

Iktatószám: KSH/243-9/2022

## MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött

egyrészt a **Központi Statisztikai Hivatal**

Székhelye: 1024 Budapest, Keleti Károly utca 5-7.

Képviselője: Dr. Vukovich Gabriella

Adószáma: 15302724-2-41

a továbbiakban **Megbízó**,

másrészt a **UNITED CALL CENTERS Kft.**

Székhelye: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9. II. em.

Cégjegyzékszám: 05-09-018137

Képviselője: Kerekes Zsolt, ügyvezető

Bankszámlaszám: 10201006-50205956-00000000

Adószáma: 11843157-2-05

a továbbiakban **Megbízott** között,

### Előzmények

1. „A Központi Statisztikai Hivatal *„Népszámlálás 2022 Call Center”* címmel a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv. (a továbbiakban Kbt.) MÁSODIK RÉSZ 81. § szerinti nyílt közbeszerzési eljárásban meghatározott szabályok szerint az alább részletezett tárgyban közbeszerzési eljárást folytatott le.
2. A közbeszerzési eljárás eredményeként – a legjobb ár-érték arány értékelési szempontja alapján – kiválasztott nyertes ajánlattevő, mint Megbízott a közbeszerzési eljárásban közzétett feltételek (közbeszerzési dokumentumok, a szerződéstervezet) és ajánlat tartalmának megfelelően kötött jelen szerződés szerint teljesíti kizárólag a közbeszerzés tárgya szerinti szolgáltatásokat, a Központi Statisztikai Hivatal, mint Megbízó pedig kizárólag ennek megfelelően köteles a jelen szerződésben rögzített megbízási díjat megfizetni.
3. A Felek a Kbt. rendelkezéseivel összhangban a következőkben állapodnak meg.

### Szerződés tárgya

4. A Megbízó megbízza Megbízottat az alábbi feladatok elvégzésével:

A 2022. évi Népszámláláshoz kapcsolódó telefonos ügyfélszolgálati (Call Center) feladatok teljes körű ellátása a lakosság (adatszolgáltatók) érdekében. Telefonhívások és e-mailek kezelése operátorok közreműködésével szakmai, informatikai és adminisztratív kérdések mentén a kérdőívek önkitöltésének és az összeírásnak az időszakában. A Népszámlálás 2022. október 1-től november 28-ig tart.

A Call Center elsősorban telefonon, illetve e-mail útján válaszol meg kérdéseket.

A rendelkezésre állás időtartama:

1. önkitöltés előtti időszak (2022. szeptember 26-30.)

8-18 óráig kapcsolható operátor fogadja a hívást, választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig, várhatóan napi kb. 2100 hívás, beszélgetés hossza kb. 2 perc

2. önkitöltés időszaka (2022. október 1-16.)

7-21 óráig kapcsolható operátor fogadja a hívást, választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig, várhatóan napi kb. 2400-9700 hívás, beszélgetés hossza kb. 3 perc

3. összeírás időszaka (2022. október 17. - november 20.)

8-18 óráig kapcsolható operátor fogadja a hívást, választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig, várhatóan napi kb. 760-3300 hívás, beszélgetés hossza kb. 3 perc

4. pótösszeírás időszaka (2022. november 21-28.)

8-18 óráig kapcsolható operátor fogadja a hívást, választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig, várhatóan napi kb. 1300-2700 hívás, beszélgetés hossza kb. 2 perc

5. összeírás utáni időszak (2022. november 29. - december 4.)

automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig, várhatóan napi kb. 1000 hívás

A szerződés keretében Megbízó opciós lehetőségként rögzíteni kívánja az egyes időszakok kezdő és záró dátumának rugalmas kezelését, ezzel az időszakok időtartamának legfeljebb 3 napos módosítási lehetőségét (a 3 napos módosítási lehetőség időszakonként 3-3 napként értendő). Ez alól kivételt képez a 2022. december 4-i záró dátum, mely fix dátum.

Ezen túl Megbízó fenntartja annak lehetőségét, hogy az önkitöltés időszaka átfedésbe kerüljön az összeírás időszakával, azonban ez a fentebb megadott átlagos hívásszámot nem befolyásolja majd érdemben.

A Megbízó részéről elvárás, hogy a választható általános tájékoztató rendelkezésre állását Megbízott a nap 24 órájában biztosítsa. Az általános tájékoztatóra Megbízott egy hangbemondásos menüválasztási lehetőséget alakít ki a hívó fél részére, amiben a hívó előre rögzített válaszokat kap a Népszámlálás kérdőívének kitöltésével kapcsolatos néhány tipikus és gyakori kérdésre. Eltérő hangüzenet tartalmak készülnek az önkitöltést megelőző időszakra, az önkitöltési időszakra, az összeírás és pótösszeírás időszakára, valamint a Népszámlálás összeírásának lezárását követő időszakra. A hangüzeneteket Megbízó bocsátja a Megbízott rendelkezésére, akinek feladata a hangüzenetek rendszerbe illesztése, működtetése.

Rendelkezésre állás:

a) A zöldszámon elérhető rögzített információs hangüzenet rendelkezésre állása:

- 2022. szeptember 26-30. önkitöltés előtti időszak (5 nap)
- 2022. október 1-16. önkitöltés időszaka (16 nap)

- 2022. október 17. – november 20. összeírás időszaka (35 nap)
- 2022. november 21. – november 28. pótösszeírás időszaka (8 nap)
- 2022. november 29. – december 4. összeírás utáni időszak (6 nap)

Amennyiben az önkitöltés időszaka átfedésbe kerül az összeírás időszakával, opciós lehetőségként szükség lehet egy hatodik hangüzenet elkészítésére a vegyes időszak időtartamára.

b) A telefonos ügyfélszolgálat – operátorok – rendelkezésre állása:

2022. szeptember 26. – november 28. (összesen 64 nap) (Amennyiben Megbízó a kezdő időpont fentiek szerinti módosításának lehetőségével él, akkor a rendelkezésre állás kezdő időpontja legkorábban 2022. szeptember 23. napja, legvégső időpontja 2022. december 1-je lehet, figyelemmel arra, hogy Megbízó legfeljebb 3 nappal korábbi/későbbi időpontot határozhat meg.)

A Call Center szolgáltatás összes rendelkezésre álló ideje a 2022. szeptember 26. – november 28. közötti időintervallumot tekintve:

- automata hangüzenet tekintetében: 1536 óra,
- operátorok jelenlétében: 704 óra.

Az operátorok feladata a telefonos hívások megválaszolásán túl az e-mailben beérkező kérdésekre való válaszadás is.

A beszerzés mennyisége:

A várható telefonhívások mennyisége összesen: 523 189 perc (ez magában foglalja az összeírási időszak utáni időszak hívásait is, amelyekhez már operátori jelenlét nem szükséges).

A várható e-mailek száma: 42000 db. Ezen darabszám a pótösszeírási időszak végéig beérkező e-mailek számát takarja.

A beérkező e-mailek eloszlása a telefonhívások arányában várható. A pót összeírás utáni időszak 6 napja alatt beérkező e-mailek megválaszolása nem tartozik Megbízott feladatkörébe.

Megbízó jogosult a fenti (mind a telefonhívás, mind az e-mail) mennyiségekhez képest a lentiekben meghatározott opciós mennyiség lehívására, míg Megbízott köteles a fenti mennyiségeken felül a megadott opciós mennyiséget biztosítani a lentiekben rögzítettek szerint.

Megbízó az alapmennyiség tekintetében mind a telefonhívások, mind az e-mailek tekintetében 100%-os megrendelési kötelezettséget vállal azzal, hogy a telefonhívások tekintetében a kifizetés a lehívott percek alapján történik.

Az egyes időszakokban várható telefonhívások számadatait, valamint az egyes időszakokra eső, operátorok által kezelt telefonhívások perceinek – opció nélküli – várható számát a műszaki leírás tartalmazza. Megbízó kiemeli, hogy ezen adatok kizárólag tájékoztatóképpen kerültek kiadásra az egyes időszakok felmérése érdekében.

Megbízott feladata, hogy a szolgáltatás teljes ideje alatt gondoskodjon annyi (min. 50 fő) operátor rendelkezésre állásáról, hogy a közbeszerzési eljárás ajánlattételi felhívásában és műszaki tartalomban meghatározott paramétereknek megfelelő szolgáltatási szintet nyújtani tudja, és erről az Megbízónak az általa előírt formában be is tudjon számolni (lásd Jelentési kötelezettségben foglaltakat).

A fentiekhez kapcsolódóan Megbízott vállalja, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban általa megajánlottakkal összhangban 100 (száz)<sup>1</sup> fő operátor rendelkezésre állásáról gondoskodik annak érdekében, hogy az ajánlattételi felhívásában és műszaki tartalomban meghatározott paramétereknek megfelelő szolgáltatási szintet nyújtani tudja, és erről Megbízónak az általa előírt formában be is tudjon számolni a „Jelentési kötelezettségben” foglaltak szerint.

Megbízott feladata a beérkezett írásos kérdések megválaszolása e-mail formájában Megbízó által rendelkezésre bocsátott sablon válaszlehetőségek közül kiválasztott releváns válasz segítségével.

#### Operátorok oktatása:

Megbízott kötelezi az általa foglalkoztatott telefonos operátorokat, hogy részt vesznek Megbízó szakértői által nyújtott oktatáson, amelyeken a (személyes, vagy pl. járványügyi okból való akadályoztatás esetén az online) jelenlét kötelező. Az oktatás időtartama 6 óra, amelyet követően egyéni felkészülés is szükséges lehet. Az oktatásokat Megbízó szakértői Megbízott által biztosított helyszínen tartják 2022. szeptemberében. Megbízott feladata gondoskodni akkora és annyi helyszínről, hogy valamennyi alkalmazni kívánt operátora részt tudjon venni az oktatáson.

#### A Call Centerrel kapcsolatos technikai elvárások:

Megbízottnak biztosítania kell a teljes – technikai, technológia és fizikális – elszigetelést a többi Call Center tevékenységétől;

Megbízottnak biztosítania kell a tárolt adatok és információk adatbázisszintű elkülönítését;

Megbízottnak biztosítania kell a rendszerei és alkalmazott eszközei redundanciáját, mind a hangforgalom, mind az adattárolás és védelem szintjén.

#### Jelentési kötelezettség:

Megbízott feladata, hogy az önkitöltési időszakban naponta, az egyéb időszakokban kétnaponta (beleértve a hétvégéket és munkaszüneti napokat is) jelentést készítsen az előző jelentés szerinti időszakot követően elvégzett munkáról, és azt benyújtsa Megbízó számára, beleértve:

---

<sup>1</sup> Az Ajánlattevő 2. értékelési részszepontra tett megajánlása alapján kitöltendő (a kötelező 50 fő + az ajánlattevő megajánlása szerinti többlet összesen)

- a kezelt hívások mennyiségéről készített óránkénti bontású kimutatást,
- az eldobott hívások arányának kimutatását,
- az összes beszélt időt operátoronként lebontva,
- az egy hívásra eső átlagos beszélt időt operátoronként lebontva,
- az átlagos várakozási időt,
- a megválaszolt kérdések témák szerinti kimutatását (telefonhívások és e-mailek egyaránt),
- a megválaszolt e-mailek darabszámát, illetve
- a feladat ellátása során bekövetkezett nem várt események kezelése módjának leírását, feltüntetve a Megbízó részéről bevont szakértők közreműködését;
- a teljesítésbe bevont operátorok névlistáját, feltüntetve, hogy az adott operátor legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkezik-e.

Megbízó fenntartja a jogot magának, hogy ezen rendes állandó jelentéseken kívül is kérjen jelentést. Ilyen esetben megbízott feladata a jelentéstételi kérést 24 órán belül teljesíteni.

Egyéb feltételek:

Megbízottnak biztosítania kell, hogy minden alkalmazott operátora rendelkezzen személyes ügyfélkapu azonosítóval.

Megbízottnak legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező, legalább 3 fő operátort kell alkalmaznia az ügyfélszolgálat üzemelési idejének teljes hosszában, amely operátorok közül a teljesítés során legalább 1 főnek folyamatosan rendelkezésre kell állnia.

Megbízott a fentiekhez kapcsolódóan vállalja, hogy az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejének teljes hosszában 11 (tizenegy)<sup>2</sup> fő legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátort alkalmaz, melyről a Megbízónak az általa előírt formában be is kell számolnia a „Jelentési kötelezettségben” foglaltak szerint.

Felek rögzítik, hogy Megbízott a jelen szerződés teljesítésében részt vevő operátorok nevét és nyelvtudásának igazoló dokumentumát/dokumentumait a jelen szerződés megkötését megelőzően átadta a Megbízó részére, mely lista a jelen szerződés 2. sz. mellékletének részét képezi, mely melléklet Megbízott megajánlásaival összhangban álló változtatása nem minősül a jelen szerződés módosításának. Az operátorok személyét érintő változásról Megbízott legkésőbb a változás napját 2 (kettő) munkanappal megelőzően köteles tájékoztatni Megbízót, egyidejűleg megküldve Megbízó kapcsolattartója részére az előzőek szerinti lista aktualizált változatát.

<sup>2</sup> Az Ajánlattevő 3. értékelési részszerempontra tett megajánlása alapján kitöltendő (a kötelező 3 fő + az ajánlattevő megajánlása szerinti többlet összesen)

A szerződéses telefonhívás és e-mail mennyiség:

- Telefonhívások:
  - o Alapmennyiség: 523 189 perc
  - o Opció: 157 557 perc
  - o Teljes mennyiség: 680 746 perc
- E-mailek:
  - o Alapmennyiség: 420 00 db
  - o Opció: 12 600 db
  - o Teljes mennyiség: 54 600 db

Az opció lehívása a szolgáltatás jellegéből fakadóan automatikusan történik, külön hívásokra nem kerül sor.

A feladat részletes leírását, a szerződés tárgyának mennyiségét az 1. sz. mellékletként csatolt műszaki leírás tartalmazza.

A rendelkezésre állás időtartama (vagyis a teljesítési időszakok):

<b>időszak</b>	<b>minden nap</b>
önkitöltés előtti időszak 2022. szeptember 26-30.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 2100 hívás beszélgetés hossza kb. 2 perc
önkitöltés időszaka 2022. október 1-16.	<b>7-21 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 2400-9700 hívás beszélgetés hossza kb. 3 perc
összeírás időszaka 2022. október 17. - november 20.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 760-3300 hívás beszélgetés hossza kb. 3 perc
pótösszeírás időszaka 2022. november 21-28.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 1300-2700 hívás beszélgetés hossza kb. 2 perc
összeírás utáni időszak 2022. november 29. - december 4.	automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 1000 hívás



Felek rögzítik, hogy Megbízó a kizárólagos döntése függvényében jogosult a fentiek szerinti időszakok kezdő és záró időpontját – ide nem értve a 2022. december 4-i záródátumot, mely fix – egyoldalúan legfeljebb 3 (három) naptári nappal módosítani (akár előre hozni, akár későbbi időpontra „tolni”). Megbízó ezen jogával korlátozás nélkül (azaz akár több alkalommal és akár ugyanazon időszak adott időpontja vonatkozásában, azonban az eredeti, fentiek szerinti dátumhoz képest +/- 3 napos sávon belül maradva) gyakorolni. Felek rögzítik, hogy Megbízó az ilyen módosító nyilatkozatát cégszerűen aláírt levélben köteles Megbízott felé megtenni, legkésőbb a nyilatkozat megtételének időpontjában irányadó kezdő, illetőleg záró időpont napját legalább 2 nappal megelőzően.

