

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS
Szentendre Város infokommunikációs rendszerének működtetése

SZERZŐDŐ FELEK

Szentendre Város Önkormányzat (székhely: 2000 Szentendre, Városház tér 3.; PIR törzsszám: 731290; adószám: 15731292-2-13; képviseli: Fülöp Zsolt polgármester) (a továbbiakban: Önkormányzat)

Városi Szolgáltató Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: Cg. 13-10-040159; székhely: 2000 Szentendre, Szabadkai u. 9.; adószám: 10822612-2-13; képviseli: Mandula Gergely vezérigazgató ésmunkavállaló) (a továbbiakban: (Közzszolgáltató)

I. ELŐZMÉNYEK

- 1.1. Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.) 10. § (1) bekezdése alapján az Önkormányzat ellátja a törvényben meghatározott kötelező és az általa önként vállalt feladat- és hatásköröket. Az Mötv. 13. § (1) bekezdés 4. pont az Önkormányzat kötelező feladataként határozza meg 1. településfejlesztést, településrendezést, 2. településüzemeltetést, 6. óvodai ellátást, 7. kulturális szolgáltatást, 8. gyermekjóléti szolgáltatásokat és ellátásokat, 8a. szociális szolgáltatásokat és ellátásokat és 17. közreműködést a település közbiztonságának biztosításában. A Mötv. 41. § (2) bekezdése alapján az önkormányzati feladatok ellátását a képviselő-testület és szervei, így a közös önkormányzati hivatal is biztosítja.
- 1.2. Az ezzel kapcsolatos közzszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával az Önkormányzat - a Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének Szentendre Város Önkormányzatának Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 22/2016. (IX. 13.) önkormányzati rendelet (a továbbiakban: SZMSZ) 4. § (6) bekezdés alapján – a Közzszolgáltatót bizza meg, és a Közzszolgáltató részére az Önkormányzat - az ott meghatározott alanyi, tárgyi és tevékenységi körben, illetőleg időbeli és területi hatállyal - kizárólagos jogot biztosít.
- 1.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a városi informatikai feladatok ellátására közzszolgáltatási szerződést kötnek, jelen szerződésben meghatározott feltételekkel.
- 1.4. Az 1.3. pontban megjelölt szerződést a felek határozott időre, 2022. január 01. napjától 2031. december 31. napjáig, 10 évre kötik.
- 1.5. A felek megállapodnak abban, hogy jelen közzszolgáltatási szerződés az alábbi közzszolgáltatási feladatokat érinti:
Szentendre Város és intézményei informatikai rendszerének működtetése
- 1.6. Felek a közzszolgáltatás pontos kereteinek kialakítása érdekében a Szerződésben – a Külön Jogszabályokkal összhangban – meghatározzák a Közzszolgáltatót terhelő Közzszolgáltatási Kötelezettség tartalmát, mennyiségi és minőségi paramétereit, területi és időbeli hatályát, valamint a biztosított Kizárólagos Jog tartalmát.
- 1.7. A Felek a Közzszolgáltatási Szerződés megkötése és alkalmazása során az Európai Unió működéséről szóló szerződés 107. cikkének (1) bekezdésében említett állami támogatás fogalmáról szóló Bizottsági közleményben (2016/C 262/01) foglaltak szerint járnak el.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA, A KÖZSZOLGÁLTATÁSI KÖTELEZETTSÉG TARTALMA

- 2.1. Jelen szerződés tárgya Szentendre Város Önkormányzata és fenntartásában lévő 2.8. pontban meghatározott költségvetési szervei – a továbbiakban: ellátott intézmények – részére informatikai szolgáltatások nyújtása, a városi infokommunikációs rendszer működtetése, melynek kapcsán a Közzszolgáltató – az intézmények specialitásaira is figyelemmel – infokommunikációs feladatokat végez.
- 2.2. A Felek rögzítik, hogy infokommunikációs feladatokon az Önkormányzat és az általa fenntartott informatikai rendszereiben és hálózataiban telepítési, üzemeltetési és karbantartási feladatokat értenek, melyet részletesen, az egyes intézmények vonatkozásában jelen szerződés 3. sz. melléklete rögzít.
- 2.3. A Felek rögzítik továbbá azt is, hogy az ellátott intézmények tulajdonában lévő infokommunikációs, informatikai rendszerek, eszközök továbbra is az ellátott intézmények tulajdonában maradnak, az ellátott intézmények az informatikai beszerzéseiket maguk folytatják le. Tekintettel azonban a városi infokommunikációs, informatikai rendszer egységességére, az ellátott intézmények kötelesek infokommunikációs, informatikai beszerzési

igényeiket előzetesen a Közzolgáltatóval egyeztetni, ezen beszerzéseiket a Közzolgáltató által megadott szakmai minimumfeltételek figyelembevételével lefolytatni. Az ellátott intézmények infokommunikációs, informatikai beszerzéseiben a Közzolgáltató szaktanácsadóként vesz részt.

- 2.4. A Közzolgáltató vállalja, hogy a hibák, üzemzavarok, egyéb problémák nyilvántartására bejelentéskezelési rendszert üzemeltet, mely alkalmas arra, hogy a bejelentés tényét, időpontját, illetve az intézkedés időpontját, módját nyilvántartsa. A Közzolgáltató a hibák, problémák, üzemzavarok bejelentését a HelpDesk csatornákon fogadja.
- 2.5. A Közzolgáltató vállalja, hogy a hibák, üzemzavarok, egyéb problémák elhárítását munkaidőben legfeljebb 3 órán belül megkezdje, és erről értesíti a bejelentőt. Amennyiben a bejelentett hiba elhárítása hosszabb időt vesz igénybe, akkor a Közzolgáltató erről tájékoztatja a bejelentőt, a hiba elhárítása várható időpontjának megjelölésével együtt. A hibák elhárítása nem a bejelentés sorrendjében történik, a feladatokat a Közzolgáltató előzetesen rangsorolja, annak súlyossága, veszélyessége, jelentősége figyelembevételével kezdi meg az elhárítást.
- 2.6. Amennyiben az ellátott intézmények utasításai és/vagy munkavállalóik magatartása a városi infokommunikációs rendszer sérelmét eredményezhetik, úgy azt a Közzolgáltató jogosult az Önkormányzat felé jelezni.
- 2.7. A Felek megállapodnak, hogy jelen szerződésben érintett – az ellátott intézmények tulajdonában álló – infokommunikációs rendszerek, informatikai eszközök adatbiztonsági, adatvédelmi előírásait, az ellátott intézmények adatkezelési és Közzolgáltató adatfeldolgozói jogainak és kötelezettségeinek részletszabályait, továbbá egyéb, kapcsolattartási és értesítési szabályokat az ellátott intézményekkel megkötendő külön megállapodásokban rögzítik.
- 2.8. A 2.1. pontban rögzített feladatok az alábbi szervezetek (ellátott intézmények): részére biztosítottak
 1. Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal
 2. Szentendre Város Önkormányzata
 3. Pilisszentlászló Önkormányzat
 4. Szentendrei Rendészeti Igazgatóság
 5. Gondozási Központ Szentendre
 6. Szentendre Városi Óvodák (9 telephelyen)
 7. Püspökmajor Lakótelep Bölcsőde
 8. Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény, Család- és Gyermekjóléti Központ szentendrei telephelyek
 9. Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szentendrei telephelyek
- 2.9. Amennyiben az intézmények köre időközben változik, az Önkormányzat kötelezettséget vállal arra, hogy a változásról írásban értesíti Közzolgáltatót, és kezdeményezi jelen szerződés módosítását.
- 2.10. Az egyes feladatok részletezését az Önkormányzat éves költségvetésével összhangban, a jóváhagyott Éves Közzolgáltatási Terv tartalmazza.

Közzolgáltatási Kötelezettség időtartama

- 2.11. A Szerződés alapján a Közzolgáltató Közzolgáltatási Kötelezettsége 2022. január 01. napjától 2031. december 31. napjáig áll fenn.

Ellentételezések

- 2.12. A Közzolgáltató a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítése során felmerült – Közzolgáltatási Kötelezettségekhez közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó – költségek és ráfordítások, valamint az Ésszerű Nyereség fedezetének bevételekkel nem biztosított részére költségkiegyenlítésre jogosult. A Felek a Szerződés IV. fejezetében (*Kompenzáció meghatározása, kifizetése és éves elszámolása*) foglaltak szerint számított kötelezettségeik teljesítésére kötelezettséget vállaltak.
- 2.13. Felek a Közzolgáltatási Kötelezettséggel összefüggésben az Önkormányzat által Közzolgáltatónak eseti alapon nyújtott esetleges beruházási támogatásokról külön megállapodásokat kötnek.

Mennyiségi és minőségi követelmények

- 2.14. Közzolgáltató a Közzolgáltatási Kötelezettséget a Szerződésben, valamint az Éves Közzolgáltatási Tervben és a Külön Jogsabályokban meghatározott mennyiségi és minőségi paraméterek, valamint biztonsági követelmények szerint köteles teljesíteni.

Teljesítmény Kötbér

- 2.15. Ha a Közzolgáltató a Közzolgáltatási Kötelezettségét neki felróható módon – a Szerződés, illetve az Éves Közzolgáltatási Terv rendelkezései megsértésével – hibásan teljesíti, akkor a Közzolgáltatót Teljesítmény Kötbér fizetési kötelezettség terheli.
- 2.16. A Teljesítmény Kötbér évente egy alkalommal, a Szerződés 4.16. pontja (Éves elszámolás) szerinti éves elszámoláskor az Éves Működési Jelentés alapján, a Jogos Kompenzációigénnyel együtt kerül elszámolásra.
- 2.17. A Teljesítmény Kötbér abban az esetben érvényesíthető, ha az Önkormányzat a hibás teljesítés kijavítására Közzolgáltatót írásban felszólítja, és Közzolgáltató a felszólítás ellenére 15 napon belül felróhatóan nem (hibásan, vagy alul) teljesít. Ebben az esetben az Önkormányzat a Teljesítmény Kötbér igényről – az összegszerűség megjelölésével – tájékoztató levelet küld.
- 2.18. A Felek az eseti megrendelések esetén az Eseti Szerződésekben rendelkeznek a kötbérfizetési kötelezettségről, mértékéről, szabályairól.

