: **Kbt.**) 122. § (7) bekezdésének a) pontja alapján - hirdetmény nélküli tárgyalásos közbeszerzési eljárást indított „NET call center” elnevezéssel (a továbbiakban: **Közbeszerzési eljárás**).
- 1.3. A Közbeszerzési eljárás nyertese a Vállalkozó lett, melyre tekintettel a Felek - a szerződés megvalósításával kapcsolatos jogaik, kötelezettségeik rögzítése céljából - a jelen szerződést kötik meg.

## II. SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 2.1. Megrendelő jelen szerződéssel megrendeli a Vállalkozótól a Megrendelő jogszabályban meghatározott feladataival kapcsolatos call center szolgáltatást, a Vállalkozó pedig vállalja a megrendelés teljesítését. A jelen szerződés tárgyát képező call center szolgáltatási tevékenység az alábbi feladattípusokat foglalja magában:
  - 2.1.1. telefonos információs ügyfélszolgálat kialakítása és üzemeltetése;
  - 2.1.3. szolgáltatás megfelelő színvonalú teljesítéshez operátorok és supervisor biztosítása;

2.1.4. egyéb call center típusú feladatok ellátása.

### III. A TELJESÍTÉS MÓDJA

- 3.1. A call center szolgáltatást a Vállalkozónak munkanapokon 8:00 és 16:30 óra között kell biztosítani jelen szerződés hatálya alatt. A napi bejövő hívások száma nehezen becsülhető, a tapasztalatok alapján néhány tucat és a 700-800 között szóródhat. Felek kifejezetten és egybehangzóan rögzítik, hogy a hívások számának megemelkedése nem eredményezheti a Vállalkozói Díj összegének módosítását. A Vállalkozó a megemelkedett számú hívásokat is köteles jelen szerződésben foglalt feltételek szerint kezelni.
- 3.2. **A call centert az ügyfelek, érdeklődők a Vállalkozó által biztosított kék számon keresztül érhetik el.** A kék szám használatával kapcsolatos igazolt költségeket a Vállalkozó köteles viselni.
- 3.3. Vállalkozó köteles az általa kezelt hívásokat elektronikus formában rögzíteni oly módon, hogy azok azonosíthatók és strukturált formában visszakereshetők legyenek.
- 3.4. Vállalkozónak naponta **részletes hívásstatisztikát** kell készítenie a Megrendelő számára, amely az előző munkanap hívásaival kapcsolatos minden lényeges tartalmi és mennyiségi adatot magában foglal, és amelynek alapján a Megrendelő információt és gyors visszajelzést kaphat további üzleti döntések meghozatalához. A statisztikának alkalmasnak kell lennie arra is, hogy a Megrendelő a 3.11. pontban rögzített minőségi követelmények teljesítését ellenőrizhesse. A napi statisztikák elvárt struktúráját, minimális adattartalmát jelen szerződés **2. számú melléklete** tartalmazza.
- 3.5. Vállalkozó a jelen szerződés szerinti feladatait mindenkor a bejövő hívások számának kezeléséhez szükséges számú **diszpécserrel** köteles végezni, oly módon, hogy az megfeleljen jelen szerződésben foglaltaknak. A Vállalkozó köteles a jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatást rugalmasan, akár naponta skálázható és a Megrendelő tényleges igényeihez rugalmasan és gyorsan hozzáilleszhető kapacitásokkal és személyzettel ellátni.
- 3.6. Megrendelő vállalja, hogy a Vállalkozó által kijelölt diszpécserre részére jelen szerződés aláírásától számított 3 munkanapon belül a feladat ellátásához szükséges szakmai információk átadása érdekében előadást, konzultációt tart. Vállalkozó a Megrendelő kapcsolattartója részére haladéktalanul írásban köteles jelezni, ha a kijelölt diszpécserre személyét változtatni kívánja. Újabb diszpécser csak a Megrendelő által tartott előadást, konzultációt követően láthatja el a jelen szerződésben foglalt feladatokat.
- 3.7. Tekintettel arra, hogy anyagilag nehéz helyzetben lévő, szociálisan rászorult állampolgárok érdeklődése várható elsősorban, a diszpécserreknél képesnek kell lennie az esetlegesen kialakuló konfliktushelyzetek megfelelő kommunikációs panelek alkalmazásával történő szakszerű kezelésére.
- 3.8. Vállalkozónak a hívások fogadására és kezelésére alkalmas, szakmailag hozzáértő diszpécserreken kívül rendelkeznie kell ezen munkatársak munkavégzését szakmailag és minőségbiztosítási szempontból felügyelő **supervisor** munkatárssal, aki a Megrendelő kérésére a rögzített hívásokkal kapcsolatos behallgatásokat a Megrendelő számára lehetővé teszi, minőségbiztosítási vagy egyéb szakmai hibák, hiányosságok esetén a

CHL  
CF

Megrendelőt értesíti, illetve intézkedik a szakszerű kommunikáció haladéktalan helyreállítása érdekében.