5. Megbízott nyertes ajánlatának a közbeszerzési eljárásban értékelésre került elemei:

Árelemek:

Megnevezés	Mennyiség	Egység	Nettó egységár (Ft)	Nettó ár összesen (Ft)
Telefonhívások díja	680 746	perc	95	64 670 870
Megválaszolt e-mailek díja	54 600	darab	300	16 380 000
Oktatással kapcsolatban felmerülő összes díj				500 000
Tervezési és üzemeltetési díj				350 000
<b>Termék csomag teljes nettó megbízási díja</b>				<b>81 900 870</b>

Egyéb értékelésre kerülő elemek:

Értékelési szempont megnevezése	Megbízó által ajánlott fő
2. Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezőnek előírt min. 50 fő teljesítésbe bevonásra kerülő operátoron felüli, teljesítésbe bevonásra kerülő operátorok száma (min. 0 fő, max. 50 fő)	50
3. Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezőnek előírt, min. 3 fő, legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátoron felüli többlet operátorok száma (min. 0 fő, max. 8 fő)	8

6. Tekintettel arra, hogy Megbízó, mint ajánlatkérő a közbeszerzési eljárás során kizárta, hogy a nyertes ajánlattevő projektársaságot hozzon létre, így a Kbt. 140. § (1) bekezdése nem irányadó a jelen szerződés vonatkozásában.

#### **A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek**

7. Jelen szerződést a Megbízottnak, mint a közbeszerzési eljárás alapján nyertes ajánlattevőként szerződő félnek kell teljesítenie. A fenti teljesítési kötelezettséget teljesítheti az ajánlattevőként szerződő fél jogutódja, ha mint gazdasági társaság átalakul vagy a szervezet jogutódlással megszűnik.
8. Megbízó nem korlátozhatja Megbízott jogosultságát alvállalkozó bevonására.
9. Megbízott a teljesítéshez alvállalkozót az ajánlatában foglaltak szerint vehet igénybe. Megbízó igénybe vesz alvállalkozó(ka)t/nem vesz igénybe alvállalkozó(ka)t.<sup>3</sup>
10. Megbízó legkésőbb a jelen szerződés megkötésének időpontjában, majd – a később bevont alvállalkozók tekintetében - a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles előzetesen Megbízónak valamennyi olyan alvállalkozót bejelenteni (a megnevezésen túl az elérhetőség, valamint a képviselőre jogosult megjelölésével), amely részt vesz a szerződés teljesítésében.

Az alvállalkozó bejelentésekor Megbízottnak meg kell adnia az alábbi információkat:

- alvállalkozó megnevezése (név, székhely, adószám, és adott esetben cégjegyzékszám);
- alvállalkozó elérhetősége (levelezési cím, email cím, mobiltelefonszám, adott esetben telefonszám és faxszám);
- alvállalkozó részéről a képviselőre jogosult személy(ek) megnevezése.

Megbízott a szerződés teljesítésének időtartama alatt köteles a Megbízó szerződésben rögzített kapcsolattartóját tájékoztatni az alvállalkozók bejelentésben közölt adatainak változásáról.

11. Megbízó kijelenti és szavatolja, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alatt álló alvállalkozót.
12. Megbízott alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

#### **Megbízott jogai és kötelezettségei**

13. A Megbízott a munkát saját költségén, saját eszközeivel végzi el.
14. A Megbízott köteles a Megbízót minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a feladatellátás eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Megbízott felelős, különös tekintettel a mulasztás jogkövetkezményeire.

---

<sup>3</sup> Megfelelő aláhúzendó.



15. A Megbízott a Megbízó által adott utasítás szerint sem végezheti el a munkát, ha ez jogszabály vagy hatósági rendelkezés megsértésére vagy az élet- és/vagy vagyonzbiztonság veszélyeztetésére vezetne. Ha a Megbízó célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Megbízott köteles őt figyelmeztetni. A figyelmeztetés elmulasztásából eredő kárért a Megbízott felelős.
16. Megbízott köteles Megbízó kapcsolattartóival előzetesen közölni minden körülményt, amely a megszokott és szerződészerű teljesítéstől eltérő munkavégzést eredményezhet.
17. Megbízott köteles minden változást haladéktalanul Megbízónak írásban bejelenteni, figyelemmel „A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek” című fejezetre is, és köteles a jelen szerződés feltételeinek megfelelő cseréről, helyettesítésről, illetve szükség szerint új személyről, vagy az általa vállalt eredeti feltételek pótlásáról gondoskodni.
18. Megbízott jogait és kötelezettségeit, részletes feladatait az 1. sz. mellékletként csatolt Műszaki leírás tartalmazza.

Felek e körben, az oktatások kapcsán rögzítik, hogy Megbízott a szerződés hatálybalépésétől számított 3 (három) munkanapon belül köteles Megbízó részére írásban javaslatot tenni a tervezett oktatásokkal kapcsolatban. A javaslatnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a. oktatások tervezett száma,
- b. oktatások tervezett helyszíne,
- c. oktatáson részt vevő operátorok száma.

Megbízó a beérkező javaslatot jogosult véleményezni, majd a javaslatban foglaltak alapján Megbízottal közös megegyezés alapján határozzák meg az oktatások pontos időpontját és a hozzá kapcsolódó egyéb részleteket, melyeket írásban, külön projektdokumentum keretében rögzítenek az oktatás(ok) időpontját megelőzően.

19. Megbízott köteles a 4 sz. mellékletként csatolt eszközhasználati nyilatkozatot aláírni.
20. Felek kijelentik, hogy Megbízott a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló európai parlamenti és tanácsi (EU) 2016/679 (2016. április 27.) rendelet (a továbbiakban: GDPR) szerint adatfeldolgozónak minősül. A Felek közötti adatfeldolgozói megállapodást a jelen szerződés 5. sz. melléklete, míg az Adatfeldolgozói megállapodás mellékleteként szolgáló adatvédelmi és szervezési intézkedésekről, illetve al-adatfeldolgozókról szóló nyilatkozatot a jelen szerződés 5.1. sz. melléklete tartalmazza.
21. Megbízó megtiltja minden, a jelen szerződés teljesítése körében Megbízott tudomására jutó bizalmas információ, tény, adat harmadik személy részére történő tudomásra hozását. Továbbá a munkában közvetlenül részt vevő személyek részére történő információközlésnek bizalmasnak kell lennie, és olyan mértékűnek, amely a jelen szerződés teljesítése szempontjából feltétlenül szükséges. Megbízott tudomásul veszi, hogy saját maga részére, valamint valamennyi, a szerződés teljesítésében résztvevő alkalmazottjára is kiterjedő – a jelen szerződés 3. sz. mellékletét képező minta szerinti – titoktartási nyilatkozatot köteles aláírni, aláírni.

Az aláírt nyilatkozat eredeti példányát a Megbízó részéről eljáró Baric Ádám részére kell átadni.

### **Megbízó jogai és kötelezettségei**

22. Megbízó jogosult Megbízott tevékenységét bármikor, bármilyen körben ellenőrizni.
23. Megbízó jogait és kötelezettségei az 1. sz. mellékletként csatolt Műszaki leírás tartalmazza.

### **Szerződés időtartama**

24. Jelen szerződést a felek határozott időtartamra kötik; a szerződés mindkét fél általi aláírása napján lép hatályba, és a Felek általi maradéktalan teljesítésig hatályos.
25. A call center szolgáltatás teljesítésének időtartama: 2022. szeptember 26. napjától 2022. december 4. napjáig, hacsak a 2022. szeptemberi kezdőnap vonatkozásában Megbízó nem él a 4. pont szerinti egyoldalú időszak-módosítási lehetőséggel. Amennyiben a teljes opcióval növelt mennyiségi keret hívásra kerül, a szerződés megszűnik.
26. A szerződés hatálybalépése után 2 munkanapon belül Megbízott köteles Megbízó részére átadni a call center zöldszámanak hívószámát.

### **Szerződés teljesítésének a helye**

27. Megbízottnak a feladatot saját székhelyén, telephelyén kell teljesíteni. Amennyiben a járványügyi helyzet miatt a Megbízott székhelyen, telephelyen történő feladatellátás nem oldható meg, akkor Megbízott által választott Magyarországi helyszínen/helyszíneken. Megbízottnak ebben az esetben is biztosítania kell az műszaki leírásban foglaltakat, az informatikai, információbiztonsági és adatvédelmi követelményeket.

### **Megbízási díj és költségek**

28. Megbízó megbízási díj fizetésére köteles. Az elszámolás a 2. számú mellékletként csatolt ártáblában megadott tételek szerint történik. A megbízási díjat (díj részleteket) az alábbi ütemezés szerint fizeti meg Megbízó Megbízott részére:
  - 1. fizetési mérföldkő: önköltés időszakát követően az önköltést megelőző időszak és az önköltési időszak teljesítéseinek elszámolásáról, ideértve a megtartott oktatások díjának a kifizetését is.
  - 2. fizetési mérföldkő: az összeírás időszakát követően, az összeírás időszakának teljesítéseiről.
  - 3. fizetési mérföldkő: összeírás utáni időszakot követően a pótösszeírás és az összeírás utáni időszak teljesítéseiről, azzal, hogy e részki fizetés esetén történik a leigazolt tervezési és üzemeltetési díj kifizetése is. A 3. fizetési mérföldkő során jogosult kiszámlázni Megbízott minden olyan perc és megválaszolt e-mail díját, amelyet bár nem teljesített, mivel nem érkezett hívás/e-mail, azonban az alapmennyiség része volt.

29. A hívásfogadás esetén az elszámolás alapja a zöldszámról az ügyfélszolgálat által fogadott és továbbkapcsolt hívások hosszúsága percben (összes operátori beszédidő), 1 perces egységekre kerekítve a matematika általános szabályai szerint. Az e-mailek esetében az elszámolás alapja a Megbízott által meghatározott e-mail címre beérkező, megválaszolt vagy továbbított e-mailek darabszáma.
30. A díjazás magában foglalja a jelen szerződés szerinti feladatok teljesítéséhez szakmailag szükséges valamennyi költséget. Megbízott a megadott megbízási díjon felül semmilyen jogcímen – ideértve különösen, de nem kizárólagosan az inflációt, a forint árfolyamváltozását és a piaci viszonyok megváltozását – nem léphet fel további költség, illetve díj igényel Megbízóval szemben. Megbízott a jelen szerződésben meghatározott díjért mindazokat a szolgáltatásokat köteles nyújtani, amelyek a szerződésszerű teljesítéshez szükségesek.

### Fizetési feltételek

31. A Felek megállapítják, hogy az általános forgalmi adóról szóló, 2007. évi CXXVII. törvény (a továbbiakban: Áfa törvény) szerinti, a számlakiállítás szempontjából történő „teljesítése” annak Megbízó általi elismerésével (azaz (rész)teljesítésigazolás kiállításával) tekinthető megvalósultnak. Az Áfa törvényben rögzített, számlakibocsátásra nyitva álló határidő kezdete a (rész)teljesítésigazolás kiállításának napja, azaz Megbízottnak ettől a naptól számítottan kell a számláját az Áfa törvényben meghatározott határidőn belül kiállítani és Megbízó részére eljuttatni. Felek rögzítik, hogy a Kbt. 135. § (1), (5)-(6) bekezdései és a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdései alkalmazandók. Megbízó a megbízási díját az igazolt (rész)teljesítést követően, utólag, Megbízott K&H Bank Zrt.-nél vezetett 10201006-50205956-00000000 számú bankszámlájára köteles átutalni, Megbízott által kiállított számla Megbízó általi igazolt kézhezvételétől számított 30 naptári napon belül. Megbízó szerződés szerinti teljesítés elismeréséről ((rész)teljesítésigazolás) a (rész)teljesítésétől számított nyolc napon belül írásban köteles nyilatkozni. A számla benyújtásának feltétele Megbízó részéről kiállított, aláírt (rész)teljesítésigazolás. A számlához a Megbízó részéről kiállított, aláírt (rész)teljesítésigazolás 1 eredeti példányát mellékelni kell. Megbízó részéről a teljesítést Baric Ádám, az Adatgyűjtési igazgatóság Elnökhelyettesi koordinációs osztályának vezetője igazolja. Az Áfa törvény 58. §-a az irányadó a számlázás vonatkozásában.
32. Megbízó kizárólag a vonatkozó jogszabályokban meghatározott alaki és formai követelményeknek megfelelő számlát fogad be. A papír alapú számlát Megbízó részére a 1024 Budapest, Keleti Károly utca 5-7. címre, míg a Kbt. 27/A. § szerinti elektronikus számlát a [penzugy@ksh.hu](mailto:penzugy@ksh.hu) e-mailcímre kell Megbízottnak megküldenie. Megbízó felhívja Megbízott figyelmét, hogy az elszámolás és a kifizetés pénzneme a forint (HUF). Megbízó előleget nem biztosít.
33. Késedelmes fizetés esetén Megbízó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:155. § (1) bekezdése szerinti mértékű késedelmi kamat megfizetésére köteles a Ptk-ban meghatározottak figyelembevételével. Megbízó rendelkezik a szerződés teljesítését biztosító pénzügyi fedezettel.

## Szerződés megszűnése, megszüntetése, nem szerződészerű teljesítés

34. Amennyiben Megbízó a szerződésben foglalt feladatait nem, nem a megfelelő határidőre vagy hibásan teljesíti, a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésével összhangban kötbér fizetésére köteles az alábbiak szerint.
35. Az üzemszünet elhárítása Megbízott kötelezettsége. Üzemszünet esetén Megbízott két órán belül köteles Megbízót írásban értesíteni a felmerült problémáról és annak elhárításáról. Két órát meghaladó üzemszünet szerződésszegésnek minősül, ha a Ptk. 6:142. §-a alapján nem kerül kimentésre. Jelen szerződésszegés esetén Megbízott minden kiesett óra után késedelmi 50.000,- Ft kötbér megfizetésére köteles. Kiesett órának minősül minden folyamatos 60 perc kiesés.
36. Megbízottnak annyi vonalat kell működtetnie, hogy az elvesztett hívások aránya a teljesítési időszak minden napján 20% alatt maradjon, az egész, adott időpontig eltelte teljesítési időszakot tekintve pedig 10 % alatt maradjon. Amennyiben szolgáltatási szintet Megbízott nem tudja tartani, minden szolgáltatási szint csökkenéssel érintett nap után 100.000,- Ft összegű kötbért köteles fizetni Megbízó részére.
37. A beérkezett kérdés megválaszolása e-mail formájában a Megbízó által rendelkezésre bocsátott sablon válaszlehetőségek közül kiválasztott releváns válasz segítségével történik, illetőleg az 1. sz. mellékletben foglaltak szerint azok továbbításra kerülhetnek a Megbízó részére. A válaszadásra rendelkezésre álló határidő az e-mail beérkezésétől számított 24 óra. Amennyiben 24 órán belül az írásban érkezett kérdések legalább 95%-a nem kerül a fent leírtak szerint megválaszolásra vagy továbbításra Megbízó e-mail címére, úgy Megbízott napi 10.000,- Ft kötbért köteles fizetni Megbízó részére. Megbízó beérkezett kérdés megválaszolásának tekinti azon e-maileket is, melyek annak okán kerülnek kiküldésre, hogy hívó fél kér bővebb, írásos tájékoztatót [1. sz. melléklet 3. pont „Ajánlatkérő által biztosított e-mail fiókon keresztül beérkezett írásos kérdések fogadása és megválaszolása” rész e) pontja szerinti esetkör.]
38. Amennyiben a szerződés teljesítésének egésze hiúsul meg, mert Megbízott a teljesítést megtagadja, vagy Megbízott jelen szerződés 42. pontja szerinti szerződésszegése esetén Megbízó a szerződést felmondja, Megbízott a jelen szerződés 5. pontja szerinti teljes, az opciós mennyiségek ellenértékét is magába foglaló nettó megbízási díj 30%-át (azaz harminc százalékát) köteles meghiúsulási kötbér címén megfizetni Megbízónak.
39. Meghiúsulási kötbér követelése kizárja a késedelmi kötbér érvényesítését. A felek megállapodnak, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható. A Megbízott összes kártérítési felelőssége kizárólag a Megbízó által igazolt tényleges és közvetlen károkra, a Megbízó által a Megbízott részére megfizetett díj mértékéig terjed. A kártérítési felelősség felső összeghatárába a Megbízott által már megfizetett valamennyi kötbér összegét is be kell számítani.
40. Megbízó az ellenszolgáltatásból eredő tartozásával szemben csak a jogosult által elismert, egyenmű és lejárt követelését számíthatja be [Kbt. 135. § (6)].
41. Jelen szerződés megszűnik a 24. és 25. pontban foglalt időtartam leteltével.
42. Szerződő Felek jelen szerződést rendes felmondással nem szüntethetik meg. Megbízó azonnali hatályú felmondásra jogosult az alábbi esetekben is, ha:

- Megbízóval szemben a szerződés teljesítése során következnek be a Kbt. 62. §-ban foglalt kizáró okok,
- Megbízott a tájékoztatási kötelezettségét szándékosan vagy súlyosan megszegte,
- Megbízott megszegte a titoktartásra vonatkozó rendelkezéseket,
- Megbízott méltányolható ok nélkül nem kezdte meg a szerződés teljesítését,
- Megbízott a teljesítést felfüggesztette, és Megbízó erre irányuló írásbeli felszólításának kézhezvételét követő 3 (három) napon belül nem folytatta,
- Megbízott a jelen szerződést „A szerződés teljesítésében közreműködő személyek, szervezetek” című fejezetben foglaltakkal összeegyeztethetetlen módon teljesíti,
- Megbízott bármely napon az érdekkörébe tartozó okból nem biztosítja a jelen szerződés megkötését megelőző közbeszerzési eljárásban tett megajánlása szerinti létszámú operátort vagy nem kellő létszámú, megfelelő angol nyelvtudással rendelkező operátort,
- Megbízott legalább 3 (három) napon olyan operátort (akár egy, akár több főt) alkalmaz, aki előzetesen nem került bejelentésre a Megbízó részére a jelen szerződés 4. pontja szerint,
- Megbízottal szemben a Közbeszerzési Döntőbizottság vagy bármely bíróság a jelen szerződés teljesítésével összefüggő jogsértést állapít meg,
- Megbízott egyéb súlyos vagy ismétlődő szerződésszegést követ el.