III. ÉVES KÖZZOLGÁLTATÁSI TERV

Éves Közzolgáltatási Terv elkészítése

- 3.1. Közzolgáltató köteles minden évben legkésőbb december 31. napjáig a következő évre vonatkozó tervezett Kompenzáció igényével együtt a jelen közzolgáltatási szerződésből fakadó kötelezettségek ellátásának adott évre vonatkozó feltételeiről szóló tervet az Önkormányzatnak átadni.
- 3.2. Közzolgáltató köteles tervezetében olyan javaslatokat tenni, amelyek elősegítik a Közzolgáltatási Kötelezettség minél magasabb színvonalon és/vagy alacsonyabb költség szinten, illetve nagyobb hatékonysággal történő teljesítését.
- 3.3. Önkormányzat az évre vonatkozó Éves Közzolgáltatási Tervet legkésőbb a tárgyév március 31-ig fogadja el. Az Éves Közzolgáltatási Terv elfogadásának késedelve esetén, annak elfogadásáig, Közzolgáltató a Közzolgáltatási Kötelezettséget az előző évre vonatkozó Éves Közzolgáltatási Tervben foglaltak alapján köteles teljesíteni.
- 3.4. Az Éves Közzolgáltatási Tervet a Közzolgáltató éves üzleti terve tartalmazza, azt az Önkormányzat az üzleti terv jóváhagyásával fogadja el.

Éves Közzolgáltatási Terv tartalma

- 3.5. Felek az Éves Közzolgáltatási Tervben – összhangban a jelen Szerződéssel – legalább a következőket kötelesek rögzíteni:
- (a) a Közzolgáltatási Kötelezettség részletes feladatainak meghatározása, mennyiségi és/vagy minőségi paramétereinek szükség szerinti aktualizálása;
 - (b) az Előírányzott Kompenzáció mértéke, melynek alapja a Közzolgáltató által, önköltség számítással alátámasztva javasolt éves díj;
 - (c) a Közzolgáltató által elvégzendő Ügyfélelégedettség felmérés részletei;
 - (d) a Teljesítmény Kötbér esetleges aktualizálása;
 - (e) az Ésszerű Nyerés maximális értéke;
 - (f) az éves díj;
 - (g) a havi kompenzáció igény számításához szükséges, szezonaritást figyelembe vevő Szezonális Szorzószámok
- 3.6. Felek az Éves Közzolgáltatási Tervben a fentiekén túlmenően egyéb kérdéseket is meghatározhatnak.

Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízások (Egyedi Megbízások)

- 3.7. Az Önkormányzat jogosult az Éves Közzolgáltatási Tervben nem rögzített, a Terv elfogadásának időpontjában előre nem látható, de az Önkormányzat számára a külső feltételek változása miatt szükségessé váló, soron kívüli, a Közzolgáltatási Kötelezettség körébe tartozó eseti feladatok elvégzésével is megbízni a Közzolgáltatót („Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízások”) azzal, hogy ezen Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízásoknak a Szerződéssel összhangban kell állniuk. Az Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízások ellentételezésére a Szerződés 1. számú mellékletében foglalt Kompenzáció számítási módszertan szerint az éves Előírányzott Kompenzáció összegén belül tartalékkeret kerül megképzésre. A tartalékkeret az Éves Közzolgáltatási Tervben meghatározott előre látható feladatokra Előírányzott Kompenzáció összegének a 0 százaléka. Az Éves Közzolgáltatási Terv módosítása nélkül ellentételezhetőek az Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízások az előbbiek szerint képzett tartalékkeret összegéig. Az Éves Közzolgáltatási Tervben és az Egyedi Tárgyéven Belüli Közzolgáltatási Megbízások alapján kiadott

feladatok együttesen kerülnek figyelembevételre az éves elszámolás keretében történő Kompenzáció számításában. Az Egyedi Tárgyévben Belüli Közzolgáltatási Megbízások ellenértékének az Önkormányzat által kifizetett összegek a Kifizetett Kompenzáció részét képezik.

- 3.8. Amennyiben a Felek tartalékkeretet nem kötnek ki, úgy Tárgyévben Belüli közzolgáltatási Megbízások végrehajtására abban az esetben van lehetőség, ha annak forrásáról az Önkormányzat gondoskodik.

IV. KOMPENZÁCIÓ MEGHATÁROZÁSA, KIFIZETÉSE ÉS ÉVES ELSZÁMOLÁSA

Kompenzáció

- 4.1. Közzolgáltató a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítése ellentételezéseként Kompenzációra jogosult, illetve az Önkormányzat a Kompenzáció teljesítésére köteles a Szerződésben meghatározott feltételekkel, melynek összege közzolgáltatással érintett feladatokkal közvetlenül vagy közvetett kapcsolatban felmerült és a Szerződés szerint számított költségek és ráfordítások Ésszerű Nyerességgel növelt összege.

Kompenzáció számítása

- 4.2. A Kompenzáció mértékét a Szerződés 1. sz. mellékletében (*Kompenzáció számításának módszere*) foglaltak szerint forintban kell meghatározni.
- 4.3. A támogatás mértéke nem haladhatja meg a Közzolgáltatási Kötelezettség ellátásának nettó költségét, azaz a Közzolgáltatás működtetésével kapcsolatban felmerült költségek és az ezzel összefüggésben keletkezett bevételek különbségét, figyelembe véve egy, a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódó sajáttőke-rész alapján várható ésszerű profitot is. A figyelembe veendő költségek a Közzolgáltatás nyújtásakor felmerült valamennyi költséget magukban foglalják, azonban csak a Közzolgáltatással kapcsolatban felmerülő költség vehető figyelembe, a 4.5. pontban foglaltakkal összhangban. A költségek tekintetében figyelembe kell venni a Közzolgáltatás ellátása során felmerült közvetlen költségeket, a Közzolgáltatás és az egyéb tevékenységek közös költségeinek megfelelő részét, továbbá amennyiben a feladatellátáshoz beruházás szükséges, az esetleges beruházások költségeit is. A figyelembe veendő bevételeknek mindenképpen magukba kell foglalniuk a Közzolgáltatásból eredő bevételeket, még akkor is, ha azok egyébként állami támogatásnak minősülnek.
- 4.4. A Kompenzáció számításának alapja – a Közzolgáltatási Tervhez és Jelentéshez hasonlóan – a számviteli törvény összköltségeljárással készített eredmény kimutatása, illetve annak továbbtagolt változata.

Keresztfinanszírozás tilalma

- 4.5. Közzolgáltató a Kompenzációt kizárólag a Közzolgáltatási Tevékenység költségének finanszírozására és az Ésszerű Nyeresség megképzésére jogosult és köteles felhasználni.
- 4.6. A nem a Közzolgáltatási Tevékenység költségének finanszírozására és az Ésszerű Nyeresség megképzésére felhasznált, az Önkormányzat költségvetése terhére kifizetett Kompenzáció tekintetében Közzolgáltatót visszafizetési kötelezettség terheli (olyan mértékig, amilyen mértékben az Önkormányzat költségvetése terhére kifizetett Kompenzáció nem a Közzolgáltatási Tevékenység költségének finanszírozására és az Ésszerű Nyeresség megképzésére került felhasználásra). A nem szerződésszerűen felhasznált összeget Közzolgáltató az Önkormányzat általi tényleges kifizetés és a Közzolgáltató általi tényleges visszafizetés között eltelt időszakra felszámított kamattal növelten köteles visszafizetni. A kamat mértékére a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése az irányadó.
- 4.7. Közzolgáltató Közzolgáltatási Kötelezettségén túl végzett tevékenységének eredményét a Kompenzáció számításánál nem lehet figyelembe venni.

Az Előirányzott Kompenzáció meghatározása

- 4.8. Közzolgáltató köteles minden évben legkésőbb december 31. napjáig – a következő évre vonatkozó Éves Közzolgáltatási Tervével együtt – az Önkormányzatnak átadni a következő naptári évre vonatkozó előzetes üzleti terve alapján, a Szerződés 1. sz. mellékletében (*Kompenzáció számításának módszere*) foglaltak szerint a következő naptári évre vonatkozó tervezett Kompenzáció igényét (igényelt Előirányzott Kompenzáció)
- 4.9. Az Önkormányzat jogosult a Közzolgáltató által benyújtott terveket ellenőrizni és arról egyeztetéseket kezdeményezni.
- 4.10. A Felek által kölcsönösen elfogadott Kompenzáció igényt az Önkormányzat költségvetésében rögzíti.

Az Előirányzott Kompenzáció vagy tervezett visszatérítés teljesítése

- 4.11. Közzszolgáltató jogosult a tárgy hónap 05. napjáig, az Előirányzott Kompenzáció 1/12 részének a Szezonális Szorzóval súlyozott összegére, melyet Önkormányzat a Közzszolgáltató OTP Bank Nyrt-nél vezetett 11784009-22234364-00000000 számú számlájára utal.
- 4.12. Az Önkormányzat tárgy évi költségvetésének elfogadásáig a tárgyévet megelőző évi Előirányzott Kompenzáció 1/12 része alapján kerülnek teljesítésre a havi kifizetések azzal, hogy az Önkormányzat tárgy évi költségvetésének elfogadását követően legkésőbb 30 napon belül Felek kötelesek a különbözetről elszámolni. Ha az ily módon teljesített havi kifizetések összege kevesebb annál, mint ami a tárgy évi Előirányzott Kompenzáció összege alapján a Közzszolgáltatónak jár, akkor az Önkormányzat köteles a különbözetet egy összegben a Közzszolgáltató bankszámlájára átutalni. Ellenkező esetben a különbözet a tárgyévben hátralévő, következő havi kifizetések összegéből az Önkormányzat által levonásra (beszámításra) kerül.