- 3.9. Amennyiben a Megrendelő írásban, indokolással ellátottan kéri valamely diszpécser vagy supervisor cseréjét, a Vállalkozó ennek a kérésnek **5 (öt) napon belül** köteles eleget tenni.
- 3.10. Megrendelő vállalja a call center szolgáltatást ténylegesen végző személyek NET Programmal kapcsolatos szakmai felkészítését, szükséges oktatását a Vállalkozóval egyeztetett helyszínen és időpontban.
- 3.11. Vállalkozó feladata – a Megrendelő NET Programra vonatkozó tartalmi elvárásait, követelményeit figyelembe véve – a bejövő hívások kezelését támogató scriptek formai és strukturális kialakítása, szakszerű meghatározása, melyet a Megrendelővel történt előzetes egyeztetés alapján és a Megrendelő írásbeli jóváhagyását követően alkalmazhat.
- 3.12. A Vállalkozó által biztosított kék számra beérkező, azonban a Vállalkozó által nem fogadott, nem kezelt ún. **vesztett hívások** aránya havi átlagban nem haladhatja meg a 20 %-ot.
- 3.13. A Vállalkozó által biztosított kék számra beérkező, azonban a Vállalkozó által nem fogadott, nem kezelt ún. **vesztett hívások** aránya napi szinten nem haladhatja meg a 30%-ot.
- 3.14. A Vállalkozó – a 3.5. pontban foglaltak mellett – maga jogosult meghatározni a jelen szerződés teljesítésében közreműködő diszpécserek számát azzal, hogy jelen pontban rögzített minőségi követelményeket az általa meghatározott számú diszpécsereknek mindenkor teljesítenie kell.

#### IV. SZERZŐDÉST BIZTOSÍTÓ MELLÉKKÖTELEZETTSÉGEK

- 4.1. Amennyiben a vesztett hívások aránya bármely hónapban havi átlagban meghaladja a 3.12. pontban meghatározott arányt, de nem éri el a 30%-ot, a Vállalkozó az adott havi bruttó Vállalkozói Díj 30%-ának megfelelő összegű **hibás teljesítési kötbér** megfizetésére köteles a Megrendelő számára.
- 4.2. Amennyiben a vesztett hívások aránya bármelyik napon meghaladja a 3.13. pontban meghatározott arányt, de nem éri el a 40%-ot, a Vállalkozó minden érintett napon az adott napi bruttó Vállalkozói Díj 30%-ának megfelelő összegű **hibás teljesítési kötbér** megfizetésére köteles a Megrendelő számára.
- 4.3. Amennyiben a vesztett hívások aránya bármelyik napon meghaladja a 40%-ot, a Vállalkozó minden érintett napon az adott napi bruttó Vállalkozói Díj 100%-ának megfelelő összegű **hibás teljesítési kötbér** megfizetésére köteles a Megrendelő számára.
- 4.4. Amennyiben a vesztett hívások aránya bármely hónapban meghaladja havi átlagban a 30 %-ot, a Vállalkozó köteles az adott havi bruttó Vállalkozói Díj 100%-ának megfelelő mértékű **meghiúsulási kötbért** a Megrendelőnek megfizetni.
- 4.5. A Megrendelő jogszerű rendkívüli felmondása esetén (7.5. pont) a Vállalkozó a nettó Vállalkozói Díj háromszorosának megfelelő összegű **meghiúsulási kötbért** köteles a Megrendelő számára megfizetni a szerződés megszűnését követő 8 (nyolc) napon belül.



- 4.6. A kötbér a Vállalkozó által elvégzett munkák ellenértékébe - a Kbt. 130. § (6) bekezdésében foglalt feltételek fennállása esetén - beszámítható.