Ismétlődő szerződésszegő magatartásnak minősül, ha Megbízott a szerződés teljesítése alatt egymást követő 3 napon át követi el a 35. és 36. és 37. pontban rögzített kötbérterhes hiányokat, nem megfelelő teljesítéseket.

Megbízó jelen pontban meghatározott esetek bármelyikében a 38. pontban rögzített meghíúsulási kötbért érvényesíthet.

Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy a teljesítés elfogadása nem jelenti szerződésszegés esetén az igényérvényesítési jogról való lemondást.

Bármilyen szerződésszegés esetében Megbízó kizárólagos joga, hogy a szolgáltatások ismételt teljesítését követelje Megbízottól, kivéve, amikor meghíúsulási kötbér fizetésének esete áll fenn.

43. Megbízó jelen szerződést felmondhatja, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - a szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a Kbt. 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) Megbízott nem biztosítja a Kbt. 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Megbízottként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a Kbt. 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely



kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

Megbízó köteles a szerződést felmondani, vagy - a Ptk.-ban foglaltak szerint - attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

#### 44. Megbízó előírja, hogy Megbízott

a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Megbízott adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megbízó számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről Megbízót haladéktalanul értesíti.

A külföldi adóilletőségű Megbízott köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Megbízottra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül. (Kbt. 136. § (2) bekezdés)

Megbízó jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon -, ha

a) Megbízottban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel;

b) Megbízott közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

#### **Vis maior**

45. Amennyiben a szerződés teljesítése során bármikor olyan, bármelyik fél felelősségi és ellenőrzésén körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható, elháríthatatlan körülmény áll elő, amely akadályozza a szerződésszerű teljesítést, és amely esetében nem volt elvárható, hogy a fél a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa, úgy az érintett fél mentesül a nem szerződésszerű teljesítéséből eredő felelősség alól.

A fél ellenőrzési körén kívüli körülménynek minősül különösen:

- természeti katasztrófák: földrengés, tűzvész, aszály, fagykár, árvíz, szélvihar, villámcsapás;
- egyes politikai-társadalmi események: háború, forradalom, felkelés, szabotázs,



- közlekedési útvonal (repülőtér) lezárása,
- egyes állami intézkedések: behozatali-kiviteli tilalmak, devizakorlátozások, embargó, bojkott,
- súlyos üzemzavarok.

A Felek rögzítik, hogy nem minősül a szerződésszegő fél ellenőrzési körén kívüli esőknek:

- a saját üzemi rend szervezési, vagy egyéb zavara,
- a fél alkalmazottainak magatartása.

A Felek rögzítik, hogy a járvány – azaz közegészségügyi-járványügyi intézkedések, illetve kihirdetett járványhelyzet, amennyiben azok elrendelésére a szerződés aláírását követően kerül sor – vis maior körülménynek minősülhet, ha a járványügyi korlátozó intézkedés a szerződésszerű egésze teljesítésének elmaradásának egyenes oka. Ebben az esetben a Ptk. 6:179. § (1) bekezdésében foglaltak alapján a szerződés – jogszabály erejénél fogva, a Felek megszüntető jognyilatkozata nélkül – a jövőre nézve megszűnik, és a Felek a Ptk. 6:180. §-ában foglaltak szerint kötelesek egymással elszámolni.

A szerződés megszűnésének időpontját megelőzően nyújtott szolgáltatás pénzbeli ellenértékét meg kell téríteni.

Kártérítés abban az esetben sem jár, ha a szerződés megszűnése miatt a Felek bármelyikét kár érte.

A lehetlenné válásról tudomást szerző félnek haladéktalanul értesítenie kell írásban erről a másik fél szerződés szerinti kapcsolattartóját. Az ennek elmaradásából eredő károkért felelősséggel tartozik.

### **Szerzői jogi rendelkezések**

46. Megbízó a jelen szerződés során a Műszaki leírásban „Jelentési kötelezettség” címszó alatt rögzített jelentésekre és a Megbízott által létrehozott, a Megbízó részére átadásra kerülő adatbázisra, mint szerzői műre teljes körű, kizárólagos, harmadik személy részére átruházható felhasználási jogot szerez azok részére történő átadásával. A felhasználás joga kiterjed a mű átdolgozására, többszörözésére, nyilvánosságra hozatalára, terjesztésére, harmadik személy részére történő felhasználás engedélyezésére. Megbízó felhasználási joga – figyelemmel a felhasználás területére, időtartamára, felhasználási módra, felhasználás mértékére egyaránt – korlátozásmentes.

### **Vegyés rendelkezések**

47. Jelen szerződés, valamint jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező iratok tartalma közérdekből nyilvános adatnak minősül és azok nyilvánosságra hozatala üzleti titokra hivatkozással nem tagadható meg. Megbízó a jelen szerződést, valamint a szerződés teljesítésére vonatkozó adatokat a Kbt. alapján köteles közzétenni.
48. Szerződő felek kijelentik, hogy minden olyan információ, know-how, dokumentum, adat és rajz, amelyet a másik fél bizalmasnak, üzleti titoknak nyilvánít, titkosnak tekintendő, és a másik fél előzetes írásbeli engedélye nélkül nem hozható nyilvánosságra vagy harmadik személy tudomására. Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés aláírásakor bizalmasnak tekintett információkat átadásuk során ennek megfelelő jelzéssel látják el.

49. Felek a jelen szerződés kapcsán kapott összes olyan adatot, információt, valamint ismeretet, amelyet kifejezetten bizalmasként jelöltek meg, csak olyan célokra használják fel, amilyen célokra átadták azokat nekik, saját üzleti titokként védik azokat, megteszik a szükséges titokvédelmi intézkedéseket, és nem teszik harmadik személyek részére hozzáférhetővé, kivéve, ha az érintett információk és ismeretek

- közismertek, vagy
- a szerződő fél, aki kapja, már akkor ismerte ezeket az információkat, amikor megkapta, vagy pedig ha később harmadik személy titoktartási kötelezettség nélkül hozta tudomására azokat, vagy
- annak a szerződő félnek a munkatársai vagy alkalmazottai, akik ezeket az információkat megkapták, anélkül, hogy hozzáférhetek volna az átadott információkhoz, ettől függetlenül kidolgozták azokat.

50. Nem vonatkozik a titoktartási kötelezettség az olyan információkra, amelyeket a jelen szerződés céljainak elérése érdekében szükségszerűen tovább kell adni harmadik személyeknek, amennyiben a jelen fejezetben meghatározott titoktartás rájuk is kiterjed, vagy amely adat, illetve ismeret a Kbt. 44. §-a alapján nem minősülhet üzleti titoknak.

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződéseikben a fenti kötelezettségeiket a velük szerződő Felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.

Megbízott és Megbízó a jelen szerződés teljesítése érdekében tudomásukra jutott adatokat és információkat kizárólag a szerződés teljesítésére használhatják fel.

A titoktartási kötelezettségidőbeli korlátozás nélkül, a szerződés megszűnése után is fennáll.

51. A felek alább megjelölt képviselői jogosultak Megbízó, illetve Megbízott nevében nyilatkozattételre, amely azonban nem eredményezheti a jelen szerződés módosítását vagy megszüntetését. Jelen szerződés módosításával vagy megszüntetésével kapcsolatos jognyilatkozatot kizárólag a felek erre felhatalmazott képviselői tehetnek. Felek minden lényeges körülmény, adat és utasítás rögzítésére írásban kötelesek.

Név	Telefon	Fax	E-mail cím
<b>Megbízó részéről:</b> Baric Ádám	+36 1 345 6676 +3630 5986704	-	Adam.Baric@ksh.hu
<b>Megbízott részéről:</b> Kozma Richárd	+36305696670	-	richard.kozma@unitedcallcenters.hu

52. Felek gondoskodnak arról, hogy kijelölt kapcsolattartóikat – mint érintetteket – megfelelőképp tájékoztassák arról, hogy a jelen szerződés 51. pontjában megadott személyes adataikat a másik Fél a jelen szerződésben meghatározott célból kezeli, összhangban a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679

rendeletével (a továbbiakban: GDPR rendelet). Az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek – a jelen szerződésben foglaltak végrehajtása és az annak teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából – érvényesítéséhez szükséges, jogalapja a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja.

53. Felek tudomásul veszik, hogy a kapcsolattartóként megjelölt személy a GDPR rendelet 16. és 18. cikkével összhangban kérheti a személyes adatainak helyesbítését, kezelésének korlátozását, illetve a GDPR rendelet 21. cikke szerinti eset fennállása esetén tiltakozhat azok kezelése ellen. A kötelezően megadott személyes adatok kezelése jelen szerződés megkötésének előkészítésével kezdődik és az adatok törléséig tart. A törlésre akkor kerülhet sor, ha a vonatkozó európai uniós és nemzeti jogszabályok szerint jelen szerződéssel kapcsolatos dokumentum-megőrzési kötelezettség megszűnik.
54. Szerződő felek jelen szerződést a Kbt. 141. §-ra figyelemmel, a Ptk. szabályai szerint módosíthatják.
55. Felek rögzítik, hogy a Szerződés – alakszerű szerződésmódosítás nélkül a Kbt. 141. § (4) bekezdés a) pontja alapján – módosul az alábbi esetekben:
- a) Felek közhiteles nyilvántartásban foglalt adatainak módosulása esetén a nyilvántartásba bejegyzés napjával;
  - b) Felek kapcsolattartóira, teljesítésigazoló személyére, bankszámlaszámra vonatkozó adatok módosulása esetén a másik félhez intézett közlés kézhezvételének (a tudomásszerzés) napjával;
  - c) az elektronikus számlázási cím változása esetén;
  - d) jogszabályváltozás, a kógens jogszabályi rendelkezés alkalmazása esetén;
  - e) a teljesítésbe bevont szervezetet, személyt, alvállalkozót érintő változás esetén,
- amennyiben jogszabály ezt nem zárja ki.
56. Jelen szerződés teljesítése során a Kbt. 139. §, illetőleg a Kbt. 142. §-ban foglalt rendelkezések értelemszerűen irányadók.
57. Minden, a jelen szerződéshez és az azt megelőző közbeszerzési eljáráshoz kapcsolódó, Megbízó által átadott dokumentumot és egyéb okiratot Megbízott a teljesíthetőség szempontjából a szerződéskötést megelőzően saját felelősségére ellenőrzött. Erre tekintettel a dokumentumok, illetőleg az egyéb okiratok esetleges hibájára vagy hiányosságára való hivatkozással a későbbiek során szerződésmódosítás nem kezdeményezhető. A megbízási díj nem növelhető azon az alapon, hogy a feladat-meghatározás nem megfelelő, illetve valamely műszakilag szükséges vagy a tervezett feladatot a dokumentumok, illetve egyéb okiratok nem tartalmazzák, illetve a tárgyalások nem érintenek.
58. Szerződő felek kötelezik magukat arra, hogy egymás közötti jogvitáik rendezését megkísérlik peren kívül elintézni. A peren kívüli rendezés érdekében a felek a vitás kérdésben elfoglalt jogi és ténybeli álláspontjait ezek bizonyítékainak előadásával, szükség esetén az okirati bizonyítékok csatolásával az ügyben érintett összes féllel írásban részletesen közlik, akik arra a kézhezvételtől számított tizenöt nap alatt az összes felvetett jogkérdésre és a teljes tényállásra kiterjedő, az ellenbizonyítékok előadását is tartalmazó részletes írásbeli választ kötelesek adni, melyhez az okirati bizonyítékokat szükség esetén csatolniuk kell. Ez az eljárás mellőzhető, ha a szerződő felek a közöttük felmerült véleményeltérésről közös jegyzőkönyvet készítenek.

59. Felek rögzítik, hogy a felek közötti jogviták elbírálására a Pp. szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező rendes magyar bíróságok jogosultak.
60. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy jelen szerződést külön jogszabályban feljogosított szervek – beleértve a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalt és az Állami Számvevőszéket – is jogosultak ellenőrizni.
61. A Megbízott köteles a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény és a GDPR rendelkezéseit betartani.
62. Szerződő felek megállapodnak, hogy jelen szerződés teljesítése során egymáshoz intézett közléseik hivatalos formájának kizárólag az írásbeli, vagy elektronikus formátumú közlést tekintik.
63. Felek kijelentik, hogy amennyiben kapcsolattartójuk személye változik, illetve Megbízó részéről a teljesítésigazoló személye változik, a változásról a másik felet haladéktalanul, írásban (e-mailen, faxon) értesítik. Felek rögzítik, hogy a kapcsolattartó személyének, illetve a teljesítésigazoló személyének módosítása nem minősül a szerződés módosításának.
64. A jelen szerződéssel kapcsolatos bármilyen kérdésben a felek írásban tesznek nyilatkozatot egymásnak, ideértve az elektronikus formát is.
65. Jelen szerződés megkötésére, értelmezésére és teljesítésére a magyar előírásai vonatkoznak.
66. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdése értelmében, továbbá az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ávr.) 50. § (1a) bekezdése, illetőleg a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény (a továbbiakban: Nvtv.) 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint Megbízott képviselője jelen szerződés aláírásával úgy nyilatkozik, hogy Megbízott átlátható szervezetnek minősül. Megbízott tudomásul veszi, hogy Megbízó nem köthet vele érvényesen visszterhes szerződést, illetve a létrejött ilyen szerződés alapján nem teljesíthet kifizetést, amennyiben Megbízott nem minősül átlátható szervezetnek. Felek rögzítik, hogy Megbízó jelen pont szerinti feltétel ellenőrzése céljából a jelen szerződésből eredő követelések elévüléséig az Áht. 55. §-ban foglaltak szerint jogosult Megbízott átláthatóságával összefüggő, az Áht. 55. §-ban meghatározott adatokat kezelni. Megbízott kijelenti és jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy ezen adatok változása esetén, a változásról haladéktalanul köteles Megbízót tájékoztatni, figyelemmel az Ávr. 50. § (1a) bekezdésében foglaltakra.