Késedelmi kamat

- 4.13. Felek az esedékes fizetési kötelezettségük késedelmes teljesítése esetén késedelmi kamatot kötelesek fizetni az esedékességtől a fizetés tényleges teljesítéséig eltelt időszakra vonatkozóan. A kamat mértékére a Ptk. 6:155. § (1) bekezdése az irányadó.

Éves elszámolás

- 4.14. A Közzszolgáltató köteles jelezni az Önkormányzatnak a tárgyévre vonatkozóan az előzetes (várható) adatai alapján az 4.21. pont (*Alulkompenzáció megtérítése*) szerinti alulkompenzáció vagy az 4.23. pont (*Túlkompenzáció visszatérítése*) szerinti túlkompenzáció becsült összegét (ha van ilyen) annak érdekében, hogy az figyelembe vehető legyen – az esettől függően – az Önkormányzat következő évre vonatkozó költségvetési tervezésében. E kötelezettség teljesítésének határideje minden naptári év december 31. napja.
- 4.15. A Közzszolgáltató az előző év időszakáról – az auditált éves beszámoló elkészítése érdekében – március 15-ig előzetes kompenzációs elszámolást készít, mely tartalmazza a 10-12. hónap elszámolásának részletezését is. Az elszámolás Közzszolgáltatási Tevékenységi Szerződések szerinti felosztásban tartalmazza a közzszolgáltatási tevékenység ellátásának elszámolását, illetve tartalmazza az Eseti Megbízási Szerződések elszámolásait is. Az elszámolás tartalmazza az előző évre járó Jogos Kompenzációigény összegét, tartalmazza az esetlegesen alkalmazandó Teljesítmény Kötbér levonását; valamint a Jogos Kompenzációigény és a Kifizetett Kompenzáció különbözetét (ha van ilyen). A végleges elszámoláshoz Közzszolgáltató köteles kiszámítani és az Önkormányzatnak megadni:
- (a) az Éves Közzszolgáltatási Jelentés alapján, az előző évre járó Jogos Kompenzációigény összegét (amely tartalmazza az esetlegesen alkalmazandó Teljesítmény Kötbér levonását);
 - (b) a Jogos Kompenzációigény és a Kifizetett Kompenzáció különbözetét (ha van ilyen);
- 4.16. Az Önkormányzat jogosult a Közzszolgáltató által készített számításokat ellenőrizni és arról egyeztetéseket kezdeményezni.
- 4.17. Az éves elszámolás alapja a Felek által kölcsönösen elfogadott Jogos Kompenzációigény.
- 4.18. A Felek az Előirányzott Kompenzáció és a Jogos Kompenzációigény közti esetleges különbözet elszámolását kötelesek olyan időben rendezni, hogy az a Közzszolgáltató auditált éves beszámolójának elfogadását határidőben lehetővé tegye.
- 4.19. A jelen pont rendelkezéseinek alkalmazásával elszámolást kell készíteni a Szerződés megszűnésekor, és az ezen elszámolás alapján meghatározott esetleges alulkompenzáció vagy túlkompenzáció összegét legkésőbb a Szerződés megszűnésétől számított 30 napon belül a fizetésre kötelezett Fél a másik Félnek megtéríteni köteles.

Alulkompenzáció megtérítése

- 4.20. Ha a tárgy évi várható adatok alapján a tárgy évi várható Jogos Kompenzációigény nagyobb a tárgy évi várható Kifizetett Kompenzáció összegénél, a 4.9. pont szerinti, a tárgyévet követő évre vonatkozó Előirányzott Kompenzáció számításánál a várható alulkompenzációt figyelembe kell venni. Amennyiben a várható alulkompenzáció miatti likviditási hiány veszélyeztetné a Közzszolgáltatási Kötelezettség teljesítését, Közzszolgáltató az Éves Közzszolgáltatási Terv módosítását jogosult kezdeményezni.
- 4.21. Ha az éves végleges elszámolás alapján a Jogos Kompenzációigény és Kifizetett Kompenzáció alapján számított alulkompenzáció tényleges összege eltér az előbbiek szerint meghatározott várható összegtől, akkor az Önkormányzat az éves végleges elszámolást követően legkésőbb 30 napon belül köteles a különbözetet a Közzszolgáltató által megjelölt bankszámlára átutalni.

Túlkompenzáció visszatérítése

4.22. Amennyiben a tárgyévi várható adatok alapján a Jogos Kompenzációigény kisebb a tárgyévi várható Kifizetett Kompenzáció összegénél, úgy a különbözetet (túlkompensációt) annak mértékétől függően az alábbiak szerint kell visszatéríteni:

- a) ha a túlkompensáció várható összege nem haladja meg az átlagos éves ellentételezés összegének 10%-át, akkor a túlkompensáció átvihető a következő időszakra, és levonható az arra az időszakra fizetendő támogatás összegéből, azaz a 4.9. pont szerinti, a tárgyévet követő évre vonatkozó Előirányzott Kompenzáció számításánál a várható túlkompensációt csökkentő tényezőként figyelembe kell venni.
- b) Ha az éves végleges elszámolás alapján a Jogos Kompenzációigény és a Kifizetett Kompenzáció alapján számított túlkompensáció tényleges összege eltér az előbbiek szerint meghatározott várható összegtől, akkor a várható és a tényleges túlkompensáció eltérés a tárgyévet követő évre vonatkozó Kompenzációt csökkenti.
- c) ha a túlkompensáció várható összege meghaladja a tárgyévi várható Kifizetett Kompenzáció 10%-át, a túlkompensáció várható összegével a tárgyévben hátralévő Kifizetett Kompenzációt kell csökkenteni, illetve a Kompenzációba nem beszámítható összeget a Közzolgáltató köteles az Önkormányzatnak a tárgyév december 31-ig visszafizetni.

4.23. Ha a Közzolgáltató 4.3. pontnak megfelelően meghatározott összeget meghaladó támogatásban részesül, a Közzolgáltató a túlkompensációt visszafizetni köteles.

Az alul- és túlkompensáció számviteli elszámolása

4.24. A tárgyévet követő évben az Előirányzott Kompenzáció meghatározása során csökkentő vagy növelő tételként figyelembe veendő alulkompensáció, illetve túlkompensáció összegét időbeli elhatárolásba kell helyezni.

4.25. A Közzolgáltató a Kompenzációról olyan elkülönített elszámolást köteles vezetni, melyből a 4.3. pontban, a 4.5. pontban és a 6.2. pontban rögzített feltételek ellenőrizhetők.

V. KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE

Közreműködő igénybevétele

5.1. Közzolgáltató jogosult arra, hogy Közzolgáltatási Kötelezettsége teljesítése érdekében egy vagy több Közreműködőt vegyen igénybe, ha ezáltal a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítésének hatékonysága, illetve minősége javul és/vagy költségei csökkennek.

5.2. A Közzolgáltató és a Közreműködők közötti szerződések rendelkezései nem lehetnek ellentétesek a jelen Szerződésben foglaltakkal.

Közreműködő kiválasztásának szabályai

5.3. A Közzolgáltató a Közreműködőt a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) rendelkezéseinek megfelelően, az összeszámítás és más szabályok alapján Közbeszerzési szabályzata szerint köteles kiválasztani.

Közzolgáltató tájékoztatási kötelezettsége

5.4. Az Önkormányzat erre irányuló kérelme esetén, annak kézhezvételét követően legkésőbb öt (5) munkanapon belül, a Közzolgáltató köteles tájékoztatni az Önkormányzatot – a közüzemi szolgáltatók kivételével – a Közreműködők köréről, feladataik terjedelméről és szerződéses feltételeikről.

Felelősség

5.5. Közzolgáltató a Közreműködő teljesítéséért úgy felel, mintha saját maga teljesített volna.

VI. ELLENŐRZÉS

Közzolgáltató beszámolási kötelezettsége

6.1. Közzolgáltató köteles a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítéséről félévente az időszak végét követő 60 napon belül, valamint évente a végleges éves elszámolással egyidejűleg az Önkormányzatot tájékoztatni. Az Éves Közzolgáltatási Jelentésben Közzolgáltató a Kompenzáció elszámolásáról, valamint a Szerződés teljesítésének és a Közzolgáltatási Tevékenység ellátásának tapasztalatairól – számszerű adatokkal alátámasztott – összesítő tájékoztatást nyújt az Önkormányzat részére.

6.2. Amennyiben Közzolgáltató a közzolgáltatás körén belül és kívül is végez tevékenységeket, akkor a közzolgáltatás költségeit és bevételeit a többi szolgáltatásától elkülönítve kell kimutatnia belső számláiban, a költségek és bevételek elkülönítésének paramétereivel együtt. A közzolgáltatáson kívül eső tevékenységek

költségei magukban foglalják az összes közvetlen költséget, a közös költségek arányos részét és a megfelelő tőkemegtérülést. E költségekre nem adható ellentételezés.