## V. FELEK JOGAI, KÖTELEZETTSÉGEI

- 5.1. Megrendelő vállalja, hogy a kapcsolattartó útján 3 munkanapon belül írásban jelzi a Vállalkozónak, amennyiben tudomást szerez olyan kormányzati döntésről, mely a hívások számának jelentős megemelkedését eredményezheti.
- 5.2. A Megrendelő vállalja, hogy a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges valamennyi információt, dokumentumot a Vállalkozó rendelkezésére bocsát, továbbá a Vállalkozó kijelölt kapcsolattartó munkatársával folyamatosan együttműködik, őt minden, a jelen szerződés szerinti feladatok hatékony ellátásához szükséges eseményről, hírről és változtatásról késedelem nélkül tájékoztatja.
- 5.3. Vállalkozó alvállalkozó igénybe vételére a Kbt. rendelkezési szerint jogosult.
- 5.4. Vállalkozó az által végzett adatkezelés során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek maximális megtartására köteles és felelős. Vállalkozó vállalja, hogy a szerződés teljesítése során folyamatosan biztosítja az adat- és titokvédelmi szabályok érvényesülését és szavatolja, hogy a tudomására jutó személyes adatokat a 2011. évi CXII. törvényben foglaltaknak megfelelően kezeli.
- 5.5. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges megfelelő szakmai tudással rendelkező és hatékony munkavégzésre képes munkaerőt, illetve ehhez szükséges technikai háttérrel biztosít a Megrendelő által igényelt feladatok ellátására. Vállalkozó kijelenti, hogy ismeri a Megrendelő szakmai tevékenységét, illetve tájékoztatást kapott ezen tevékenységek ellátásához szükséges szakmai követelményekről.
- 5.6. Megrendelő jogosult a Vállalkozó teljesítését a feladatellátás zavarása nélkül bármikor, akár előzetes bejelentés nélkül is ellenőrizni.
- 5.7. Vállalkozó jelen szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt köteles a tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a 6.8. pont szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. A Vállalkozó a tulajdonosi szerkezetében bekövetkezett bármely változásról 5 (öt) napon belül köteles írásban tájékoztatni a Megrendelőt.

## VI. VÁLLALKOZÓ DÍJ

- 6.1. Vállalkozót jelen szerződésben meghatározott feladatai teljesítéséért 4800,- Ft+ÁFA/óra azaz négyezrenyolcszáz forint+ÁFA/óra összegű vállalkozói óradíj (a továbbiakban: **Vállalkozói Díj**) illeti meg.  
A Vállalkozói Díj alapja a diszpécserok által folytatott telefonbeszélgetések összesített percei.  
A Vállalkozói Díj Vállalkozót havonta, az adott hónapban fogadott telefonhívások tényleges hívásidőtartama figyelembe vételével illeti meg. Számítás módja: az adott hónap

dh

telefonbeszélgetéseinek összesített perceit órává kell átszámítani, az ezt követően megmaradó 30 perc alatti időtartamok elvesznek, a 31. perctől pedig a Vállalkozó a havi teljesített órák számát eggyel megemelheti.

A Vállalkozó Díj havi mértékének alapja legfeljebb a havi összes telefonhívás száma x 280 mp lehet. Vállalkozó az így kiszámított havi összes hívás időtartamot meghaladó időtartamra Vállalkozói Díjat nem számlázhat ki Megrendelő felé.

**6.2.** A Vállalkozói Díj egy összegű átalányár, mely a Vállalkozó által megismert műszaki tartalomra tekintettel került meghatározásra. A Vállalkozói Díj magában foglalja a Vállalkozó valamennyi felmerülő költségét is (így különösen, de nem kizárólagosan a Vállalkozó által felhasznált anyagok, szolgáltatások ellenértékét; a Vállalkozó által elvégzendő saját és alvállalkozói munka minden adó- és járulékterhét; minden kiegészítő és mellékmunka, segédanyag, felszerelés, a munkák elvégzéséhez szükséges berendezés, felszerelés és gép díját és költségét, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges telefonszám fenntartási és üzemeltetési költségét, stb.).

**6.3.** Vállalkozó az adott hónapban végzett teljesítést a 3.4. pont szerinti napi statisztikák tárgy hónapot követő hónap 5. napjáig, a Megrendelő kapcsolattartójának, postai úton történő megküldésével köteles igazolni. A teljesítés igazolás kiadására jogosult a szerződésszerű teljesítés esetén a napi statisztikák kézhez vételétől számított tizenöt napon belül köteles a teljesítés igazolást kiadni a Vállalkozó kapcsolattartójának.