A valótlan tartalmú nyilatkozat alapján kötött visszterhes szerződést Megbízó felmondja, vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.

67. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. tv., az üzleti titokról szóló 2018. évi LIV. törvény, valamint az egyéb kapcsolódó jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

51

68. Jelen szerződés 4 példányban készült, amelyből 3 példány Megbízót, és 1 pl. Megbízottat illeti meg.

Szerződő felek a fenti, 68 pontból álló szerződést elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag, cégszerűen aláírják.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékletei:

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Ártáblázat, operátorok adatai
3. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat
4. számú melléklet: Eszközhasználati nyilatkozat
5. számú melléklet: Adatfeldolgozói megállapodás
- 5.1. sz. melléklet: Adatbiztonsági és szervezési intézkedések, nyilatkozat al-adatfeldolgozóról

Dátum: Budapest, 2022. 06. 17.



Képviseli: Dr. Vukovich Gabriella  
Megbízó



Dátum: Budapest, 2022. 06. 20.



Képviseli: Kerekes Zsolt  
Megbízott

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) neve:

Németh Gyöngyi

Pénzügyi ellenjegyző (KSH) aláírása:



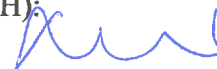
Pénzügyi ellenjegyzés (KSH) dátuma:

2022 JÚN 17.

Jogtanácsosi aláíró neve (KSH)

dr. Láng Dóra

Jogtanácsosi aláírás (KSH):



Jogtanácsosi aláírás dátuma (KSH):

2022 JÚN 16.



# Népszámlálás 2022 Call Center

Műszaki leírás

## 1. A beszerzés tárgya, mennyisége

A 2022. évi Népszámláláshoz kapcsolódó telefonos ügyfélszolgálati (Call Center) feladatok teljes körű ellátása a lakosság (adatszolgáltatók) érdekében. Telefonhívások és e-mailek kezelése operátorok közreműködésével szakmai, informatikai, és adminisztratív kérdések mentén a kérdőívek önkitöltésének és az összeírás időszakában. A Népszámlálás 2022. október 1-től november 28-ig tart. A jól működő ügyfélszolgálat hozzájárul a Központi Statisztikai Hivatal ügyfeleinek elégedettségéhez, a népszámlálás elfogadottságának emeléséhez, végső soron a Hivatal presztízsének javításához.

A Call Center elsősorban telefonon, illetve e-mail útján válaszol meg kérdéseket. Olyan kérdéseket

- amelyek felmerültek az ügyfélben, ÉS
  - o amelyekre az ügyfél nem kapott választ más forrásból, vagy
  - o nem jelentett megfelelő segítséget a más forrásból származó válasz, vagy
  - o az ügyfél nem talált egyéb információforrást a kérdése megválaszolására, vagy
  - o az ügyfél nem is keresett semmilyen egyéb információforrást, mert leginkább személyesen számít a megbízható válaszra.

## A rendelkezésre állás időtartama

időszak	minden nap
önkitöltés előtti időszak 2022. szeptember 26-30.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 2100 hívás beszélgetés hossza kb. 2 perc
önkitöltés időszaka 2022. október 1-16.	<b>7-21 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 2400-9700 hívás beszélgetés hossza kb. 3 perc
összeírás időszaka 2022. október 17. - november 20.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 760-3300 hívás beszélgetés hossza kb. 3 perc
pótösszeírás időszaka 2022. november 21-28.	<b>8-18 óráig</b> kapcsolható operátor fogadja a hívást választható automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 1300-2700 hívás beszélgetés hossza kb. 2 perc
összeírás utáni időszak 2022. november 29. - december 4.	automata tájékoztató rendelkezésre állása 0-24 óráig várhatóan napi kb. 1000 hívás

A szerződés keretében az Ajánlatkérő opciós lehetőségként rögzíteni kívánja az egyes időszakok kezdő és záró dátumának rugalmas kezelését, ezzel az időszakok időtartamának legfeljebb 3 napos módosítási



lehetőségét (a 3 napos módosítási lehetőség időszakonként 3-3 napként értendő). Ez alól kivételt képez a 2022. december 4-i záró dátum, mely fix dátum.

Ezen túl Ajánlatkérő fenntartja annak lehetőségét, hogy az önköltés időszaka átfedésbe kerüljön az összeírás időszakával, azonban ez a fentebb megadott átlagos hívásszámot nem befolyásolja majd érdemben.

Az Ajánlatkérő részéről elvárás, hogy a beszélgetések időtartama jellemzően ne haladja meg az előre tervezett hosszakat (időszakonként eltérő hosszúságok), ezzel veszélyeztetve az Ajánlattevő által vállalt szolgáltatási szint teljesítését mind az egységnyi idő alatt fogadott hívások száma mind az eldobott hívások arányát tekintve.

Az Ajánlatkérő részéről elvárás, hogy a választható általános tájékoztató (automata hangüzenet) rendelkezésre állását Ajánlattevő a nap 24 órájában biztosítsa. Az általános tájékoztatóra Ajánlattevő egy hangbemondásos menüválasztási lehetőséget alakít ki a hívó fél részére, amiben a hívó előre rögzített válaszokat kap a Népszámlálás kérdőívének kitöltésével kapcsolatos néhány tipikus és gyakori kérdésre. Eltérő hangüzenet tartalmak készülnek az önköltést megelőző időszakra, az önköltési időszakra, az összeírás és póttösszeírás időszakra, valamint a Népszámlálás összeírásának lezárását követő időszakra. A hangüzenetek tartalmát Ajánlatkérő bocsátja az Ajánlattevő rendelkezésére, akinek feladata a hangüzenetek elkészítése, rendszerbe illesztése, működtetése.

Az Ajánlattevő köteles a rendelkezésre állás időszakában folyamatosan működtetni a Call Center rendszerét, továbbá biztosítani kell annak információtechnológiai felügyeletét, az esetleges hibajavítást.

Az üzemszünet elhárítása Ajánlattevő kötelezettsége. Üzemszünet esetén Ajánlattevő két órán belül köteles Ajánlatkérőt írásban értesíteni a felmerült problémáról és annak elhárításáról. Két órát meghaladó üzemszünet szerződésszegésnek minősül, ha a Ptk. 6:142. §-a alapján nem kimenthető ez alól.

## **Rendelkezésre állás**

a) A zöldszámon elérhető rögzített információk hangüzenet rendelkezésre állása:

- 2022. szeptember 26-30. önköltés előtti időszak (5 nap)
- 2022. október 1-16. önköltés időszaka (16 nap)
- 2022. október 17. – november 20. összeírás időszaka (35 nap)
- 2022. november 21. – november 28. póttösszeírás időszaka (8 nap)
- 2022. november 29. – december 4. összeírás utáni időszak (6 nap)

Amennyiben az önköltés időszaka átfedésbe kerül az összeírás időszakával, opciós lehetőségként szükség lehet egy hatodik hangüzenet elkészítésére a vegyes időszak időtartamára.

b) A telefonos ügyfélszolgálat – operátorok – rendelkezésre állása:

2022. szeptember 26. – november 28. (összesen 64 nap) (Amennyiben Ajánlatkérő a kezdő időpont fentiek szerinti módosításának lehetőségével él, akkor a rendelkezésre állás kezdő időpontja legkorábban 2022. szeptember 23. napja, legvégső időpontja 2022. december 1-je lehet, figyelemmel arra, hogy ajánlatkérő legfeljebb 3 nappal korábbi illetve későbbi időpontot határozhat meg.)

**A Call Center szolgáltatás összes rendelkezésre álló ideje a 2022. szeptember 26. – december 4. közötti időintervallumot tekintve:**

- automata hangüzenet tekintetében: 1680 óra,
- operátorok jelenlétében: 704 óra.

Az operátorok feladata a telefonos hívások megválaszolásán túl az e-mailben beérkező kérdésekre való válaszadás is.

## A beszerzés mennyisége

A várható telefonhívások mennyisége összesen: 523 189 perc (ez magában foglalja a pótösszeírási időszak utáni időszak hívásait is, amelyekhez már operátori jelenlét nem szükséges).

A várható e-mailek száma: 42000 db. Ezen darabszám a pótösszeírási időszak végéig beérkező e-mailek számát takarja. A beérkező e-mailek eloszlása a telefonhívások arányában várható. Az összeírás utáni időszak 6 napja alatt beérkező e-mailek megválaszolása nem tartozik Ajánlattevő feladatkörébe.

Ajánlatkérő jogosult a fenti (mind a telefonhívás, mind az e-mail) mennyiségekhez képest a lentiekben meghatározott opciós mennyiség lehívására, míg Ajánlattevő köteles a fenti mennyiségeken felül a megadott opciós mennyiséget biztosítani. A fentiek alapján:

### Telefonhívások:

Alapmennyiség: 523 189 perc

Opció: 157 557 perc

Teljes mennyiség: 680 746 perc

### E-mailek:

Alapmennyiség: 42 000 db

Opció: 12 600 db

Teljes mennyiség: 54 600 db

Az opció lehívása a szolgáltatás jellegéből fakadóan automatikusan történik, külön lehívásokra nem kerül sor.

Ajánlatkérő az alapmennyiség tekintetében mind a telefonhívások, mind az e-mailek tekintetében 100%-os megrendelési kötelezettséget vállal azzal, hogy a telefonhívások tekintetében a kifizetés a lehívott percek alapján történik.

Az egyes időszakokban várható telefonhívások – opció nélküli – száma (tájékoztató adat):

<b>Időszak</b>	<b>Hívások várható átlagos száma naponta (db)</b>		<b>Beszélgetések várható időtartama (perc)</b>
önkitöltés előtti időszak	2066		2
önkitöltés időszaka	gyenge nap (4)	2359	3
	átlagos nap (8)	4302	
	erős nap (4)	9635	
összeírás időszaka	gyenge nap (10)	763	3
	átlagos nap (18)	2190	
	erős nap (7)	3335	
pótösszeírás időszaka	gyenge nap (4)	1304	2
	erős nap (4)	2717	

Az egyes időszakra eső, operátorok által kezelt telefonhívások perceinek – opció nélküli - várható száma (tájékoztató adat):

Időszak	Alapmennyiség (perc)
2022. szeptember 26-30. között hívások fogadása naponta 8-18 óráig	20 660
2022. október 1-16. között hívások fogadása naponta 7-21 óráig	247 176
2022. október 17.-november 20. között hívások fogadása naponta 8-18 óráig	211 185
2022. november 21-28. között hívások fogadása naponta 8-18 óráig	32 168

Ajánlatkérő kiemeli, hogy a fenti számok (mind a hívások darabszáma, mind az egyes időszakokra eső percek megadása) kizárólag tájékoztatásképpen szerepelnek, az egyes időszakok felmérése érdekében.

Ajánlattevő feladata, hogy a szolgáltatás teljes ideje alatt gondoskodjon annyi operátor rendelkezésre állásáról, hogy az ajánlattételi felhívásban meghatározott paramétereknek megfelelő szolgáltatási szintet nyújtani tudja, és erről az Ajánlatkérőnek az általa előírt formában be is tudjon számolni (lásd a Jelentési kötelezettségben foglaltakat).

Ajánlattevőnek biztosítani kell, hogy minden alkalmazott operátora rendelkezzen személyes ügyfélkapu azonosítóval, ami szükséges a KSH által üzemeltetett, a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges adatokat tartalmazó menedzsment rendszerhez való hozzáféréshez.

A szolgáltatónak legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező, legalább 3 fő operátort kell alkalmaznia az ügyfélszolgálat üzemelési idejének teljes hosszában, amely operátorok közül a teljesítés során legalább 1 főnek folyamatosan rendelkezésre kell állnia.

Az operátorok számával kapcsolatos további előírásokat a szerződéstervezet tartalmazza.

c) Ajánlattevő biztosítja, hogy az ügyfelek a zöldszám felhívása esetén az alábbi lehetőségek közül választhassanak:

- 1-es gomb megnyomása: előre rögzített tájékoztató meghallgatása, melyhez a szükséges hanganyagot Ajánlatkérő biztosítja (az egyes időszakokra külön szövegekkel). Az 1-es gomb megnyomása adott esetben egy almenübe is vezethet, azaz Ajánlatkérő fenntartja annak a lehetőségét, hogy az automata hangüzeneteket hierarchikus menürendszerben rendezze el.
- 2-es gomb megnyomása: operátor kapcsolása
- 3-as gomb megnyomása: angol nyelvű operátor kapcsolása

## 2. Szerződés hatályba lépése, teljesítés határideje

A szerződés mindkét fél általi aláírás napján lép hatályba, tervezetten: 2022. július 15.

Zöld szám biztosítása tekintetében: A szerződés hatálybalépése után 2 munkanapon belül Ajánlattevő kötelezettsége lesz Ajánlatkérő részére átadni a Call center zöldszámának hívószámát.

Operátorok oktatása tekintetében: Ajánlattevő a szerződés hatálybalépésétől számított 3 (három) munkanapon belül köteles Ajánlatkérő részére írásban javaslatot tenni a tervezett oktatások ütemezésével kapcsolatban.

Call center szolgáltatás tekintetében: 2022. szeptember 26. – 2022. december 4.

### 3. A szerződés teljesítésére vonatkozó egyéb feltételek

#### Elvárt szolgáltatási színvonal a telefonhívások fogadásával kapcsolatban

- a) A szolgáltatónak annyi vonalat kell működtetnie, hogy az elvesztett hívások aránya a rendelkezésre állási időszak bármely órájában 20% alatt, az egész népszámlálási időszakot tekintve pedig 10% alatt maradjon. Ennek igazolására a szolgáltató által készített, a beérkező és fogadott hívások számára vonatkozó kimutatásoknak óránkénti bontásban kell tartalmaznia az adatokat. A kimutatásokat a szolgáltató az önköltési időszakban naponta, az egyéb időszakokban kétnaponta jelentés formájában mutatja be az Ajánlatkérőnek. Amennyiben a mutató értéke bármely időszakban 10% feletti értéket jelez, a jelentésben ki kell térni a megtett elhárító intézkedés ismertetésére. A szolgáltató feladata, hogy ezekben az esetekben megfelelően hatásos beavatkozásokat tudjon foganatosítani az elvesztett hívások arányának az elvárt szinten tartása érdekében.
- b) Amennyiben a hívónak várakoznia kell az operátor kapcsolására, a rendszernek képesnek kell lennie arra, hogy gépi hang tájékoztassa a hívót: „Sajnos jelenleg minden ügyintézőnk foglalt, kérjük türelmét vagy ismételje meg hívását később!”.
- c) A beérkező telefonhívásokra az operátorok Ajánlatkérő által – legkésőbb az oktatások kezdetéig – rendelkezésre bocsátott írásos dokumentáció, valamint az előzetes oktatásokon elsajátított ismeretek alapján válaszolnak. Az írásos dokumentáció tematikusan tartalmazza a várható, leggyakrabban előforduló kérdéseket, illetve az azokra adható válaszokat az összeírással kapcsolatosan, melynek hossza szerződéskötéskor nem több mint 30 oldal.
- d) Az Ajánlattevő gondoskodik a hívások – azok tartalma alapján kategorizált – nyilvántartásáról. Az egyes tartalmi kategóriákat az Ajánlatkérő által rendelkezésre bocsátott útmutató tartalmazza.
- e) Ajánlattevőnek nem feladata hívások indítása. Amennyiben bármely okból szükségesnek látszik egy ügyfél (vissza)hívása, az erről szóló információt a hívástól számított egy órán belül az Ajánlatkérő által meghatározott e-mail címre kell megküldeni, az esetleg rendelkezésre álló előzmények átadása mellett, és onnantól Ajánlatkérő gondoskodik az ügyfél megfelelő tájékoztatásáról.
- f) Külön e-mail csatormán kell továbbítani azokat a visszahívási igényeket, amelyek a kérdőív telefonon keresztüli kitöltési lehetőségét kéri.
- g) Hangrögzítés készítése a hívásokról nem szükséges. Azonban amennyiben a hívó fél ezt kifejezetten kéri, Ajánlattevőnek gondoskodni kell a hívás rögzítéséről. Ebben az esetben az hívó felet tájékoztatni kell a hívás rögzítésével kapcsolatos adatkezelési körülményekről.
- h) A zöldszámot az Ajánlattevő biztosítja. A zöldszámra érkező hívásokat Ajánlattevő a saját ügyfélszolgálati rendszerével kezeli.