Önkormányzat ellenőrzési joga

- 6.3. Az Önkormányzat jogosult (illetve jogszabályban meghatározott esetekben köteles) a Közzolgáltató Szerződésben vállalt és jogszabályokban előírt kötelezettségei teljesítését – saját maga vagy szakértő bevonásával – ellenőrizni.
- 6.4. Közzolgáltató köteles az ellenőrzés során az Önkormányzat képviselőivel (ideértve az Önkormányzat által megbízott szakértőket is) együttműködni, számukra minden az ellenőrzés elvégzéséhez ésszerűen szükséges támogatást megadni (így különösen, de nem kizárólagosan: számviteli nyilvántartásaiba betekintést engedni, valamint a Közzolgáltatási Tevékenységre, illetve egyébként gazdálkodására vonatkozó minden rendelkezésre álló vagy ésszerű erőfeszítéssel kinyerhető adatot és információt megadni).
- 6.5. Felek megállapodnak abban, hogy helyszíni ellenőrzésre nem kizárólag előzetesen egyeztetett időpontban kerülhet sor, azonban a helyszíni ellenőrzés az indokolt és szükséges mértéket meghaladóan nem zavarhatja a Közzolgáltatási Tevékenység Közzolgáltató általi ellátását.

VII. ELÉGEDETTSÉGVIZSGÁLAT, ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS

Felmérés

- 7.1. Közzolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy Ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a Közzolgáltatási Tevékenység körében nyújtott szolgáltatásokkal.
- 7.2. Közzolgáltató az elkészült felmérést késedelem nélkül köteles az Önkormányzatnak átadni.

Intézkedési terv

- 7.3. Közzolgáltató a felmérés Önkormányzatnak történő átadásával egyidejűleg intézkedési tervet is átadhat az Önkormányzatnak arra vonatkozóan, hogy milyen módon kívánja Ügyfelei elégedettségét növelni.
- 7.4. Közzolgáltató az Önkormányzat erre irányuló felszólítását követő 30 napon belül köteles az ügyfél-elégedettség növelésére intézkedési tervet készíteni, s azt az Önkormányzatnak haladéktalanul megküldeni, ha a felmérés az ügyfél-elégedettség alacsony szintjét mutatja ki.

Önkormányzat észrevételei

- 7.5. Az Önkormányzat jogosult az intézkedési tervvel kapcsolatban észrevételeket tenni és Közzolgáltató köteles az intézkedési tervre vonatkozóan az Önkormányzat által tett észrevételeket figyelembe venni vagy azok figyelmen kívül hagyását érdemben megindokolni.

Ügyfél-tájékoztatás, panaszkezelés

- 7.6. A Közzolgáltató köteles hétköznapi munkaidőben a telefonon, faxon, e-mailen történő kapcsolattartást biztosítani. A Közzolgáltató a vonatkozó szolgáltatások feltüntetésével köteles az Ügyfeleket hirdetmény útján – illetve más, helyben szokásos módon – tájékoztatni.
- 7.7. Az Ügyfelek a Közzolgáltatási Tevékenység ellátásával kapcsolatos panaszaikkal, észrevételeikkel a Közzolgáltató ügyfélszolgálatához, illetve Közzolgáltató vezetőjéhez fordulhatnak. A beérkezett panaszokat Közzolgáltató nyilvántartásba veszi. Közzolgáltató köteles a panaszok, észrevételek kivizsgálását, az orvoslásukhoz szükséges intézkedések megtételét és az Ügyfelek tájékoztatását ésszerűen lehetséges legrövidebb időn belül elvégezni.
- 7.8. Abban az esetben, ha az Ügyfél az Önkormányzathoz fordul bejelentéssel, panasszal, úgy az önkormányzat köteles erről a Közzolgáltatót késedelem nélkül tájékoztatni, s egyidejűleg a bejelentést, illetve panaszt a Közzolgáltatónak kivizsgálásra, illetve további intézkedésre továbbítani. Az így átadott bejelentéseket, illetve panaszokat a Közzolgáltató köteles ésszerű időn belül kivizsgálni, s a szükséges intézkedéseket megtenni, valamint mindezekről az Önkormányzatot és az Ügyfelet egyidejűleg tájékoztatni.
- 7.9. A panaszok, bejelentések alapján Önkormányzat jogosult Közzolgáltató ügyfél-tájékoztatása, feladatellátása vonatkozásában észrevételeket tenni, illetve a jogszabályokban biztosított jogaival élni.

VIII. KÖZZSZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSAI

Jogszabályoknak való megfelelés

- 8.1. A Közzolgáltató köteles megfelelni a rá vonatkozó jogszabályoknak, különösen az olyan rendelkezéseknek, amelyek esetében a megfelelés hiánya veszélyezteti a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítését.
- 8.2. A Közzolgáltató köteles figyelembe venni a műemléki, valamint a műemléki terület határán belül fekvő ingatlanokhoz fűződő speciális szabályokat, valamint az Önkormányzat vonatkozó rendeleteit.
- 8.3. A Közzolgáltató köteles a szakszerű és biztonságos üzemeltetéssel kapcsolatos műszaki, technológiai, biztonságtechnikai, közegészségügyi és munkavédelmi, környezet- és természetvédelmi előírásokat megtartani.

Engedélyek

- 8.4. Közzolgáltató köteles minden olyan engedélyt megszerezni, fenntartani és minden lényeges tekintetben megfelelni az ilyen engedély feltételeinek, mely jogszabály előírása alapján a Közzolgáltatási Tevékenység folytatásához szükséges.

Tevékenységek elkülönítése

- 8.5. Közzolgáltató köteles számviteli nyilvántartásaiban és az éves beszámoló részét képező kiegészítő mellékletben a Közzolgáltatási Tevékenységet és Egyéb Tevékenységet elkülönítetten nyilvántartani és bemutatni.

Működési hatékonyság

- 8.6. Közzolgáltató köteles gazdálkodását a tőle elvárható gondossággal, a költséghatékonyságot szem előtt tartva folytatni, különösen:
- a) Közzolgáltató Egyéb Tevékenysége nem veszélyeztetheti a Közzolgáltatási Tevékenységét, ugyanakkor Közzolgáltató törekszik a rendelkezésére álló személyi állomány és eszközök minél teljesebb hatékony kihasználására és
 - b) Közzolgáltató egyes közzolgáltatási feladatok ellátásánál – a jelen Szerződés V. fejezetében (*Közreműködő igénybevétele*) meghatározott szempontok alapján – mérlegelni köteles, hogy az adott feladatot saját maga vagy Közreműködő(k) igénybevételeivel lássa-e el, és ennek alapján hozza meg a döntését a vonatkozó jogszabályokban, valamint a jelen Szerződésben foglaltak figyelembevételével.

Biztosítás

- 8.7. Közzolgáltató köteles a Biztosítást a Jó Szakmai Gyakorlattal összhangban fenntartani, illetve - indokolt esetben - az Önkormányzat biztosításának módosítására javaslatot tenni. A Közzolgáltató minden esetben haladéktalanul gondoskodik a biztosítási események bejelentéséről az Önkormányzat felé. Az ennek elmulasztásából eredő kárért teljes körű anyagi felelősséget vállal.
- 8.8. A Közzolgáltatási Tevékenység ellátásához szükséges eszközök tekintetében bekövetkezett káresemények esetén Közzolgáltató köteles a Biztosítás körében megkötött vagyonbiztosítás alapján kifizetett kártérítési összegeket a károsodott eszközök helyreállítására, illetve pótlására felhasználni mindaddig, amíg azok gazdaságos üzemeltetése ezáltal ésszerűen helyreállítható.

Terhelési tilalom

- 8.9. Közzolgáltató eszközein nem alapítható olyan teher (pl. zálogjog, jelzálogjog, óvadék, követelés biztosítására irányuló engedményezés vagy bármely más szerződés vagy megállapodás, amelynek célja valamely személy kötelezettségeinek biztosítása), amely a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítését veszélyezteti.

Tájékoztatási kötelezettség

- 8.10. Közzolgáltató a tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles az Önkormányzatot tájékoztatni:
- a) bármely olyan eseményről vagy körülményről, amely a Szerződés 12.3. pontja (*Önkormányzat rendkívüli felmondási joga*) értelmében megalapíthatja az Önkormányzat azonnali hatályú felmondási jogát;
 - b) bármely lényeges biztosítási eseményről (az Ügyfélszolgálaton keresztül);
 - c) bármely a Közzolgáltató ellen folyamatban lévő lényeges bírósági, választott bírósági vagy közigazgatási eljárás részleteiről, továbbá a Szerződés hatálya alatt a Közzolgáltató ellen induló felsorolt eljárások megindításáról haladéktalanul, melyekkel kapcsolatban a jogerős ítéletet, eljárást lezáró végzést, illetőleg határozatot köteles az Önkormányzatnak megküldeni;
 - d) bármely a Közzolgáltatóval szemben környezetvédelmi jogszabály alapján támasztott lényeges követelés részleteiről;

e) bármely olyan egyéb eseményről vagy körülményről, mely veszélyezteti a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítését és

f) minden olyan jogszabályváltozásról, mely a Szerződés módosítását teszi szükségessé.

8.11. Az (f) pontban foglalt tájékoztatási kötelezettség teljesítését követően Közzolgáltató késedelem nélkül köteles az Önkormányzatnak átadni a Szerződés módosítására vonatkozó javaslatát.

Környezetvédelmi szempontok figyelembevétele

8.12. A Közzolgáltató jelen Szerződés teljesítése során a természetes és épített környezet védelme érdekében, a Közzolgáltatási Tevékenység ellátásának veszélyeztetése nélkül arra törekszik, hogy a rendelkezésre álló – a környezet állapotára értékelhető befolyással rendelkező – erőforrásait optimálisan hasznosítsa (ideértve különösen az energia- és anyagtakarékos működést), hogy ezáltal maga is tevékenyen hozzájáruljon a környezet állapotának megóvásához és a fenntartható fejlődéshez.