Megrendelő jogosult a telefonszolgáltatótól adatot kérni a Vállalkozó által biztosított kék számon történt hívások havi időtartamáról és a Vállalkozó által kiszámlázott hívás-időtartamoktól történő eltérés esetén, erre hivatkozással, a teljesítés igazolás kiadását - a napi statisztikák kézhez vételétől számított tizenöt napon belül - megtagadhatja.

**6.4.** Teljesítés igazolás kiadására jogosul : Hodorics András vezérigazgató – helyettes.

**6.5.** Vállalkozó a havi Vállalkozói Díjról a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás kézhez vételét követően jogosult számlát kiállítani.

**6.6.** Megrendelő a szerződésszerűen kiállított számla kézhezvételtől számított 30 (harminc) napon belül fizeti meg a havi Vállalkozói Díjat a Vállalkozónak a CIB Bank Zrt. 10700024-02371908-51100005 számú bankszámlára történő átutalás útján.

**6.7.** Szerződő felek a Kbt. 125. § (4) bekezdése alapján rögzítik, hogy a Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

**6.8.** Szerződő felek rögzítik, hogy jelen szerződés alapján történő kifizetésekre a Kbt. 130. § (3) bekezdés a) pontja és az Art. 36/A § - ában foglaltak alkalmazandóak.

**6.9.** Késedelmes fizetés esetére Felek a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) szerinti késedelemi kamatot kötik ki.

## **VII. SZERZŐDÉS HATÁLYA, MÓDOSÍTÁSA, FELMONDÁSA**



- 7.1.** Felek jelen szerződést **2012. június 18. napjától 2013. február 28. napjáig terjedő határozott időtartamra** kötik.
- 7.2.** Jelen szerződés kizárólag írásban módosítható, mondható fel.
- 7.3.** Megrendelő jogosult és egyben köteles a jelen szerződést felmondani - ha szükséges, olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - ha
- 7.3.1.** a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.;
- 7.3.2.** a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

A jelen pont szerinti felmondás esetén a Vállalkozó a jelen szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

- 7.4.** Bármely fél jogosult a jelen szerződést súlyos szerződésszegés, vagy a szerződésből eredő lényeges kötelezettségszegés esetén a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani (rendkívüli felmondás).  
Az azonnali hatályú felmondás előtt Megrendelő köteles Vállalkozót felszólítani 8 napos határidő kitűzésével a szerződésszegő állapot megszüntetésre. A rendkívüli felmondást nem kell megelőznie felszólításnak, amennyiben a szerződésszegés, vagy a szerződésszegéssel okozott kár olyan súlyos, hogy a Megrendelőtől a jogviszony további fenntartása nem várható el.  
Rendkívüli felmondás esetén a jelen szerződés a felmondási nyilatkozat másik fél általi kézhezvételével megszűnik.
- 7.5.** Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal abban az esetben is felmondani, amennyiben a Vállalkozóhoz jogerős végzésével vagyonfelügyelőt rendelt ki a bíróság, a Vállalkozó felszámolását jogerősen elrendelték, vagy a Vállalkozó vonatkozásában a csődeljárás elrendeléséről szóló bírósági végzést közzétették, vagy a Vállalkozó végelszámolás hatálya alá kerül.

## **VIII. KAPCSOLATTARTÁS**

- 8.1.** A jelen megállapodás szerint vagy azzal kapcsolatban küldendő írásbeli értesítést az alábbi módokon kell elküldeni:
- 8.1.1.** az írásbeli értesítés személyesen történő átadásával;
- 8.1.2.** e-mailen;
- 8.1.3.** telefaxon;
- 8.1.4.** postán;
- 8.1.5.** futárszolgálat útján.

8.2. Az írásbeli értesítést az alábbi címekre kell elküldeni:

**Nemzeti Eszközkezelő Zrt.**

postacím: 1024 Budapest, Margit Krt. 85-87.

**Szondaphone Kft.**

postacím: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 31.

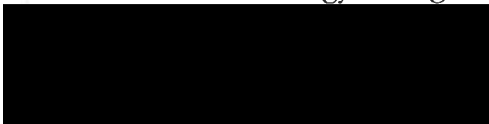
8.3. A szerződés teljesítése során kijelölt kapcsolattartó személyek:

8.3.1. Szerződéses feltételeket érintő és azt módosító kérdésekben: a Vállalkozási szerződés aláírására jogosult személyek.

8.3.2. Szerződéses feltétel módosítását nem igénylő kérdésekben:

- a Megrendelő részéről:

Név : Németh Tamás ügyfélszolgálati vezető



- a Vállalkozó részéről:

Név : Gál Alexandra



Szerződő Felek megállapodnak, hogy bármely Fél fenti adatainak változása a többi Féllel a velük való írásbeli közléssel hatályosul.