A telefonhívások fogadásával kapcsolatban elvárt további rendelkezéseket a szerződéstervezet tartalmazza.

#### Ajánlatkérő által biztosított e-mail fiókon keresztül beérkezett írásos kérdések fogadása és megválaszolása

- a) A beérkezett kérdés megválaszolása e-mail formájában az Ajánlatkérő által – legkésőbb az oktatások kezdetéig – rendelkezésre bocsátott sablon válaszlehetőségek közül kiválasztott releváns válasz segítségével történik. A sablon rendelkezésre áll mind magyar, mind angol nyelven. Ajánlattevő feladata, hogy az angol nyelven beérkezett e-mailekre is válaszolni tudjon a megfelelő – angol nyelvű – sablon válasz kiválasztásával.
- b) Az e-mailek megválaszolására Ajánlattevő az Ajánlatkérő által e célra – legkésőbb az oktatások kezdetéig – rendelkezésre bocsátott e-mail címet köteles használni. Az e-mail cím használatához Ajánlatkérő biztosítja az operátorok számának megfelelő mennyiségű tokent.
- c) Amennyiben a sablonválaszok között az ügyintéző nem talál az adott kérdésre megfelelőt, az írásos kérdést e-mailen továbbítja az Ajánlatkérő által megadott e-mail címre.



- d) Ajánlattevőnek gondoskodnia kell az e-mailben érkezett kérdéseknek – azok tartalma alapján kategorizált – nyilvántartásáról. Az egyes tartalmi kategóriákat az Ajánlatkérő által – legkésőbb az oktatások kezdetéig – rendelkezésre bocsátott útmutató tartalmazza.
- e) Amennyiben a hívó fél a telefonhívás során egy adott témában bővebb, írásos tájékoztatót igényel, az operátor gondoskodik e-mailes tájékoztató kiküldéséről. Az e-mail szövegét az Ajánlatkérő által rendelkezésre bocsátott sablon válaszlehetőségek közül kiválasztott releváns válasz segítségével kell összeállítani. Ebben az esetben az operátor feladata – még a telefonos beszélgetés közben – a válaszra megjelölt e-mail cím elkérésével egyidejűleg, hogy tájékoztassa az ügyfelet az e-mail elérhetőség kezelésével kapcsolatos adatvédelmi körülményekről. Ezt a tájékoztatót a kiküldött e-mail válasz szövegének is tartalmaznia kell. A megküldött válaszokat az Ajánlatkérő által e célra rendelkezésre bocsátott e-mail fiók „Elküldött elemek” mappájában kell tárolni, melybe Ajánlatkérőnek betekintési joga van.

## **Operátorok oktatása**

Ajánlattevő kötelezi az általa foglalkoztatott operátorokat, hogy részt vesznek az Ajánlatkérő szakértői által nyújtott oktatáson (min. 1 db oktatás), amelyeken a (személyes, vagy online) jelenlét kötelező. Az oktatás időtartama 6 óra, amelyet követően egyéni felkészülés is szükséges lehet. Az oktatásokat Ajánlatkérő szakértői az Ajánlattevő által biztosított helyszínen tartják 2022 szeptemberében. Ajánlattevő feladata gondoskodni akkora és annyi helyszínről, hogy valamennyi alkalmazni kívánt operátora részt tudjon venni az oktatáson. Ajánlatkérő részéről az oktatások számára vonatkozó korlátozó igény nem merül fel.

Az operátoroknak az oktatáson elhangzott ismereteket el kell sajátítaniuk, amelyet vizsga keretében kell bizonyítaniuk. A vizsgáztatást Ajánlatkérő intézi. A vizsgán elégtelen eredményt elért operátoroknak kötelező ismét megjelenniük az oktatáson. Amennyiben a szerződés időtartama alatt további operátorok bevonása is szükséges, úgy az ő oktatásukról Ajánlattevő feladata gondoskodni, amihez Ajánlatkérő oktatási segédletet bocsát Ajánlattevő részére, azonban vizsgáznuk nekik is kell, amelyet Ajánlatkérő bonyolít. Az operátori munka végzésének feltétele a vizsgán való elégséges szintű megfelelés.

Ajánlattevőnek ajánlata részeként az ártáblázat „*oktatással kapcsolatban felmerülő összes díj*” sorában meg kell adnia az oktatással kapcsolatban részéről felmerülő költségeket tartalmazó díjat. A díjnak tartalmaznia kell az oktatások tekintetében az Ajánlattevő részéről felmerülő valamennyi dologi és személyi költséget egyaránt, figyelembe véve, mennyi operátornak milyen logisztikai rend szerinti oktatást kell megszerveznie. Ilyen dologi és személyi költség többek között az oktatások szervezésének, a helyszín biztosításának költsége, az operátorok részvétele nyomán felmerülő költségek és a teljesítés alatt esetlegesen felmerülő további operátorok oktatásához kapcsolódó költségek is.

Nyertes Ajánlattevő a szerződés hatálybalépésétől számított 3 (három) munkanapon belül köteles Ajánlatkérő részére írásban javaslatot tenni a tervezett oktatásokkal kapcsolatban. A javaslatnak legalább az alábbi adatokat kell tartalmaznia:

- a. oktatások tervezett száma
- b. oktatások tervezett helyszíne
- c. oktatáson részt vevő operátorok száma

## **Szakértői támogatás**

- a) Az operátorok részéről felmerülő azonnali kérdések megválaszolására munkanapokon hivatali időben Ajánlatkérő szakértője (supervisor) személyesen vagy online állandóan elérhető módon lesz jelen az operátorok között.



- b) A kérdések megválaszolásához rendelkezésre bocsátott írásos dokumentációt Ajánlatkérő a visszajelzések alapján folyamatosan aktualizálja. Amennyiben a beérkező kérdésre az operátor nem talál megfelelő választ, a jelen lévő supervisorhoz kell fordulnia, aki segít a válaszadásban, illetve gondoskodik arról, hogy Ajánlatkérő az írásos dokumentációt kiegészítse. Amennyiben éppen nincsen jelen az supervisor az operátori helyiségben, az információt az Ajánlatkérő által meghatározott e-mail címre kell továbbítani a hívást követő egy órán belül, hogy Ajánlatkérő az írásos dokumentációt kiegészíthesse, illetve gondoskodjon az ügyfél megfelelő tájékoztatásáról. Ebben az esetben az operátornak az ügyfelet tájékoztatnia kell arról, hogy a kérdésére milyen formában várhat választ (Ajánlatkérő visszahívása vagy e-mail formájában, amennyiben ehhez az ügyfél megad elérhetőséget).

### **Ajánlattevő által üzemeltetett call centerrel kapcsolatos technikai elvárások**

- a) Az Ajánlattevőnek biztosítania kell a teljes – technikai, technológia és fizikális – elszigetelést a többi Call Center tevékenységétől;
- b) az Ajánlattevőnek biztosítania kell a tárolt adatok és információk adatbázisszintű elkülönítését;
- c) az Ajánlattevőnek biztosítania kell a rendszerei és alkalmazott eszközei redundanciáját, mind a hangforgalom, mind az adattárolás és védelem szintjén.

### **Jelentési kötelezettség**

Ajánlattevő feladata, hogy az önkitöltési időszakban naponta, az egyéb időszakokban kétnaponta (beleértve a hétvégéket és munkaszüneti napokat is) jelentést készítsen az előző jelentés szerinti időszakot követően elvégzett munkáról, és azt benyújtsa Ajánlatkérő számára, beleértve:

- a kezelt hívások mennyiségéről készített óránkénti bontású kimutatást,
- az eldobott hívások arányának kimutatását,
- az összes beszélt időt operátoronként lebontva,
- az egy hívásra eső átlagos beszélt időt operátoronként lebontva,
- az átlagos várakozási időt,
- a megválaszolt kérdések témák szerinti kimutatását (telefonhívások és e-mailek egyaránt),
- a megválaszolt e-mailek darabszámát, illetve
- a feladat ellátása során bekövetkezett nem várt események kezelése módjának leírását, feltüntetve az Ajánlatkérő részéről bevont szakértők közreműködését.
- a teljesítésbe bevont operátorok felsorolása, megnevezése a személyek egyértelmű beazonosítására alkalmas módon

Ajánlatkérő fenntartja a jogot magának, hogy ezen rendes állandó jelentéseken kívül is kérjen jelentést. Ilyen esetben Ajánlattevő feladata a jelentéstételi kérést 24 órán belül teljesíteni.

### **A személyes adatok védelmével kapcsolatos kritérium az Ajánlattevővel szemben**

Ajánlattevő a Call Center működtetése szempontjából Adatfeldolgozónak minősül, feladatát az Ajánlatkérő mint Adatkezelő utasításai szerint végzi, az Adatkezelő érdekeinek megfelelően teljesíti. Ajánlattevőnek, mint Adatfeldolgozónak rendelkeznie kell adatvédelmi tisztviselővel, köteles Ajánlatkérő, mint Adatkezelő részére bejelenteni adatvédelmi tisztviselőjének nevét és elérhetőségét. Ajánlatkérő e körben rögzíti, hogy a szerződéskötés feltétele az adatvédelmi megállapodás és annak mellékleteként szolgáló adatvédelmi és szervezési intézkedésekről, illetve al-adatfeldolgozókról szóló nyilatkozat kitöltött és cégszerűen aláírt formában való rendelkezésre bocsátása Ajánlatkérő részére.

## **4. A szerződés teljesítésének helye:**

Nyertes Ajánlattevő magyarországi telephelyén.



## 2. sz. melléklet Ártáblázat, operátorok adatai

1. sz. melléklet

### ÁRTÁBLÁZAT

Alulírott, Kerekes Zsolt, ügyvezető igazgató, mint a United Call Centers Kft. (székhely: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9.), ajánlattevő képviselőjében a Központi Statisztikai Hivatal, mint ajánlatkérő által "Népszámlálás 2022 Call Center" tárgyban indított közbeszerzési eljárás ajánlati felhívásában és a közbeszerzési dokumentumokban foglalt valamennyi formai és tartalmi követelmény, utasítás, kikötés és műszaki leírás gondos áttekintése után az alábbiak szerint adom meg az ajánlati áramat:

Megnevezés	Mennyiség	Egység	Nettó egységár (Ft)	Nettó ár összesen (Ft)
Telefonhívások díja	680 746	perc	95	64 670 870
Megválaszolt e-mailek díja	54 600	darab	300	16 380 000
Oktatással kapcsolatban felmerülő összes díj				500 000
Tervezési és üzemeltetési díj (ezen díjnak magában kell foglalnia az Ajánlattevőnél felmerülő valamennyi adminisztratív és egyéb költséget (pl. hangmenü felprogramozását)				350 000
<b>Termék csomag teljes nettó díj</b>				<b>81 900 870</b>

Kelt: Miskolc, 2022.04.26.



Kerekes Zsolt  
United Call Centers Kft.

91

Megbízó részéről teljesítésbe bevont operátorok

1.	Ádám Cecília
2.	Adámi Györgyi
3.	Ancsák Violetta
4.	Antalné Károly Henriett
5.	Aranyosi Alexandra
6.	Balogh Szilvia
7.	Balthes Barbara
8.	Bán Zsoltné
9.	Baranyi Ádám
10.	Bárdos László
11.	Becző-Csáki Alexandra
12.	Begyik Bettina
13.	Bencs Eszter
14.	Bodnár Barbara
15.	Bogár Kinga
16.	Bozsik Boglárka
17.	Burony Dóra
18.	Czinke Norina Dalma
19.	Csabai Zoltánné
20.	Csáji Beáta Tímea
21.	Csáki Sándorné
22.	Dányiné Barna Hajnalka
23.	Dienes Krisztina
24.	Dinea Klaudia Vivien
25.	Domonkos Veronika
26.	Éliás Lenke
27.	Farkas Lászlóné
28.	Fekécs Lajos
29.	Fekete László
30.	Flekács Judit
31.	Forgony Báborka
32.	Gazdag Evelin
33.	Hadnagy Henrietta
34.	Harencsár Judit
35.	Homa Bettina
36.	Horváth Péter
37.	Hudákné Csendom Brigitta
38.	Icso-Juhos Alexandra
39.	Iglainé Mészáros Katalin
40.	Jónás Livia
41.	Kádár Patrícia
42.	Kádas Bernadett

43.	Kalina Erzsébet
44.	Kaposvári Adrienn
45.	Kassai Gábor
46.	Késely Bettina
47.	Kissné Sinka Judit
48.	Korcz Mónika
49.	Kósik Bence
50.	Kovács Gabriella Brigitta
51.	Kunráth-Békési Dóra
52.	Labancz Levente
53.	Lacza Alexandra
54.	Lászlóné Ladányi Krisztina Katalin
55.	Leskó Nikolett
56.	Lévai Dóra Ilona
57.	Lipkovics Gáborné
58.	Malinák Márk
59.	Markó Erika
60.	Mesterné Kun Katalin
61.	Miklóssy Balázs
62.	Misalek Mariann Judit
63.	Molnár Zsófia
64.	Mongyik Vanessza Beatrix
65.	Montvajszki Mónika Anita
66.	Móré Andrea
67.	Nagy Amanda
68.	Nagy Mária
69.	Németh Enikő
70.	Németh Fanni
71.	Novák Csaba
72.	Oláh László
73.	Oroszi Fanni
74.	Partyka Eszter
75.	Pataki Gréta
76.	Pócsi Klaudia
77.	Pongrácz Krisztina
78.	Prókay-Nagy Katalin
79.	Ragányné Oláh Erika
80.	Sándor József
81.	Sóvári Gábor
82.	Spisák Anita
83.	Stankóczi Miklós
84.	Stupek-Dunai Tímea
85.	Szabó Gabriella
86.	Szirmainé Cseh Anett

91

87.	Szűcs Dániel
88.	Takács Viktor
89.	Tanyi Lászlóné
90.	Timári Evelin Gréta
91.	Tóth Ildikó
92.	Tóth Pál
93.	Tóth Péter
94.	Tóthné Tekse Fruzsina Zsuzsanna
95.	Török Lajos Róbertné
96.	Tuza Vivien
97.	Vangorné Kun Gabriella
98.	Váradiné Csipkés Brigitta
99.	Varga Koritár Tímea
100.	Vargáné Farkas Mónika

Legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgával, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátorok:

1.	Benei Nóra
2.	Doinka Mercedesz Alexandra
3.	Fodor-Dalanics Ildikó
4.	Kapi Dávid
5.	Lőrincz Ákos
6.	Miklóssy Balázs
7.	Nagy Dóra Zsuzsanna
8.	<b>Rieger Krisztina</b>
9.	Simon Klaudia
10.	Tóth Veronika
11.	Williams Tímea

5

**TITOKTARTÁSI ÉS ADATVÉDELMI NYILATKOZAT**  
**KSH-VAL JOGVISZONYBAN ÁLLÓ HARMADIK SZEMÉLY RÉSZÉRE**

Alulírott Kerekes Zsolt (lakcíme: 1029 Budapest, Csatlós u. 38.) a United Call Centers Kft. (székhely: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9. II.em) cég nevében a „*Népszámlálás 2022 Call Center*” tárgyban megkötött szerződésben rögzített feladatok elvégzése során magamra nézve kötelezően elfogadom az adatvédelemmel, adat- és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagokat.