Iratmegőrzési kötelezettség

8.13. A Felek tudomásul veszik, hogy 10 (tíz) éves iratmegőrzési kötelezettségük van. Közzolgáltató minden, a Kompenzáció számításához kapcsolódó iratot a Kompenzáció odaítélését követő 10 (tíz) évig köteles megőrizni és az Önkormányzat ilyen irányú felhívása esetén köteles azokat bemutatni.

IX. ÖNKORMÁNYZAT JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSAI

Együttműködési kötelezettség

9.1. Az Önkormányzat köteles a Szerződésben Közzolgáltató által vállalt kötelezettségek teljesítése érdekében Közzolgáltatóval együttműködni, így különösen minden olyan – a rendelkezésre álló – információt Közzolgáltatónak átadni, amely a kötelezettségek teljesítését elősegíti.

9.2. Amennyiben a Közreműködő feladatának ellátása során meghatalmazás szükséges az Önkormányzat részéről, Közzolgáltató az ok megjelölésével és részletes indoklással haladéktalanul írásban kezdeményezi az Önkormányzatnál a meghatalmazás kiadását.

9.3. A Közzolgáltató a meghatalmazás kiadása iránti kérelmével egyidejűleg írásban tájékoztatja az Önkormányzatot a meghatalmazás tárgyát képező ügyről, annak érdekében, hogy az Önkormányzat a meghatalmazás megfelelő tartalommal történő kibocsátásáról gondoskodni tudjon.

X. VIS MAIOR

Vis maior események

10.1. Vis Maior Eseménynek minősül bármely olyan előre nem látható esemény, amely bármely Félen kívül álló okból merül fel és az érintett Féltől elvárható gondossággal sem kerülhető el, illetve hárítható el, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a következőket:

háború, háborús cselekmények, invázió, polgárháború;
felkelés, forradalom, lázadás, zendülés, zavargás, terrorcselekmény;
államosítás, kisajátítás vagy rekvirálás;
természeti katasztrófa;
radioaktív szennyezés vagy sugárzás;
országos vagy iparági munkabeszüntetés, szabotázs, embargó, importkorlátozás, energiahány vagy korlátozás, járvány vagy karantén;
olyan munkaerő- vagy anyaghány, amelyet Vis Maior Eseménynek minősülő körülmények idéznek elő.

Tájékoztatási kötelezettség

10.2. Ha Vis Maior Esemény bekövetkezése akadályozza vagy késlelteti valamely Felet a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítésében, akkor az érintett Fél köteles az ésszerűen lehetséges legrövidebb időn belül tájékoztatni a másik Felet az ilyen esemény beálltáról, annak jellegéről és az adott Fél Szerződés szerinti kötelezettségei teljesítésére várhatóan gyakorolt hatásáról.

Vis Maior jogkövetkezményei

10.3. A Szerződés 10.2. pontja (*Tájékoztatási kötelezettség*) szerinti tájékoztatási kötelezettségét teljesítő, Vis Maior Esemény által érintett Fél:

- a) mentesül a Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítése, illetve határidőben történő teljesítése alól olyan mértékben, amilyen mértékben azok teljesítését az adott Vis Maior Esemény akadályozza vagy késlelteti és mindaddig, amíg az adott Vis Maior Esemény fennáll;
- b) köteles minden tőle telhető ésszerű intézkedést megtenni annak érdekében, hogy a Vis Maior Eseménynek a Szerződés szerinti kötelezettségei teljesítésére gyakorolt hatását enyhítse és Szerződésben vállalt egyéb, a Vis Maior Esemény által nem érintett kötelezettségeit teljesítse;
- c) köteles a másik Felet a Vis Maior Esemény megszűnéséről haladéktalanul értesíteni és Szerződésben vállalt kötelezettségeit újra folyamatosan teljesíteni.

Lehetetlenülés

10.4. Amennyiben a Vis Maior Esemény 90 (kilencven) napon keresztül folyamatosan fennáll és a Felek a Szerződésben vállalt kötelezettségeik teljesítésére annak ellenére sem képesek, hogy minden tőlük telhetőt megtettek a Vis Maior Esemény következményeinek elhárítására, a Felek jogosultak közösen megállapítani a Szerződés lehetetlenülését.

Katasztrófaelhárítás

10.5. Közzolgáltató köteles minden biztonsági intézkedést megtenni a katasztrófahelyzetek elkerülése, illetve hatásainak enyhítése érdekében, így különösen köteles általános katasztrófa elhárítási tervet, illetve katasztrófahelyzet bekövetkezését követően az ésszerűen lehetséges legrövidebb időn belül specifikus, az adott helyzetben adekvát katasztrófaelhárítási tervet készíteni.

XI. A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

Hatálybalépés

11.1. Jelen szerződés 2022. január 01-én lép hatályba, a szerződés hatályba lépéséhez a Támogatásokat Vizsgáló Iroda jóváhagyása szükséges.

11.2. A Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szerződés hatályba lépésének előkészítésében szorosan együttműködnek.

Lejárat

11.3. Jelen szerződést a felek határozott időre kötik. A szerződés 2031. december 31-én minden egyéb jogcselekmény nélkül hatályát veszti.

11.4. A Szerződő Felek megállapodnak, hogy a szerződés hatályba lépésének előkészítésében szorosan együttműködnek. Az Önkormányzat a közszolgáltatási feladat átadás-átvétele érdekében minden szükséges adatot biztosít a jelen szerződés hatályba lépése előtt is, és köteles minden tőle elvárhatót megtenni, hogy a Közzolgáltató a szerződés hatályba lépésekor a közszolgáltatási feladat ellátására képes legyen.

Módosítás

11.5. A Szerződés kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban módosítható.

11.6. Ha jogszabályváltozás miatt a Szerződés valamely rendelkezésének vagy rendelkezéseinek módosítása válik szükségessé, akkor a Felek kötelesek arról késedelem nélkül tárgyalások kezdeni.

11.7. Ha a Szerződés hatálya alatt olyan, a Szerződés megkötésekor az adott Fél által előre nem látható, lényeges és tartós változás következik be valamely Fél körülményeiben, amely körülmény az adott Fél jogos érdekeit jelentősen sérti, akkor az érintett Fél kezdeményezésére a Felek kötelesek a Szerződés módosítása végett a Szerződés érintett részét újratárgyalni. Nem hivatkozhat a Szerződés e rendelkezésére azon Fél, amely az adott lényeges körülménybeli változást bizonyíthatóan – közvetlen vagy közvetett módon – maga idézte elő.

Pénznem változása

11.8. Amint Magyarország csatlakozik az Európai Gazdasági és Monetáris Unió harmadik szakaszához és törvényes fizetőeszköznek a forint devizanem helyett az euró devizanem kerül bevezetésre, a változás kezelése tárgyában a jövőben esetlegesen megalkotandó jogszabály rendelkezései szerint a Szerződés automatikusan módosul vagy, ha azt bármely Fél kéri, a Szerződést a Felek módosítják, így különösen a forintról euróra történő áttérésben megállapodnak.

- 11.9. Az ezzel kapcsolatos esetleg felmerülő nézeteltéréseiket a Felek a mindenkor hatályos jogszabályi rendelkezésekkel összhangban, tárgyalás útján rendezik. Az euróra történő átváltás nem eredményezi a Szerződés megszűnését és Szerződésben szabályozott kötelezettségek az új pénznemben maradnak fenn.

XII. A SZERZŐDÉS MEGSZÜNTETÉSE

Megszüntetés

- 12.1. A Felek a Szerződést közös megegyezéssel, írásban bármely időpontban jogosultak megszüntetni annak figyelembevételével, hogy az ne veszélyeztesse az Önkormányzat kötelező közszolgáltatási feladatainak ellátását.
- 12.2. Tekintettel a Szerződés határozott időtartamára, a Szerződés, bármely Fél egyoldalú nyilatkozatával kizárólag a Szerződésben meghatározott rendkívüli esetekben szüntethető meg.

Önkormányzat rendkívüli felmondási joga

- 12.3. Az Önkormányzat a Szerződést kizárólag az alábbi esetekben jogosult a Közszolgáltatóhoz címzett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal megszüntetni:
- a) Közszolgáltató a Kompenzációt nem a Szerződésben meghatározott célra használja fel;
 - b) Közszolgáltató a Szerződésben vállalt bármely egyéb kötelezettségét nem teljesíti, és e mulasztását az Önkormányzat felszólításától számított 90 napon belül nem orvosolja;
 - c) Közszolgáltató kérelmet nyújt be csőd-, felszámolási- vagy végelszámolási eljárás indítására önmaga ellen, valamint
 - d) Közszolgáltató ellen csőd-, felszámolási eljárás indult és az I. fokon eljáró Bíróság a fizetéseképtelenséget megállapította.

Közszolgáltató rendkívüli felmondási joga

- 12.4. A Közszolgáltató a Szerződést kizárólag abban az esetben jogosult az Önkormányzathoz címzett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal megszüntetni, ha az Önkormányzat a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségét annak esedékességekor nem teljesíti oly módon, hogy az a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítését ellehetetleníti, és a mulasztását az Önkormányzat a Közszolgáltató felszólítását követő 30 napon belül nem orvosolja.
- 12.5. Tekintettel a közszolgáltatások folyamatos fenntartásához fűződő társadalmi érdekekre, a Közszolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy rendkívüli felmondási joga gyakorlását követően jóhiszemű tárgyalásokat folytat az Önkormányzattal arra vonatkozóan, hogy mely minimálisan elegendő közszolgáltatások nyújtását vállalja és milyen feltételekkel azon időszakban, amely ésszerűen elegendő időt biztosít az Önkormányzat számára a megszűnt Szerződés helyettesítésére.