8.4. Az írásbeli értesítés megérkezettnek tekintendő

8.4.1. személyes kézbesítés esetén a címzettnek történő átadáskor, amikor a címzett képviselője az átvételt megerősíti vagy megtagadja;

8.4.2. e-mailen történő kézbesítés esetén abban az időpontban, amikor az e-mail a címzett e-mail-címére elküldésre kerül, és amennyiben az e-mailt nem munkanapon vagy munkanapon, de 16.00 órát követően küldik el, a következő munkanap 10:00 órakor;

8.4.3. faxon történő kézbesítés esetén abban az időpontban, amikor a faxot (a feladást igazoló gépi vevény szerint sikeresen) elküldték a címzett faxszámára, és amennyiben a faxot nem munkanapon vagy munkanapon, de 16.00 órát követően küldik el, a következő munkanap 10:00 órakor;

8.4.4. postán vagy futárszolgálatlaltal történő kézbesítés esetén a címzettnek történő átadáskor, amikor a címzett képviselője az átvételt megerősíti, vagy megtagadja,

- 8.4.5. postán való kézbesítés esetén a kézbesítés megkísérlése napján akkor is, ha a küldemény „címezett ismeretlen”, „elköltözött”, „a cím elégtelen” vagy hasonló megjegyzéssel érkezik vissza;
- 8.4.6. postán való kézbesítés esetén a második kézbesítés megkísérlése napján akkor is, ha a küldemény „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza.

## IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 9.1. Felek tudomásul veszik, hogy a vonatkozó jogszabályok, így különösen a Kbt. és az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvényszerinti illetékes ellenőrző szervezetek feladat- és hatáskörüknek megfelelően a közbeszerzési eljárásokat és az azok alapján megkötött szerződések teljesítését rendszeresen ellenőrizhetik, s részükre a jogszabály szerinti információ megadása üzleti titokra való hivatkozással nem tagadható meg.
- 9.2. Felek tudomásul veszik, hogy a Megrendelő köteles a Kbt. 31. § (1) bekezdés szerinti adatokat, információkat, dokumentumokat a saját honlapján közzétenni.
- 9.3. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Magyar Köztársaság hatályos jogszabályai, így különösen a Ptk. és a Kbt. vonatkozó rendelkezései az irányadóak.
- 9.4. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződéssel kapcsolatban felmerülő esetleges vitás kérdéseket elsősorban tárgyalásos úton, egyeztetéssel rendezik. Ennek sikertelensége esetén a vita eldöntése érdekében a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.

**A Felek jelen szerződést a mellékleteivel együtt — elolvasást és együttes értelmezést követően - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, 4 példányban, helybenhagyólag írták alá.**

Budapest, 2012. június 18.

  
**Nemzeti Eszközkezelő Zrt.**

Székhely: 1024 Budapest, Margit krt. 85-87.

Adószám: 23501004-2-41

Cg.: 01-10-047165

**Nemzeti Eszközkezelő Zrt.**

**Csillag Tamás István**

**vezérigazgató**

**Megrendelő**

**SzondaPhone Kft.**

096 Bp., Thaly Kálmán u. 39.

Adószám: 12312872-2-43

6.

**Vállalkozó**

1. számú melléklet: napi statisztikák elvárt struktúrája





## A NAPI STATISZTIKA ELVÁRT STRUKTÚRÁJA

### ÖSSZESÍTETT ADATOK

Időpont	Nap	Bejövő hívások száma	Bejövő hívások munkaidőben (8:00-16:30)	Bejövő hívások munkaidőn kívül (16:30-8:00)	Operátorok által megválaszolt hívások munkaidőben	TVR-ben elveszett hívások száma	Elveszett hívások száma munkaidőben	Elveszett hívások %	Hívások átlagos hossza (sec)	Átlagos válaszadási idő (sec)	Szolgáltatási szint	Kérdésre nem tudott válaszolni	Kimenő hívások#	Ledolgozott munkakörök
2012.06.01.	Péntek													
2012.06.02.	szombat													
Június összesen	Összes													

### ANALITIKUS ADATOK

Hívás dátuma	Település	Honnan hallott a NET-ről?	Hívás tárgya	Kapott – e elegendő információ?	Kérdések, amelyekre nem tudta az operátor a választ.
2012.06.01.	Budapest	TV	Bekérülési felhívás	Igen	
2012.06.04.					