Tudomásul veszem, hogy azok megszegése esetén szabálysértési, polgári jogi és büntető jogi felelősséggel tartozom. Tanúsítom, hogy megismertem az európai statisztikákról szóló 223/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelet, a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény, és az adatvédelemmel, adat és információ biztonsággal kapcsolatos KSH belső joganyagok vonatkozó rendelkezéseit.

Tudomásul veszem, hogy a tudomásomra, birtokomba jutott adatokat a hivatkozott szerződésben megjelölt feladatok ellátásán kívül tilos bármiféle egyéb módon feldolgozni, terjeszteni, vagy harmadik személy rendelkezésére bocsátani. Ezek a kötelezettségek a szerződés megszűnése után is az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény és a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény értelmében hatályban maradnak.

Budapest, 2022. 06. 20. ....



.....  
Cégszerű aláírás

### **Eszközhasználati nyilatkozat**

Alulírott, Kerekes Zsolt, a United Call Centers Kft. (a továbbiakban: Társaság) képviselőjében kijelentem, hogy a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) és a Társaság között <sup>2022.06.20</sup>..... napján "Népszámlálás 2022 Call Center" tárgyban létrejött szerződés teljesítéséhez a KSH rendelkezéseimre bocsátotta az Informatikai Felhasználói Szabályzatról (továbbiakban: IFSZ) szóló utasításában foglaltakat. Nyilatkozom, hogy az IFSZ-ben foglalt rendelkezéseket áttanulmányoztam és elfogadtam, a Társaság munkavállalóival, közreműködőivel megismertettem és elfogadtattam.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben a Társaság nevében eljárók vagy közreműködők a szerződésben rögzített feladatok teljesítése során a KSH eszközeihez hozzáférést kapnak, az IFSZ-ben foglaltaknak megfelelően kell eljárniuk, különös tekintettel az eszközhaználatra vonatkozó szabályok betartására.

Tudomásul veszem, hogy a nem megfelelő eszközhaználatért a Társaság anyagi felelősséggel tartozik az IFSZ-ben leírtak szerint.

Dátum: Budapest, 2022.06.20.



.....  
Társaság képviselője





## ADATFELDOLGOZÓI MEGÁLLAPODÁS

Az alábbi adatfeldolgozói megállapodás (a továbbiakban: **Megállapodás**), amely létrejött a

amely létrejött egyrésztől a

**Központi Statisztikai Hivatal**

székhely: 1024 Budapest, Keleti Károly u. 5-7.

PIR-törzsszám: 302722 adószám: 15302724-2-41

számlavezető pénztintézet megnevezése: Magyar Államkincstár

bankszámlaszáma: 10032000-01456363

képviseli: Dr. Vukovich Gabriella elnök (önállóan)

a továbbiakban, mint **Adatkezelő**,

másrésztől az

**UNITED CALL CENTERS Kft.**

székhelye: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9. II. em.

cégjegyzékszám: 05-09-018137

adószáma: 11843157-2-05

számlavezető pénztintézet megnevezése: K&H Bank Zrt.

bankszámlaszáma: 10201006-50205956-00000000

képviseli: Kerekes Zsolt (önállóan)

a továbbiakban, mint **Adatfeldolgozó**,

(Adatkezelő és Adatfeldolgozó a továbbiakban együttesen: **Felek**) között, alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek szerint:

### 1. ELŐZMÉNYEK

1.1. Felek a jelen Megállapodást a „**Népszámlálás 2022 Call Center**” tárgyban megkötött szerződésre (a továbbiakban: „**Szerződés**”) tekintettel kötik meg, eleget téve az **Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről** szóló rendeletben és a hatályos hazai jogszabályokban foglaltaknak, így különösen a **GDPR 28. cikk (3) bekezdésének**. Felek kijelentik, hogy amennyiben Adatfeldolgozó a Szerződés alapján az adatbázis hozzáféréssel kapcsolatban személyes adatok feldolgozását végzi, úgy a Felek elsődlegesen jelen Megállapodás, másodlagosan a Szerződés rendelkezéseit tekintik irányadónak.

1.2. Jelen Megállapodás elválaszthatatlan 5. számú mellékletét képezi a Felek között létrejött Szerződésnek. Erre való tekintettel a jelen Megállapodásban nem szabályozott kérdésekre, így különösen a Megállapodás hatálya, felmondási ideje és annak feltételeire a Szerződés rendelkezései irányadók.

1.3. Felek rögzítik, hogy jelen Megállapodás osztja a Szerződés sorsát, azaz, a Szerződés megszűnése esetén jelen Megállapodás is megszűnik azzal, hogy a mindenkor hatályos jogszabályi és jelen Megállapodásban a Szerződés megszűnését követő időszakra szóló rendelkezések változatlan tartalommal hatályban maradnak az azokban meghatározottak szerinti időtartamra.

1.4. Felek a jelen Megállapodást abból a célból kötik meg, hogy meghatározzák az Adatkezelőhöz tartozó személyes adatok Adatfeldolgozó általi feldolgozásának és azokhoz történő hozzáféréseinek feltételeit. Ez a Megállapodás a Felek között létrejött valamennyi olyan megállapodásra vonatkozik, amelynek értelmében az Adatfeldolgozó az Adatkezelő nevében személyes adatok feldolgozója, és mindaddig hatályban marad, amíg az Adatfeldolgozó az Adatkezelő nevében személyes adatokat dolgoz fel és felvált a felek között minden korábbi e Megállapodás tárgyában kötött szerződést, vagy szerződéses rendelkezést, és e kérdéskört teljes körűen szabályozza.

1.5. Amennyiben a körülményekből nyilvánvalóan más nem következik, azok a fogalmak, amelyek a jelen Megállapodásban előfordulnak, de nincsenek meghatározva, ugyanolyan jelentéssel rendelkeznek, mint ahogy azt az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: „GDPR”) meghatározza.

## 2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK ÉS ALKALMAZHATÓSÁG

### 2.1. Értelmező rendelkezések

„**Megfelelő garanciák**”: a személyes adatok továbbítására szolgáló és a mindenkor hatályos jogszabályok által engedélyezett, jogi úton érvényesíthető mechanizmus(ok);

„**Érintett kérelme**”: az érintett az adatvédelmi jogszabályok értelmében az érintettek bármely jogának gyakorlására vonatkozó kérelme;

„**Adatvédelmi jogszabályok**”: a személyes adatok kezelésével, feldolgozásával, védelmével és felhasználásával kapcsolatos és irányadó jogszabály, ideértve:

2.1.1. az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről („GDPR”) és/vagy bármely ennek megfelelő vagy ezzel egyenértékű, Magyarországon közvetlenül alkalmazandó uniós jogszabály;

2.1.2. a GDPR-nak megfelelő valamennyi vonatkozó magyarországi jogszabály, így különösen, de nem kizárólagosan az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény; továbbá

2.1.3. a fentiekkel kapcsolatos bármely bírósági vagy hatósági értelmezés, illetve bármely illetékes Felügyeleti hatóság által kiadott iránymutatás, útmutató, gyakorlati szabályzat, jóváhagyott etikai kódex, vagy jóváhagyott tanúsítási mechanizmus,

ahol a 2.1.1. - 2.1.3. pontokban felsorolt jogszabályok alatt azok mindenkor hatályos változata értendő;

„**Felügyeleti hatóság**”: bármely helyi, országos vagy multinacionális vállalat, minisztérium, hivatalos, parlamenti, állami vagy a törvény értelmében kijelölt személy vagy bármely kormányzati vagy szakmai

testület, szabályozó vagy felügyeleti hatóság, testület vagy más szervezet, amely az adatvédelmi jogszabályoknak történő megfelelés ellenőrzéséért felelős;

„Adatkezelő”, „Adatfeldolgozó”, „Érintett”, „Személyes adatok”, „Feldolgozás” és „Adatvédelmi incidens”: az Adatvédelmi jogszabályokban meghatározott jelentésnek megfelelően értelmezendő.

## 2.2 Értelmezés és alkalmazhatóság

2.2.1. Jelen Megállapodás az uniós adatvédelmi jogszabályok hatálya alá tartozó személyes adatok feldolgozására vonatkozik.

2.2.2. Szerződő felek rögzítik, hogy jelen Megállapodás annak aláírása napján lép hatályba.

## 3. A MEGÁLLAPODÁS TÁRGYA

3.1. Az Adatkezelő jelen Megállapodás aláírásával megbízást ad Adatfeldolgozó részére, hogy Adatkezelő érdekében és utasításainak megfelelően a Szerződés alapján végzett szolgáltatáshoz kapcsolódóan a GDPR szerinti személyes adatok feldolgozását végezze, amely megbízást Adatfeldolgozó a jelen Megállapodás aláírásával elfogadja.

3.2. A jelen Megállapodás értelmében a feldolgozott személyes adatok típusai, valamint Érintettek kategóriái az alábbiak:

3.2.1. A kezelt adatok köre: adatszolgáltató neve, telefonszáma, e-mail címe, összeírók neve, telefonszáma, e-mail címe.

3.2.2. Érintettek köre: Népszámlálás adatszolgáltatók, összeírók.

3.3.3. Adatfeldolgozás időtartama: megegyezik a Szerződés hatályával, hacsak a jelen Megállapodás vagy Adatvédelmi jogszabály eltérően nem rendelkezik.

3.3.4. Adatfeldolgozás célja: telefonhívások és megadott e-mail címre beérkező e-mailek kezelése operátorok közreműködésével az önköltést megelőzően, az önköltés időszakában, az összeírás és póttösszeírás időszakában a kérdőívek kitöltése érdekében, a népszámlálás zavartalan lebonyolítása érdekében, illetve összeírókkal kapcsolatos adatok kezelése, amennyiben felmerül az összeíró személyével kapcsolatos kérdés.

## 4. MEGÁLLAPODÁS TELJESÍTÉSE

4.1. Adatfeldolgozó kijelenti, hogy a feladat teljesítéséhez szükséges felkészültséggel, tapasztalattal rendelkezik, valamint, hogy szerződéses kötelezettségének szakmai, jogi és gazdasági szempontból is eleget tud tenni.

4.2. Adatfeldolgozó a Szerződés alapján végzett feladatait kizárólag az Adatkezelő írásbeli, megfelelően dokumentált utasításai alapján látja el – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha a GDPR 28. cikk (3) bekezdés a) pontja alapján az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja.

4.3. Adatfeldolgozó szavatolja és kijelenti, hogy az adatfeldolgozás során a személyes adatok feldolgozása és tárolása az Európai Unió területén belül történik.

4.4. Adatfeldolgozó az Adatkezelő előzetes írásbeli rendelkezése nélkül nem továbbíthat személyes adatot az EU-n/EGT-n kívüli országba, kivéve, ha az alábbi kivételek közül egy vagy több fennáll, vagy arra GDPR V. fejezete lehetőséget biztosít:

4.4.1. Az EU-ban/EGT-ben lévő megfelelő biztonsági szinten kívül, az Európai Bizottság döntése értelmében néhány EU-n/EGT-n kívüli országban is ugyanúgy megfelelő a biztonsági szint. Ezen országoknak a listája az Európai Bizottság honlapján található.

4.4.2. Adatfeldolgozó kötelező erejű megállapodást kötött az EU vonatkozó általános feltételeinek megfelelően (A személyes adatoknak harmadik országok számára történő továbbítására vonatkozó általános szerződési feltételekről szóló bizottsági határozat).

4.5. Felek rögzítik, hogy az adatfeldolgozási műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért (így különösen az Adatfeldolgozó által feldolgozott személyes adatok helyességéért és az azok feldolgozásához szükséges hozzájárulásnak meglétéért) az Adatkezelő felel.

4.6. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt haladéktalanul értesíteni, ha véleménye szerint az Adatkezelő által adott valamely utasítás ellentétes a GDPR szabályaival vagy az adatvédelemre vonatkozó egyéb jogszabályi rendelkezéssel. Ebben az esetben az Adatfeldolgozó dönthet úgy, hogy a kérdéses utasítás végrehajtását felfüggeszti addig, amíg azt az Adatkezelő megerősíti vagy megváltoztatja. Adatfeldolgozónak azonban nem terjed ki a felelőssége minden egyes adat részletes, GDPR-nak való megfelelése vizsgálatára, így a fenti kötelezettsége nem értelmezhető akként, hogy Adatfeldolgozó köteles minden adatot GDPR szempontból ellenőrizni.

4.7. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő szerződésben megjelölt kapcsolattartóját a tudomásszerzéstől számított lehető legrövidebb időn belül, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni bármely adatsértéssel kapcsolatos eseményről, illetőleg adatvédelmi incidensről vagy az Adatkezelőnek az Adatfeldolgozó rendszerében lévő adatai biztonságát érintő eseményről.

4.8. Az Adatkezelő vállalja, hogy amennyiben az Adatfeldolgozó teljesítéséhez adatok, információk, vagy egyéb nyilatkozatok szükségesek, úgy azokat igény esetén haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül megadja, illetve átadja az Adatfeldolgozónak.

4.9. Az Adatfeldolgozó köteles az adatkezelés teljes időszaka alatt megőrizni minden személyes adatot mindaddig, amíg maga az adatkezelés célja, vagy az Adatfeldolgozó által Adatkezelő érdekében végzett adatfeldolgozás meg nem szűnik, vagy az adatkezeléssel, illetve adatfeldolgozással Érintett személy nem kéri adatai törlését, vagy arra jogszabály vagy hatósági illetőleg bírósági határozat nem kötelezi.

4.10. Adatfeldolgozó az adatkezelés jellegének figyelembevételével a GDPR 28. cikk (3) bekezdés e) pontja szerint megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az Érintett személy jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében. Az Adatfeldolgozónak az Adatkezelő kérésére és a lehetséges mértékig segítenie kell az Adatkezelőt abban, hogy az Érintettektől érkező, alábbi témákkal kapcsolatos

kérdéseket megválaszolja: az Érintettek hozzáférési jogának gyakorlása, helyesbítés, kiigazítás, tiltakozás, adatkezelés korlátozása, adatok tárolásának megszüntetése, vagy adathordozhatóság jogának gyakorlása.

4.11. Amennyiben az Adatkezelő úgy rendelkezik, az Adatfeldolgozó köteles az Érintettre vonatkozó személyes adatot az Érintett kérése szerint helyesbíteni, törölni vagy feldolgozni, kivéve, ha erre vonatkozóan a tagállami vagy az európai uniós jogszabályt mást írt elő.

4.12. Az Adatkezelő vállalja, hogy amennyiben tudomására jut, hogy a kezelt adatokkal kapcsolatosan az Érintett bármely módon is tiltakozik adatának kezelése, továbbítása ellen, úgy az erre vonatkozó információját haladéktalanul közli az Adatfeldolgozóval, aki a jelen Megállapodás szerinti adatfeldolgozói feladatait ennek megfelelően teljesíti a továbbiakban. A jelen pontban írt tájékoztatás elmulasztásából eredő valamennyi kárért Adatfeldolgozó kizárja a felelősségét.

4.13. Amennyiben az Adatfeldolgozóhoz az Érintettől a személyes adatai feldolgozásával vagy jogainak gyakorlásával kapcsolatos kérés vagy panasz érkezik, úgy köteles a kérést vagy panaszt az Adatkezelő részére haladéktalanul, de legfeljebb 5 munkanapon belül és a lehető legtöbb részletet bemutatva továbbítani. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításai nélkül nem dolgozhatja fel az ilyen jellegű kérést vagy panaszt.