XIII. ÉRTESÍTÉSEK. ADATVÉDELEM

Írásbeliség

- 13.1. A Szerződéssel összefüggő minden értesítést vagy más közlést írásban, magyar nyelven kell megtenni, és – eltérő megállapodás hiányában – személyes kézbesítéssel, tértivevényes levél útján lehet a címzetthez továbbítani.
- 13.2. A napi kapcsolattartás során a Felek az e-mailben történő kapcsolattartást alkalmazzák. Sürgős esetben, telefonon történő kapcsolattartás megengedett, azonban az értesítést írásban is meg kell erősíteni.
- 13.3. A Felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában a Szerződésben előírt bármely jóváhagyás vagy megállapodás csak írásban érvényes.
- 13.4. A Felek úgy rendelkeznek, hogy a jelen Szerződéssel összefüggésben a kapcsolattartó személyeket külön nyilatkozatban határozzák meg.
- 13.5. A Felek rögzítik, hogy a Szerződés megkötése és teljesítése során további természetes személy alkalmazottak, cégképviselők, közreműködők (a továbbiakban kapcsolattartók és egyéb személyek együttesen: Közreműködők) személyes adata is közlésre kerülhet. Saját Közreműködője tekintetében mindegyik Fél adatkezelő, az adatkezelő Fél Közreműködője tekintetében a másik Fél a címzett.
- 13.6. A szerződéssel összefüggésben közölt, a másik fél számára címzettként tudomására jutott Közreműködők személyes adatai jelen szerződéssel összefüggésben kapcsolattartás,

szerződéskötés,
szerződések teljesítése,
számla- és kintlévőségkezelés,
szerződéses jogi igények érvényesítése érdekében kezelhetők.

13.7.A Szerződő felek kötelezettsége és felelőssége a jelen szerződésben foglaltakról a saját Közreműködőit az itt leírtaknak megfelelő teljes terjedelemben igazolható módon tájékoztatni.

13.8.Szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a személyes adatok kezelését a hatályos jogszabályi előírásoknak - különösképp figyelemmel az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletére (GDPR - általános adatvédelmi rendelet), valamint az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvényre (Info tv.) - megfelelően végzik, a személyes adatokat a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig kezelik, azokat harmadik személy felé nem továbbítják (kivéve a jogszabályi kötelezettségen alapuló hatósági ellenőrzést, bírósági eljárást és jelen szerződésből eredő vitás kérdésekből eredő adatszolgáltatást). Felek kijelentik, hogy fokozott körültekintéssel járnak el az adatkezelés során és mindent tőlük telhetőt megtesznek az adatok védelme érdekében.

Változások bejelentése

13.9.A Felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók személyének változásáról egymást haladéktalanul, 3 napon belül tájékoztatják. Bármely Fél megváltoztathatja kapcsolattartó címét a másik Félnek küldött értesítéssel. A kapcsolattartó cím megváltozása az értesítéstől számított 5 (öt) munkanap elteltével válik hatályossá.

Kézbesítés

13.10. A Szerződéssel összefüggő bármely értesítés vagy más közlés az alábbi időpontban válik hatályossá:

- a) személyes kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában (amely a kézbesítést elismerő átvételi elismervényen szerepel);
- b) levélben történő továbbítás esetén akkor válik hatályossá, amikor az ajánlott és tértivevényes küldeményként, vagy futárszolgálat útján továbbított levelet az adott címre kézbesítették, illetve a kézbesítés sikertelensége esetén 5 munkanappal azután, hogy a kézbesítést az adott Félnek sikertelenül megkísérelték. Az ajánlott vagy nem könyvelt küldemények legkésőbb a postára adást követő 5. (ötödik) munkanapon kézbesítettnek tekintendők;
- c) e-mail esetén a másik fél postafiókjában történő igazolható megjelentés napján.

13.11. Az olyan értesítést vagy más közlést, amely a címzetthez a munkaidő elteltével vagy nem munkanapon érkezik, úgy kell tekinteni, mintha a következő munkanapon érkezett volna.

XIV. A FELEK NYILATKOZATAI

Közszolgáltató nyilatkozatai

14.1.Közszolgáltató a Szerződés keltének napján az alábbi nyilatkozatokat teszi, illetve tartja fenn:

- a) Közszolgáltató a magyar jogszabályok szerint létrejött, bejegyzett és működő nonprofit, zártkörűen működő részvénytársaság;
- b) Közszolgáltató képviselője jogosult arra, hogy a Szerződést aláírja és az abban vállalt kötelezettségeit teljesítse;
- c) a Közszolgáltatónak a Szerződésben vállalt kötelezettségei jogszerűek, érvényesek és kötelező erejűek;
- d) a Szerződés Közszolgáltató képviselője általi aláírása és az abban foglalt jogok Közszolgáltató általi gyakorlása, illetve kötelezettségek Közszolgáltató általi teljesítése nincsen ellentétben:
 - (i) a Közszolgáltató társasági okirataival;
 - (ii) a Közszolgáltatóra vonatkozó jogszabályokkal vagy
 - (iii) semmilyen a Közszolgáltató vagy a Közszolgáltató vagyona tekintetében kötelező érvényű megállapodással.
- e) Közszolgáltató rendelkezik minden olyan, jogszabály által előírt engedéllyel, mely a Közszolgáltatási Tevékenység folytatásához szükséges;
- f) Közszolgáltató rendelkezik a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételekkel;
- g) Közszolgáltató a közszolgáltatási szerződés hatálya alatt rendelkezik hatályos felelősségbiztosítással, valamint
- h) Közszolgáltató ellen nincs folyamatban olyan bírósági, választott bírósági vagy közigazgatási eljárás, amely

kedvezőtlen elbírálás esetén veszélyezteti a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítését, és a Közzolgáltató legjobb tudomása szerint ilyen eljárás nem is fenyeget.

Önkormányzat nyilatkozatai

14.2. Az Önkormányzat a Szerződés keltének napján az alábbi nyilatkozatokat teszi, illetve tartja fenn:

- a) az Önkormányzat képviselője jogosult arra, hogy a Szerződést aláírja és az abban vállalt kötelezettségeit teljesítse;
- b) az Önkormányzatnak a Szerződésben vállalt kötelezettségei jogszerűek, érvényesek és kötelező erejűek, valamint
- c) a Szerződés az Önkormányzat képviselője általi aláírása és az abban foglalt jogok Önkormányzat általi gyakorlása, illetve kötelezettségek Önkormányzat általi teljesítése nincsen ellentétben az Önkormányzat szervezeti és működési szabályzatával vagy az Önkormányzatra vonatkozó jogszabályokkal oly módon, hogy az ellentét veszélyezteti a Kompenzáció teljesítését.

XV. VEGYES ÉS ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

Fogalommeghatározások

15.1. A Szerződésben az alábbi nagy kezdőbetű fogalmak és kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

1. **Átalánydíj:** ahogyan azt a Szerződés 1. sz. melléklete (*Kompenzáció számításának módszere*) meghatározza
2. **Belső szabályzatok:** a Közzolgáltató által a Jó Szakmai Gyakorlattal és a Külön Jogszabályokkal összhangban, a Közzolgáltatási Kötelezettség körébe tartozó tevékenységekkel kapcsolatban készített, a Közzolgáltató Közzolgáltatási Kötelezettsége körébe tartozó tevékenységek ellátását szabályozó és a Közzolgáltató által jóváhagyott – eljárási, műszaki, technológiai, biztonságtechnikai, közegészségügyi és munkavédelmi, továbbá környezet- és természetvédelmi – szabályzatok;
3. **Biztosítás:** elismert biztosító társasággal vagy társaságokkal a Jó Szakmai Gyakorlattal, illetve Önkormányzat igényeivel összhangban kötött egy vagy több vagyoni, illetve felelősségre kötött biztosítási szerződés;
4. **Egyéb Tevékenység:** Közzolgáltató által, annak társasági okirataival összhangban, a Szerződés II. címe Közzolgáltatási Kötelezettsége körén, azaz a Közzolgáltatási Tevékenységen kívül végzett egyéb tevékenység;
5. **Egyéb Tevékenység Nyerése:** ahogyan azt a Szerződés 1. sz. melléklete (*Kompenzáció számításának módszere*) meghatározza;
6. **Előírányzott Kompenzáció:** az Önkormányzat tárgyévi költségvetésében előírányzott, a Szerződés 4.9. pontjában (*Az Előírányzott Kompenzáció meghatározása*) foglalt eljárás alapján megállapított, a tárgyévben Közzolgáltatónak előírányzott Kompenzáció;
7. **Ésszerű Nyerés:** ahogyan azt a Szerződés 1. sz. melléklete (*Kompenzáció számításának módszere*) meghatározza;
8. **Éves Közzolgáltatási Jelentés:** Közzolgáltató által a Szerződés 6.1. pontjában (*Közzolgáltató beszámolási kötelezettsége*) foglaltak szerint a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítéséről az Önkormányzatnak évente készített beszámoló;
9. **Éves Közzolgáltatási Terv:** a Felek által a Szerződés alapján, a Szerződés 4.2-4.5. pontjában meghatározottaknak megfelelően évente jelen Szerződés 2. sz. mellékletében foglaltakkal azonos formában és tartalommal elkészített és az Önkormányzat illetékes szerve által a Közzolgáltató üzleti tervével együtt elfogadott terv,
10. **Hatálybalépés Napja:** az 11.1. pontban rögzített Szerződés hatálybalépésének napja, 2022. január 01. napja;
11. **Jó Szakmai Gyakorlat:** azon folytonosan változó gyakorlat, módszerek, műszaki-technológiai eljárások és normák összessége, amelyeket a közzolgáltatással érintett üzletágban általánosan elfogadnak és széles körben alkalmaznak;
12. **Jogos Kompenzációigény:** azon összeg, amelyre Közzolgáltató az általa a Szerződés és az Éves Közzolgáltatási Terv alapján egy adott naptári évben ténylegesen teljesített Közzolgáltatási Kötelezettség

ellentételezéseként jogosult, és amely évente utólag a Szerződés 4.15-4.16. pontjában (*Éves Elszámolás*) foglaltak szerint kerül meghatározásra;

13. **Kifizetett Kompenzáció:** a tárgyévben az Előírányzott Kompenzáció alapján Közzolgáltatónak az Önkormányzat tárgyévi költségvetése terhére ténylegesen kifizetett Kompenzáció;
14. **Kizárólagos Jog** a Kbt-ben foglaltaknak megfelelően az Önkormányzat által a Közzolgáltató részére a Szerződés 2.1. pontjában meghatározott Közzolgáltatási Kötelezettség ellátása céljából az SZMSZ-ben biztosított kizárólagosság;
15. **Kompenzáció:** a Közzolgáltatási Kötelezettség kapcsán a Szerződés IV. fejezete (*Kompenzáció meghatározása, kifizetése és éves elszámolása*) szerint számított elszámolási kötelezettség a Felek között;
16. **Közbeszerzési szabályzat:** a Közzolgáltató által készített és a Közzolgáltató által jóváhagyott szabályzat, amely a Kbt-vel összhangban a Közreműködők kiválasztásának szabályait rögzíti;
17. **Közreműködő:** Közzolgáltató által a Közzolgáltatási Kötelezettsége teljesítése érdekében a Szerződés V. fejezetének (*Közreműködő igénybevétele*) rendelkezéseivel összhangban megkötött szerződéssel bevont szervezet vagy személy;
18. **Közzolgáltatási Kötelezettség:** a Közzolgáltatónak a Szerződés 2.1. pontjában meghatározott közzolgáltatások nyújtására vonatkozó kötelezettsége;
19. **Közzolgáltatási Tevékenység:** a Közzolgáltatónak a Szerződés 2.1. pontjában meghatározott Közzolgáltatási Kötelezettsége körében folytatott tevékenysége;
20. **Közzolgáltatási Tevékenység Bevétele:** ahogyan azt a Szerződés 1. sz. melléklete (*Kompenzáció számításának módszere*) meghatározza;
21. **Közzolgáltatási Tevékenység Költsége:** ahogyan azt a Szerződés 1. sz. melléklete (*Kompenzáció számításának módszere*) meghatározza;
22. **Külön Jogszabályok:** az Möt., a Kbt., SZMSZ, amennyiben az releváns, a az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény és végrehajtási rendeletei, illetve az ellátott intézmények adatbiztonsági szabályzatai.
23. **Lejárat Napja:** a Szerződés lejáratának napja, azaz 2031. december 31. napja;
24. **Szezonális** az egyes feladatok időjellegűsége. A Szezonális az Előírányzott kompenzációigény havi összegében, az időszaki jellegre jellemző Szezonális Szorzószámokkal súlyozhatják. Eszerint a havi kompenzációigény az Éves Előírányzott Kompenzáció 1/12 részének Szezonális Szorzószámokkal súlyozott összege.
25. **Teljesítmény Kötbér:** a Szerződés 2.10-2.13. pontjában (*Teljesítmény Kötbér*) foglaltak szerint meghatározott azon Jogos Kompenzációigényt csökkentő tétel, amely akkor kerül alkalmazásra, ha Közzolgáltató – neki felróhatóan – a Közzolgáltatási Kötelezettségét hibásan teljesíti;
26. **Ügyfél:** Közzolgáltató által a Közzolgáltatási Tevékenység körében a tevékenységgel érintett területen élő – azonban a közzolgáltatóval szerződéses viszonyban nem álló – lakosok, akik a közzolgáltatási tevékenység előnyeit élvezik.
27. **Vis Maior Esemény:** bármely olyan esemény, melyet a Szerződés 10.1. pont (Vis Maior Események) ekként határoz meg;

Értelmezés

15.2. A Szerződésben az alábbi fogalmakra történő bármely hivatkozás előfordulásakor:

jogszabály bármely félre kötelező erővel bíró közösségi vagy nemzeti jogszabály;

valamely **jogszabályra** való utalás mindig annak alkalmazandó és hatályos szövegére történő hivatkozás;

jogszabályváltozás a szerződés keltét követően bármely jogszabály bevezetése, hatálybalépése, megváltozása;

eszköz mindennemű jelen és jövőbeli Ingóságok és Ingatlanok, illetve bármilyen bevétel, követelés vagy jog;

engedély bármely engedély, jóváhagyás, hozzájárulás, mentesítés vagy nyilvántartásba vétel;

lényeges bármely olyan esemény vagy körülmény, amely az adott Fél Szerződésben vállalt kötelezettségei teljesítése (teljesítési képessége) szempontjából jelentős;

Fél az Önkormányzat, illetve a Közszolgáltató bármelyike; **Felek** az Önkormányzat és a Közszolgáltató együttesen;

személy természetes és jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, bármilyen gazdálkodó szervezet, illetve állami- vagy kormány szerv, illetve önkormányzat;

forint Magyarország törvényes fizetőeszköze;

15.3.A Szerződés magában foglalja a hozzá csatolt valamennyi mellékletet és elválaszthatatlan részét képezi a mindenkor hatályos Éves Közszolgáltatási Terv is;

15.4.A címek a hivatkozások megkönnyítését szolgálják, és nem befolyásolják a Szerződés értelmezését.

XVI. ZÁRÓ ÉS ÁTMENETI RENDELKEZÉSEK

Engedményezés, átruházás

16.1. Egyik Fél sem jogosult a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Szerződésből eredő jogait engedményezni vagy a Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházni.

Bizalmas információk

16.2.Felek tudomásul veszik és magukra nézve kötelezőnek ismerik el a nyilvánosság biztosítására vonatkozó jogszabályokat és lehetővé teszik azok érvényesülését.

16.3.A Felek a fentiek figyelembevételével megállapodnak abban, hogy jogszabály kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában a Szerződés megkötése és teljesítése során a tudomásukra jutott minden olyan információt bizalmasan fognak kezelni és kizárólag a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával fognak harmadik személy tudomására hozni, amely a nyilvánosság számára nem hozzáférhető. Amennyiben valamely Fél jogszabály erejénél fogva valamely hatóság vagy más személy számára bizalmas információkat köteles átadni, úgy köteles erről a másik Felet haladéktalanul értesíteni.

16.4.A jelen rendelkezés a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is 10 évig alkalmazandó.

Teljes körű megállapodás

16.5.A jelen Szerződés teljes körűen tartalmazza a Felek között a Szerződés tárgya tekintetében létrejött megállapodást és hatálytalanít minden, a Szerződés tárgyával kapcsolatos előzetes szóbeli vagy írásbeli megállapodást, illetve egyoldalú nyilatkozatot.

Részleges érvénytelenség

16.6.A Szerződés valamely rendelkezésének jogszabályba ütközése, érvénytelenné vagy kikényszeríthetetlenné válása, nem érinti a Szerződés bármely egyéb rendelkezésének hatályát.

Jogorvoslat és jogról való lemondás

16.7.A Szerződés vagy jogszabály alapján fennálló bármely jog vagy jogorvoslati lehetőség gyakorlásának elmulasztása vagy késedelme nem minősül az ilyen jogról történő lemondásnak, továbbá bármely jog vagy jogorvoslat egyszeri vagy részleges gyakorlása nem akadályozza ugyanazon vagy bármely más jog vagy jogorvoslat jövőbeni vagy más módon történő gyakorlását.

Példányok

16.8.A Szerződés magyar nyelven készült és öt (5) mindenben megegyező példányban került aláírásra, amelyek mindegyikének ugyanolyan joghatálya van, mintha a Felek egyetlen okiratot írtak volna alá.

Vitás ügyek rendezése

16.9.A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő bármely nézeteltérést, vitát megkísérelnek tárgyalásos úton rendezni.

Irányadó jog

16.10. A Szerződésre, valamint az azzal kapcsolatos jognyilatkozatokra és egyéb közlésekre a magyar jog az irányadó. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a 15.2./22. pontban meghatározott külön jogszabályok és a Szabályzat rendelkezései az irányadóak.

Egyéb rendelkezések

16.11. Jelen szerződés aláírására Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének .../2021. (XI. .) Kt. sz.

határozata hatalmazta fel a Polgármestert.

Felek a fenti szerződést, mint akaratukkal mindenben egyezőt átolvasás és értelmezés után jóváhagyólag írják alá.

Szentendre, 2021. hó nap

Fülöp Zsolt
polgármester
Szentendre Város Önkormányzat

Önkormányzat

Mandula Gergely
vezérigazgató munkavállaló
Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Közzszolgáltató

A SZERZŐDÉS MELLÉKLETEI:

1. sz. melléklet: Kompenzáció számításának módszere
2. sz. melléklet: Éves Közzszolgáltatási Terv minimális adatállománya
3. sz. melléklet: ellátandó feladatok ez egyes ellátott intézményeknél

Nyilatkozat kapcsolattartók személyéről

Fenti szerződés teljesítése és a XIII. fejezetben rögzített adatkezelési célok érvényesítése érdekében a felek kapcsolattartóul az alábbi személyeket jelölik ki, továbbá a jelen megállapodással összefüggésben küldött értesítések vagy más kommunikáció céljára a következő címek és e-mail címek szolgálnak:

a Megrendelő részéről:

név:
cím:
email:
tel.:

a Vállalkozó részéről:

név:
cím:
e-mail:
tel.:

Szentendre, 2021. hó nap

Fülöp Zsolt
polgármester
Szentendre Város Önkormányzat

Önkormányzat

Mandula Gergely
vezérigazgató
munkavállaló
Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt.