4.14. Adatfeldolgozó segíti az Adatkezelőt az adatbiztonsággal, az adatvédelmi incidensek kezelésével, az adatvédelmi hatásvizsgálattal kapcsolatos kötelezettségek teljesítésében a GDPR 28. cikk (3) bekezdés f) pontja szerint, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az Adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat.

4.15. Adatkezelő fenntartja magának annak ellenőrzésének a jogát, hogy az általa az Adatfeldolgozónak átadott adatok feldolgozása a jogszabályoknak megfelelően, a jelen Megállapodással összhangban és az Adatkezelő utasításainak alapján történik. Ezzel összefüggésben az Adatkezelő az adatvédelemmel és a biztonsággal összefüggő ellenőrzéseket és vizsgálatokat hajthat végre.

4.16. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő rendelkezésére bocsátani minden olyan információt és dokumentumot, amely az Adatkezelő személyes adatok kezelésével kapcsolatban, jogszabályban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az Adatkezelő által vagy az Adatfeldolgozó más ellenőre által végzett ellenőrzéseket, auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is a GDPR 28. cikk (3) bekezdés h) pontja szerint. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt ezen vizsgálatok, ellenőrzések, auditok teljesítése során támogatni, segíteni és biztosítani, hogy a vizsgálatokat, auditokat és ellenőrzéseket hatékonyan és helyesen hajtsák végre.

4.17. Felek rögzítik, hogy a jelen Megállapodásban foglalt kötelezettség Adatfeldolgozó általi megszegéséből eredő kárral vagy költséggel összefüggésben harmadik személyek által az Adatkezelővel szemben támasztott követeléssel vagy bármely igényel szemben Adatfeldolgozó köteles közvetlenül helytállni és Adatkezelőt kármentesen tartani, valamint Adatkezelőnek a fenti igényekkel összefüggésben keletkezett valamennyi igazolt kárát és költségét megtéríteni. Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő kérésére haladéktalanul megadni Adatkezelőnek minden segítséget, amely az Adatkezelővel szemben az előzőek szerint kezdeményezett jogi eljárásban Adatkezelővel szembeni követelés ellen hatékony védelmet biztosít.



4.18. Adatkezelő támogatja Adatfeldolgozót a GDPR 30. cikk szerinti nyilvántartási kötelezettsége teljesítésében azzal, hogy a Szerződés megkötéséig megadja képviselőjének és - amennyiben van - adatvédelmi tisztviselőjének nevét és elérhetőségét [5.1. sz. melléklet], valamint az adatok változása esetén azt haladéktalanul közli az Adatfeldolgozó felé.

## 5. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

5.1. Adatfeldolgozó köteles a GDPR 28. cikk (3) bekezdés c) pontja szerint megfelelő technikai és szervezeti intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy az általa a Szerződés alapján feldolgozott személyes adatok védelmét biztosítani tudja, azaz köteles megfelelő garanciákat nyújtani. Így Adatfeldolgozó köteles gondoskodni a feladatok teljesítése során az általa tárolt adatok biztonságáról, köteles megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatvédelem, titokvédelem érvényesítése érdekében szükségesek. Az Adatfeldolgozó az adatbázist védeni köteles a jogosulatlan hozzáférés, megváltozás/megváltoztatás, a nyilvánosságra hozás, a törlés, a sérülés, és megsemmisülés ellen.

5.2. Az intézkedéseket olyan megfelelő szinten kell meghozni, amely figyelembe veszi a személyes adatok érzékenységének fokát, az egyes fennálló kockázatokat, a meglévő technikai lehetőségeket az intézkedések meghozatalának költségeit, valamint az adatfeldolgozás mikéntjét.

5.3. Az Adatfeldolgozó a Szerződés 5.1. melléklet szerinti adatbiztonsági és szervezési intézkedéseket hajtja végre az általa feldolgozott személyes adatok védelme érdekében.

## 6. AL-ADATFELDOLGOZÓ ALKALMAZÁSA

6.1. Felek rögzítik, hogy Adatfeldolgozó a Megállapodásban meghatározott adatfeldolgozói tevékenységének ellátása során a GDPR 28. cikk (2) illetve (4) bekezdésében foglaltak figyelembevételével a Szerződés 5.1. mellékletében meghatározott al-adatfeldolgozót (a továbbiakban: Al-adatfeldolgozó) veszi igénybe az itt meghatározott célból.

6.2. Az Al-adatfeldolgozó igénybe vételéről és személyéről Adatfeldolgozó az Adatkezelőt előzetesen tájékoztatta és az Al-adatfeldolgozó igénybe vételéhez az Adatkezelő a Megállapodás aláírásával a hozzájárulását megadja.

6.3. Al-adatfeldolgozó alkalmazása esetén az Adatfeldolgozó köteles biztosítani, hogy az al-adatfeldolgozó az Adatfeldolgozó vagy a Megállapodás utasításait betartsa. Az Adatfeldolgozó az al-adatfeldolgozó által végzett adatfeldolgozásért az Adatkezelő felé teljes felelősséggel tartozik.

6.4. Adatfeldolgozó köteles tájékoztatni az Adatkezelőt, amennyiben az al-adatfeldolgozó személyében módosítást kíván tenni. Adatkezelő jogosult az al-adatfeldolgozó személyének módosítása ellen tiltakozni. Amennyiben az Adatfeldolgozó által küldött tájékoztatás Adatkezelő általi kézhezvételétől számított 8 napon belül nem érkezik válasz az Adatfeldolgozó részére, akkor az Adatkezelő hozzájárulását megadottnak kell tekinteni.

## 7. TITOKTARTÁS

7.1. A Felek ezúton vállalják, hogy sem a Megállapodás hatálya alatt, sem pedig azt követően nem tesznek harmadik személy számára hozzáférhetővé semmilyen, a Megállapodás vonatkozó információt, továbbá semmilyen olyan információt, melyhez a Felek a Megállapodás eredményeképpen – akár írásban, akár szóban - jutottak hozzá, függetlenül annak formájától (a továbbiakban: Bizalmas Információ) továbbá nyilatkoznak a GDPR 28. cikk (3) bekezdés b) pontja szerint, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek jelen szerződéssel egyenértékű titoktartási kötelezettséget vállalnak és elismerik azt, hogy a Bizalmas Információt kizárólag a Szerződésből fakadó kötelezettségek teljesítése céljára használhatják fel, és nem használhatják azt fel semmilyen más célra. A fogadó Fél vállalja továbbá, hogy a Bizalmas Információ hozzáférhetővé tételének elkerülése érdekében, vagy felhasználása során ugyanolyan gondossággal (mely nem lehet kisebb, mint a tőle elvárható gondosság) jár el, mint ahogyan azt a saját bizalmas és/vagy védett információja esetén teszi, továbbá vállalja, hogy ezt a kötelezettséget a vezetőivel, alkalmazottaival, adatfeldolgozóival, al-adatfeldolgozóival is betartatja, akiknek titoktartási kötelezettségéért a Feleket kártérítési felelősség terheli.

7.2. A titoktartási kötelezettség a Megállapodás fennállása alatt és azt követően is időkorlát nélkül fennáll.

7.3. Jelen Megállapodás bármely okból történő megszűnését követően Adatfeldolgozó minden, az Adatkezelővel, illetve a Szerződéssel kapcsolatos iratot, dokumentumot átad Adatkezelőnek, kivéve, ha arra a GDPR 28. cikk (3) bekezdés g) pontja szerint uniós vagy a tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő.

7.4. A titoktartási kötelezettséget bizonyítottan és felróhatóan megszegő Fél köteles megtéríteni a másik Felet ennek kapcsán ért összes kárt.

## 8. VIS MAIOR

A Felek mentesülnek a Megállapodás alapján őket terhelő kötelezettségek teljesítésének részleges, vagy teljes elmulasztása miatti felelősség alól, amennyiben azok vis maior következményeként állnak elő. A vis maior fogalomkörébe tartoznak mindazok az események, amelyek a Szerződés aláírását követően merülnek fel, és amelyek olyan rendkívüli természetű események, hogy azok bekövetkeztét a Felek nem láthatták előre, illetve nem kerülhették el semmilyen ésszerű intézkedéssel. Ezen rendkívüli események körébe tartoznak különösen: az árvíz, a tűz, a földrengés, vagy más természeti csapás, továbbá a járványok (emberi, állati), a háború, a katonai cselekmények, terrorcselekmények, hatóságok aktusai vagy cselekményei, számítógépes hacker-támadás, rendszerösszeomlás, számítógépes vírus és bármely más, a Felek elvárható befolyási körén kívül eső körülmény. Ilyen jellegű esemény beálltakor, az érintett Fél, a tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles írásban értesíteni a másik Felet a vis maior természetéről, mértékéről és várható időtartamáról, továbbá köteles minden, tőle általában elvárhatóat megtenni a vis maiorból származó károk enyhítése érdekében. A kizárólag vis maior miatt felmerülő plusz költségek a másik Féltre át nem terhelhetők.

## 9. A MEGÁLLAPODÁS MEGSZÚNÉSE

9.1. A Szerződés megszűnése esetén a Megállapodás, a Szerződés feltételeivel összhangban, automatikusan megszűnik, hacsak a jelen Megállapodás, a Szerződés vagy a vonatkozó Adatvédelmi jogszabályok alapján ettől ellentétes rendelkezés nem irányadó.

9.2. Amennyiben az Adatfeldolgozó az Adatkezelő érdekében végzett adatfeldolgozást megszünteti, az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő írásbeli utasításának megfelelően a Szerződés során keletkezett valamennyi személyes adatot az Adatkezelőnek visszajuttatni és a meglévő másolatokat törölni vagy a Megállapodáshoz kapcsolódó valamennyi személyes adatot megsemmisíteni, kivéve, ha az uniós vagy tagállami jog a személyes adatok tárolását írja elő.

## 10. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

10.1. Amennyiben az adatfeldolgozói rendelkezések bármely rendelkezése érvénytelen, vagy a jövőben azzá válna, úgy az nem érinti az egyéb pontok érvényességét.

10.2. Amennyiben a Felek bármelyike egy vagy több esetben nem, vagy csak késedelmesen tiltakozik az adatfeldolgozói rendelkezések valamely pontjának megszegése miatt, illetve bármely jogosultság érvényesítéséről egy vagy több esetben lemond, vagy azt csak késedelmesen, vagy egyáltalán nem érvényesíti, ez nem tekinthető a többi jogosultság érvényesítéséről való lemondásnak, vagy a szerződésszegésből, illetve bárminemű későbbi szerződésszegésből eredő igény érvényesítéséről való lemondásnak.

10.3. A Felek vállalják, hogy a szerződéses jogviszonyokban minden tőlük elvárhatót megtesznek annak érdekében, hogy a másik fél üzleti jó hírneve ne sérüljön, és cégneve ne szerepeljen jó erkölcsbe ütköző, ízléstelen, sértő vagy bármely, a másik félre vagy bármely közvetett vagy közvetlen tulajdonosára hátrányos módon vagy összefüggésben.

10.4. A Megállapodás nyelve a magyar. A Megállapodásban nem érintett kérdések tekintetében a Felek a Szerződés, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a GDPR, valamint a személyes adatok kezelésével kapcsolatos egyéb jogszabályok vonatkozó rendelkezéseit tekintik irányadónak.

10.5. Felek a Megállapodásból eredő vitáik esetén igyekeznek a felmerült problémákat tárgyalásos úton megoldani. Abban az esetben, ha ez nem vezet eredményre, akkor a Szerződésben foglaltak szerinti bíróságok jogosultak eljárni a jogvita elbírálása során.

10.6. Feleket képviselő személyek anyagi és büntetőjogi felelősségük tudatában kijelentik, hogy a Szerződés megkötésével kapcsolatosan képviseleti jogosultságuk semmiben sem korlátozott.





Jelen Megállapodást a Felek előzetes megtárgyalás és egyeztetés után, mint szerződési akaratukkal mindenben megegyezőt, az aláírásra felhatalmazott képviselőjük útján írták alá.

Jelen adatvédelmi megállapodás elválaszthatatlan melléklete:

5.1. sz. melléklet: Adatbiztonsági és szervezési intézkedések, nyilatkozat al-adatfeldolgozóról és adatvédelmi tisztviselőről

Budapest, 2022. 06. 17.

2022. 06. 20.

<p><i>János Gál</i></p> <p>Adatkezelő Központi Statisztikai Hivatal</p>	<p><i>[Signature]</i></p> <p>Adatfeldolgozó UNITED CALL CENTERS KFT.</p>
---	--



91

## ADATBIZTONSÁGI ÉS SZERVEZÉSI INTÉZKEDÉSEK, NYILATKOZAT AL- ADATFELDOLGOZÓRÓL ÉS ADATVÉDELMI TISZTVISELŐRŐL

Alulírott Kerekes Zsolt, (lakcíme: 1029 Budapest, Csatlós u. 38.) a United Call Centers Kft. (székhely: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9. II.em.) cég nevében a "Népszámlálás 2022 Call Center" tárgyban megkötött szerződésben az alábbi adatbiztonsági és szervezési intézkedéseket hajtjuk végre az általunk feldolgozott személyes adatok védelme érdekében:

- Az "Adatvédelem" tárgyú dokumentumot jelen szerződés 5.1.sz melléklete tartalmazza.

A fentiekben túl nyilatkozunk, hogy az Adatfeldolgozói Megállapodásban meghatározott adatfeldolgozói tevékenységének ellátása során a GDPR 28. cikk (2) illetve (4) bekezdésében foglaltak figyelembevételével al-adatfeldolgozót igénybe veszünk: IGEN/NEM<sup>1</sup>

Amennyiben igénybe veszünk, úgy az alábbi al-adatfeldolgozó(ka)t (a továbbiakban: Al-adatfeldolgozó) vesszük igénybe az Adatfeldolgozói Megállapodásban meghatározott célból: -

A fentiekben túl ezúton adjuk meg az adatvédelmi tisztviselőre vonatkozó adatokat:

Az adatvédelmi tisztviselő neve: Kozma Richárd

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: richard.kozma@unitedcallcenters.hu

Dátum: Bp. 2022.06.20.



.....  
Társaság képviselője



<sup>1</sup> A megfelelő aláhúzendó vagy a nem releváns törlendő.

# Adatvédelem

## 1. AZ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ CÉLJA

A **United Call Centers Kft.** (3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9/2., a továbbiakban szolgáltató, adatkezelő) mint adatkezelő, magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen jogi közlemény tartalmát. Kötelezettséget vállal arra, hogy tevékenységével kapcsolatos minden adatkezelés megfelel a jelen szabályzatban és a hatályos nemzeti jogszabályokban, valamint az EU jogi aktusaiban meghatározott elvárásoknak.

A **United Call Centers Kft.** online felületen történő adatkezeléseivel kapcsolatosan felmerülő adatvédelmi irányelvek folyamatosan elérhetők a [www.unitedcallcenters.hu/adatvedelem](http://www.unitedcallcenters.hu/adatvedelem) címen, illetve a [www.unitedcallcenters.hu](http://www.unitedcallcenters.hu) láblécében, minden aloldalon.

A **United Call Centers Kft.** fenntartja magának a jogot jelen tájékoztató megváltoztatására. Természetesen az esetleges változtatásokról kellő időben értesíti közönségét.

Amennyiben kérdése lenne jelen közleményünkhöz kapcsolódóan, kérjük, írja meg nekünk, és munkatársunk megválaszolja kérdését.

A **United Call Centers Kft.** elkötelezett ügyfelei és partnerei személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. A **United Call Centers Kft.** a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A **United Call Centers Kft.** az alábbiakban ismerteti adatkezelési gyakorlatát.