Közszolgáltató

1. számú melléklet (M2)
KOMPENZÁCIÓ SZÁMÍTÁSI MÓDSZERE

A kompenzáció számítási módszere, általános követelmények

A kompenzációszámítás általános követelményei

A kompenzáció összege: a Közzolgáltatási Tevékenység költségeinek ellentételezését és az évenként meghatározandó ésszerű nyereség forrását biztosítja.

A kompenzáció formája: a Közzolgáltatási Tevékenység végzéséért az Önkormányzat által **fizetett támogatás**.

A kompenzációt közzolgáltatási tevékenységként az alábbi fő összefüggés szerint kell számítani:

A számítás alapja a Közzolgáltató könyvviteli rendszereiben a számvitelről szóló törvény előírásai alapján szereplő és dokumentált gazdasági események.

Kompenzációt meghatározó tételek:

- + közzolgáltatási tevékenység összes közvetlen és közvetett költsége
- + közzolgáltatási tevékenység összes közvetlen vagy közvetett ráfordítása
- + Közzolgáltató közvetlen és közvetett szervezeti költségei
- + Közzolgáltató egyéb költségei és ráfordításai
- + fizetett kamatok és pénzügyi ráfordítások
- + az Éves Közzolgáltatási Tervben megfogalmazott felújítás, illetve alapképzés
- + ésszerű nyereség

A kompenzáció számításánál azon indokolt költségeket lehet figyelembe venni, amelyek az alábbi kritériumokat teljesítik:

A költségeknek a Közzolgáltatási Kötelezettség teljesítése érdekében kell felmerülniük, azaz

- a költségeknek a Közzolgáltatónál kell felmerülniük és ezeknek a számviteli nyilvántartásban, egyéb nyilvántartásokban rögzítve kell lenniük,
- a költségek elszámolásának a számviteli törvény, a Közzolgáltató számviteli politikája szabályainak kell megfelelnie,
- az elismerhető közreműködői költségek és egyéb beszerzések esetében a Kbt. és a Beszerzési szabályzat előírásainak kell megfelelni.

Közzolgáltatási Tevékenység költsége: a Közzolgáltatási Tevékenységgel kapcsolatosan felmerülő költségek és ráfordítások összessége.

A Közzolgáltató a számviteli törvény szerinti éves beszámolót készít, amely összköltségeljárással készített eredmény kimutatást tartalmaz.

A Közzolgáltatási Tevékenység biztonságos, megfelelő minőségű ellátásával kapcsolatosan felmerülő, a folyamatos működéshez, fenntartáshoz szükséges (éven belül vagy éven túl) ismétlődő és eseti jelleggel felmerülő valamennyi költség, ráfordítás összessége a közzolgáltatás elismert költsége.

Ésszerű Nyereség: A Felek az Ésszerű nyereséget az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikke (2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közzolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról szóló 2012/21/EU bizottsági határozat 5. cikk (7) pontjában foglaltak figyelembevételével állapítják meg, oly módon, hogy az Ésszerű Nyereség nem lehet magasabb, mint az 5. cikk (7) pontja szerint megállapítható érték.

Az Ésszerű Nyeresség a közszolgáltatási tevékenység fenntarthatóságát szolgáló, az amortizációt meghaladó összegű, az üzleti tervben az Önkormányzat által jóváhagyott beruházások forrását hivatott biztosítani.

Egyéb Tevékenység Nyerése: Az Egyéb Tevékenység bevételeinek és költségeinek, ráfordításainak különbsége.

A költségelszámolás módszere és elvei

A Közzolgáltató az Egyéb Tevékenységekkel és a Közzolgáltatási Tevékenységgel kapcsolatosan felmerülő költségeit, ráfordításait, illetve bevételeit egymástól elkülönítetten tartja nyilván.

A Közzolgáltató az egyes Közzolgáltatási Tevékenységek ellátása során az egyes tevékenységekhez hozzárendelhető költségeket, ráfordításokat, illetve bevételeket egymástól elkülönítetten tartja nyilván.

Az Ésszerű Nyeresség mértéke

Az Ésszerű Nyeresség adott évben nem haladhatja meg a Közzolgáltató saját tőkéjének 2%-át.

A képződött fejlesztési források mértékét, illetve felhasználásának módját a Közzolgáltató által készített éves elszámolásban tételesen be kell mutatni.

2. számú melléklet
Éves Köszolgáltatási Terv minimális adatállománya

KÖZSZOLGÁLTATÓ ELISMERT SZERVEZETI KÖLTSÉGEI

1	Anyagköltség	
2	Igénybe vett szolgáltatások	
3	Egyéb szolgáltatások	
4	Béreköltség	
5	Személyi jellegű egyéb ráfordítások	
6	Bérfarúlékok	
7	Értékcsökkenés	
8	Egyéb ráfordítások	
9	Pénzügyi műveletek ráfordításai	
10	Rendkívüli ráfordítások	
Összesen:		

3. számú melléklet
Az egyes intézményekben ellátandó feladatok

3/A. számú melléklet
Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal és Szentendre Város Önkormányzata

Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal és Szentendre Város Önkormányzata	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	3

Munkaállomás (db)	0-150
Nyomtató saját (db)	0-10
Telefon VoIP (db)	0-150
Internet	2
Szerverszoba	IGEN
Szerver	0-10
Kamerarendszer	NEM

3/B. számú melléklet
Szentendrei Városi Óvodák

Szentendre Városi Óvodák	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselőjében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	8
Munkaállomás (db)	0-20
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	8
Szerverszoba	NEM
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

3/C. számú melléklet
Püspökmajor Lakótelepi Bölcsőde

Püspökmajor Lakótelepi Bölcsőde	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	NEM
Szerver	0
Kamerarendszer	NEM

3/D. számú melléklet
Szentendrei Rendészeti Igazgatóság

Szentendrei Rendészeti Igazgatóság	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-20
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-20
Internet	1
Szerverszoba	IGEN
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

3/E. számú melléklet
Gondozási Központ Szentendre

Gondozási Központ Szentendre	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	NEM
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

3/Fa. számú melléklet
Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény
Család és Gyermekjóléti Központ

Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény Család- és Gyermekjóléti Központ	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1
Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	NEM
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

3/Fb. számú melléklet
Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény
Család és Gyermekjóléti Szolgálat

Dunakanyari Család- és Gyermekjóléti Intézmény Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselésében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	1

Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10
Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	NEM
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

3/G. számú melléklet
Pilisszentlászló Község Önkormányzata

Pilisszentlászló Község Önkormányzata	
Informatikai támogatás, ügyfélszolgálat és helpdesk	
Felhasználók támogatása	IGEN
Telefonos segítségnyújtás és távoli beavatkozás	IGEN
Bejelentés monitorozás	IGEN
Tanácsadás, IT konzultáció	
Licencek optimalizálása, tervezése és támogatás	IGEN
Pályázati források felhasználása	IGEN
Informatikai rendszer konszolidáció (IT infrastruktúra átláthatóbbá és rugalmasabbá tétele, valamint az erőforrások optimális kihasználása)	IGEN
Beruházási, fejlesztési tanácsadás, illetve tervek készítése. Szakmai jellegű konzultációk más szolgáltatóval/szállítóval Megbízó érdekeinek képviselőjében.	IGEN
Biztonsági szabályok kialakításában történő közreműködés	IGEN
IKT rendszerekkel kapcsolatos fejlesztési javaslatok, tanácsadás, tervezés	IGEN
Szakértői konzultáció	IGEN
Eszközök, kellékanyagok, részegységek, egyéb informatikai eszközök beszerzéséhez szakmai segítségnyújtás, beszerzési eljárásokban szaktanácsadás	IGEN
IT gazdasági, beszerzési, pénzügyi tervezés során szakmai segítségnyújtás	IGEN
IT Biztonság	
Tűzfal kialakítása, üzemeltetése, fejlesztése, karbantartása	IGEN
IT vírus és egyéb kártevő elleni védelem kialakítása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
Rendszergazdai feladatok	
IKT rendszerek üzemeltetése, fenntartása, tervezése és támogatása	IGEN
Számítógéphez kapcsolt perifériák üzembe helyezése, karbantartása	IGEN
Kliens munkaállomások karbantartása, felügyelete, üzemeltetése	IGEN
Szerverek üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése és karbantartása	IGEN
Szerverszolgáltatások beállítása, telepítése	IGEN
Infokommunikációs rendszerek felügyelete, karbantartása, üzemeltetése, fenntartása	IGEN
IKT eszközök és rendszerek monitorozása	IGEN
Irodaautomatizált eszközök üzemeltetése, karbantartása	NEM
Új szolgáltatások és technológiák beállítása, tesztelése	IGEN
Távmunka biztosítása	IGEN
Távfelügyelet	NEM
Helyszíni támogatás	NEM
Adatmentés, adat visszaállítási rendszerek kialakítása és üzemeltetése	IGEN
Proaktív rendszer felügyelet	IGEN
Hálózatok üzemeltetése, fenntartása és támogatás	IGEN
Meglévő hálózatok felülvizsgálata és felmérése	IGEN
Alkalmazások, célszoftverek üzemeltetése és támogatás	IGEN
Feltételek	
Telephelyek száma (db)	2
Munkaállomás (db)	0-10
Nyomtató saját (db)	0-10

Telefon VoIP (db)	0-10
Internet	1
Szerverszoba	IGEN
Szerver	0-5
Kamerarendszer	NEM

Rendelkezésre állási időszak	H-CS: 8:00-17:30, Pénteken 08:00 -14:00
Reagálási idő	3 órán belül