## 2. AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Amennyiben megkeresné Társaságunkat adatkezelési kérdéseivel kapcsolatban, az [adatvedelem@unitedcallcenters.hu](mailto:adatvedelem@unitedcallcenters.hu) és **+36/46757775** elérhetőségeken léphet kapcsolatba az adatkezelővel.

A **United Call Centers Kft.** minden hozzá beérkezett e-mailt a név, e-mail cím (opcionálisan üzenet, annak tartalma) személyes adatokkal együtt az adatközléstől számított legfeljebb 2 év elteltével töröl. A felületen elérhető [kARRIER.MC@unitedcallcenters.hu](mailto:kARRIER.MC@unitedcallcenters.hu) címen történő kapcsolatfelvétel során

történő adatkezelés menete a jelen dokumentum későbbi pontjain kerül bemutatásra.



## Az adatkezelő adatai:

- **Név:** United Call Centers Kft.
- **Székhely:** 3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9/2.
- **Cégjegyzékszám:** 05 09 018137
- **Adószám:** 11843157205
- **Telefonszám:** +36 (46) 75 77 75
- **E-mail:** info@unitedcallcenters.hu

## 3. A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE

### 3.1 A UNITED CALL CENTERS KFT. SZOLGÁLTATÁSAIVAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

A UCC szolgáltatásaival kapcsolatos adatkezelés alapvetően a B2B szektorra korlátozódik, ennél fogva az adatkezelés alapesetben magában foglalja a szolgáltatások biztosításával kapcsolatos elengedhetetlen információkat tartalmazó elektronikus levelezési, telefonos vagy írásbeli kommunikációt és tájékoztatást az ügyfelek irányában és irányából.

**Az adatkezelés célja:** A UCC által nyújtott szolgáltatásokkal (a szolgáltatások listája elérhető a UCC hivatalos honlapján), a szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás.

#### A kezelt adatok köre:

- szerződéses partnerek esetén általában
  - név
  - cím
  - telefonszám
  - elektronikus levelezési cím

**Az adatkezelés jogalapja:** Az adatkezeléshez minden esetben a szerződés teljesítése szolgál jogalapként.

**Az adatkezelés határideje:** A szolgáltatás igénybevételének időtartama.

**Az adatkezelés módja:** papíralapú és elektronikus

### 3.2 A UNITED CALL CENTERS KFT. SZOLGÁLTATÁSAIHOZ KAPCSOLÓDÓ ÜZLETI PARTNEREK ADATKEZELÉSEI

Az üzleti partnerekkel kötött szerződések teljesítése során szükséges a kapcsolattartói kommunikáció, az ebből fakadó adatkezelés.

**Az adatkezelés célja:** A szerződéses kapcsolatok során történő kommunikáció biztosítása a helyi és a partner részéről biztosított kapcsolattartó(k) között.

**A kezelt adatok köre:**

- Partneradatok általában
  - név
  - elektronikus levelezési cím
  - telefonszám
  - kapcsolódó cégnév és adott esetben betöltött pozíció

**Az adatkezelés jogalapja:** A megfelelő kommunikáció biztosítása és az üzletmenet gördülékenysége végett jogos érdek.

**Az adatkezelés határideje:** Az alapul szolgáló szerződés időtartama, azonban ha a személyes adat szerződésben és/vagy számlán is szerepel, akkor a Szvt. alapján 8 év.

**Az adatkezelés módja:** papíralapú és elektronikus

### 3.3 A UNITED CALL CENTERS HONLAPJÁRA ÁLTALÁNOSAN ÉRTENDŐ ADATKEZELÉS

A United Call Centers Kft. saját honlappal rendelkezik, amely a [www.unitedcallcenters.hu](http://www.unitedcallcenters.hu) címről érhető el. A honlapon a korábbiakban jelölt módon automatikus adatgyűjtés nem működik, csak az oldal használatához szükséges sütik. A honlapon nem történik regisztráció. A látogatók a honlapon található elérhetőségeken léphetnek kapcsolatba a UCC-vel, a honlapot a Forpsi működteti.

**Az adatkezelés célja:** A honlapon kapcsolatfelvételt kezdeményező látogatók azonosítása, számukra az elektronikus szolgáltatások elérhetővé tétele.

**A kezelt adatok köre:**

- név
- elektronikus levelezési cím
- üzenet szövege

**Az adatkezelés jogalapja:** az Infotv. 5.§ (1) bekezdés a) pontja szerinti érintett hozzájárulás

**Az adattárolás határideje:** adatkezelési cél megvalósulásáig, az elektronikus levelezési címre érkezett adatokat, a levél megválaszolását követő 5 évig őrizzük.

**Az adattárolás módja:** elektronikus.



### 3.4 AZ ÁLLÁSHIRDETÉSEKNÉL MEGADOTT ELEKTRONIKUS CÍMRE KÜLDÖTT ADATOK

A United Call Centers Kft. honlapján Karrier menüpont alatt biztosítja a lehetőséget a mindenkor aktuális álláshirdetésekre való jelentkezéshez a munkakeresők számára. A UCC hirdethet egyéb online és offline platformokon is, ahol a [karrier.mc@unitedcallcenters.hu](mailto:kARRIER.MC@unitedcallcenters.hu) és [karrier@unitedcallcenters.hu](mailto:kARRIER@unitedcallcenters.hu) elektronikus levelezési címre vonatkozóan változatlanul ugyanazon adatkezelési sajátosságok vonatkoznak.

**Az adatkezelés célja:** A UCC aktuális állásajánlatairól információk nyújtása, állásra jelentkezés céljából történő kapcsolatfelvétel. A karrieroldalon található elektronikus levelezési címre, amely a [karrier@unitedcallcenters.hu](mailto:kARRIER@unitedcallcenters.hu), illetve [karrier.mc@unitedcallcenters.hu](mailto:kARRIER.MC@unitedcallcenters.hu) a jelentkező elküldheti önéletrajzát, és álláskereséssel kapcsolatos adatait. A felületen lehetősége van tájékoztatást is kérni a jelöltnek a kapcsolatfelvételi űrlapon, ahol elérhető a vonatkozó Adatkezelési tájékoztató valamint szöveges üzenet küldésére és fájl csatolására is lehetőség nyílik. A fájlcsatolás, mint opció, a létrehozott felület által igényelt dokumentumokra vonatkozik, minden egyéb csatolmány, amely nem az állásjelentkezésre irányul, törlésre

#### A kezelt adatok köre:

- Az elektronikus levelezési címre küldött adatok esetében
  - az önéletrajzban szereplő adatok
  - elektronikus levelezési cím
- A kapcsolatfelvételi űrlap esetében
  - a kapcsolatfelvételi lapon megadott név (kötelező megadni)
  - elektronikus levelezési cím (kötelező megadni)
  - reCaptcha azonosító (saját adatvédelmi szabályzattal rendelkezik)
  - minden egyéb, opcionálisan megadott adat (tárgy, üzenet, csatolt fájl)

kerül.

**Az adatkezelés jogalapja:** Az Infotv. 2011. évi CXII. tv. 6§-a

**Az adatkezelés időtartama:** A jelentkező hozzájárulásának visszavonásáig, de maximum az önéletrajz beérkezésétől számított 2 évig. A jelentkező az önéletrajz tárolásához adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja a levélfolyamra válaszolva, továbbá a jelen tájékoztatóban jelöltek szerint élhet jogaival.

**Az adatkezelés módja:** elektronikus.

A pályázó jelöltek automatikus válaszlevelet kapnak elektronikus levelező fiókjukba, amelyben tájékoztató keretén belül ismertetjük a vonatkozó adatkezelési sajátosságokat. A pályázókat pozitív elbírálás esetén kiválasztásra, állásinterjúra hívjuk be, sikertelen pályázat esetén elektronikus levél formájában



küldünk visszajelzést, hasonlóan olyan tartalommal, amely során tájékoztatjuk a pályázókat a vonatkozó személyes adatkezelési feltételekről.

### **3.5 A KIVÁLASZTÁSRA, ÁLLÁSINTERJÚRA VONATKOZÓ ADATKEZELÉS**

**Az adatkezelés célja:** A UCC lehetőséget biztosít arra, hogy az online és/vagy offline hirdetések során az aktuális állásajánlatokról értesülő leendő munkavállaló elektronikus vagy postai úton is leadhassa jelentkezését a vonatkozó szervezeti egységnek. Az adatkezelés célja tehát az állásinterjú teljes körű adminisztrációs szükségletek teljesülése, így a munkaerőt igénylő szervezetek összekapcsolása, a munkaerő-kölcsönzés és/vagy munkaerő- közvetítés eredményes kimenetelének biztosítása, amelyet a kiválasztás, másnéven állásinterjú előz meg.

#### **A kezelt adatok köre:**

- kiválasztás, állásinterjú

##### **• Jelentkezési lap**

- név
- születési hely, idő
- állandó lakcím
- tartózkodási hely
- elektronikus levelezési cím
- telefonszám
- iskolai végzettség
- nyelvismeret
- tesztek eredmények

##### **• Tesztírás**

- név

##### **• AC**

- név, születési név
- születési hely, idő
- lakcím
- telefonszám
- elektronikus levelezési cím
- legmagasabb iskolai végzettség

**Az adatkezelés jogalapja:**A pályázó hozzájárulása az interjú során, a későbbiekben a foglalkoztatásra és szerződés teljesítésére vonatkozó jogalap.

**Az adatkezelés határideje:** Sikeres állásinterjú esetén a foglalkoztatásra, munkavállalókra vonatkozó adatkezelési határidő, sikertelen állásinterjú esetén az adatkezelési cél teljesítésének határideje, vagy a pályázó

81

hozzájárulása esetén további adatfeldolgozás a nyilatkozástól számított 2 évig (további álláslehetőség kiajánlása végett). A nyilatkozat az interjút megelőzően kerül ismertetésre, aláírásra.

**Az adatkezelés módja:** papíralapú és elektronikus.

### 3.6 CHAT

**Az adatezelés célja:** A **United Call Centers Kft.** szolgáltatásainak egészére, vagy az egész egységeire vonatkozó érdeklődés során a chat felületén keresztül tudnak kollégáink a feltett kérdésekre, érdeklődésekre válaszolni. A chat szolgáltatás megkezdésekor önként megadott adatai a kapcsolatfelvételhez szükségesek, az adatokat rendszerünk nem tárolja.

**A kezelt adatok köre:**

- név
- az érintett által megadott egyéb adatok

**Az adatkezelés jogalapja és határideje:**A chat alkalmazás motorját a ManyChat (San Francisco, California, United States, <https://manychat.com/privacy.html>) és a Facebook (1 Hacker Way, Menlo Park, California 94025, <https://www.facebook.com/privacy/explanation>) alkotja. Az érintett adatait a ManyChat és a Facebook tárolja, mindkét esetben a konkrét, az érintett és a **United Call Centers Kft.** közötti beszélgetést, amely az érintett kérésére törölhető. A chat szolgáltatás adatkezelői:

- ManyChat INC.
- adatkezelési tájékoztató: <https://manychat.com/privacy.html>
- Facebook
- adatkezelési tájékoztató: <https://www.facebook.com/about/privacy/update>

### 3.7 HÍRLEVÉL

**Az adatkezelés célja:** Az érintett részére hírlevél küldése, azonnali és pontos tájékoztatása a **United Call Centers Kft.**-nél újonnan megnyíló munkalehetőségekről az általuk kiválasztott érdeklődési kategóriákban, piackutatás, tájékoztatás az aktuális hírekről és információkról, személyre szóló ajánlatok készítése, kapcsolattartás. Az adatkezelő a megadott adatokat eltérő célokra nem használja, illetve használhatja fel.

**Az adatkezelés jogalapja:** Az érintett határozott, tájékozott és önkéntes hozzájárulása az Info törvény 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján, illetve az



Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet) 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint.

**A kezelt adatok köre:**

- Vezetéknév
- Keresztnév
- E-mail cím
- Betöltési kívánt munkakör kategóriája

**Az adatkezelés időtartama:** Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig.

Az adatkezelő mindaddig kezeli a megadott adatokat, ameddig az érintett a hírlevélről le nem iratkozik a hírlevél alján található „Leiratkozás” gombra kattintva. Az érintettnek lehetősége van továbbá regisztrált profiljában módosítani adatait, illetve leiratkozni, postai úton pedig az alábbi címen: 3525 Miskolc, Kis-Hunyad utca 9. II. em.

Leiratkozás esetén adatkezelő a továbbiakban a megadott címre több hírlevelet nem küld.

**Az adatkezelés módja:** elektronikus.

### 3.8 TECHNIKAI ADATOK

A **United Call Centers Kft.** a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlanosága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A **United Call Centers Kft.** az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés ellen. A **United Call Centers Kft.** olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatosan jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

**A United Call Centers Kft. az adatkezelés során megőrzi:**

- a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;

- a sértetlenséget: megvédi az információk és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használnak szükséges van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

### **Online tesztkitöltésre vonatkozó adatkezelés**

Az adatkezelés célja: A **United Call Centers Kft.** elektronikus honlapján, a [www.unitedcallcenters.hu](http://www.unitedcallcenters.hu) felületen dedikált aloldalt biztosít az online pályázók tesztjeinek kitöltésére. Ennek oka a folyamatoptimalizáció, valamint fizikai korlátok (pl.: földrajzi) okozta fennakadások megkönnyítése, támogatása. A tesztkitöltés folyamata az interjút megelőzően kerül ismertetésre, elfogadásra. A teszthez kapcsolódó belépési adatokat az érintett, illetve a humánerőforrás dedikált dolgozó ismerheti meg, kiküldése az érintettnek levélben történik.

#### **A kezelt adatok köre:**

- név
- elektronikus levelezési cím

**Az adatkezelés jogalapja:** A pályázó hozzájárulása az interjú során, a későbbiekben a foglalkoztatásra és szerződés teljesítésére vonatkozó jogalap. A **United Call Centers Kft.** szerverein nem tárolja az adatokat, a tesztek eredményeit kizárólag a humánerőforrás dedikált munkatársai kapják meg, értékelik ki.

**Az adatkezelés jogalapja:** Sikeres tesztkitöltés és interjúfolyamat esetén a foglalkoztatásra, munkavállalókra vonatkozó adatkezelési határidő, sikertelen állásinterjú esetén az adatkezelési cél teljesítésének határideje, vagy a pályázó hozzájárulása esetén további adatfeldolgozás a nyilatkozástól számított 2 évig (további álláslehetőség kijárlása végett).

## **3.9 COOKIE-K (SÜTIK)**

### **3.9.1 A SÜTIK FELADATA**

- információkat gyűjtenek a látogatókról és eszközeikről;
- megkönnyítik a weboldal használatát;
- minőségi felhasználói élményt biztosítanak.

A testre szabott kiszolgálás érdekében a felhasználó számítógépén ún. sütit (cookie) helyez el és a későbbi látogatás során olvas vissza. Ha a böngésző visszaküld egy korábban elmentett sütit, a sütit kezelő szolgáltatónak lehetősége



van összekapcsolni a felhasználó aktuális látogatását a korábbiakkal, de kizárólag a saját tartalma tekintetében.

A weboldal a felhasználói élmény növelése érdekében statisztikai adatokat rögzíthet, mely során minden esetben garantált a felhasználó beazonosíthatatlansága, a folyamat során semmilyen személyes adat nem kerül rögzítésre.

### 3.9.2 FELTÉTLENÜL SZÜKSÉGES, MUNKAMENET (SESSION) COOKIE-K

Ezen sűtik célja, hogy a látogatók maradéktalanul és zökkenőmentesen böngészhessék a **United Call Centers Kft.** weboldalát, használhassák annak funkcióit, és az ott elérhető szolgáltatásokat. Az ilyen típusú cookie-k érvényességi ideje a munkamenet (böngészés) befejezéséig tart, a böngésző bezárásával a sűtik e fajtája automatikusan törlődik a számítógépről, illetve a böngészésre használt más eszköztől.

### 3.9.3. HARMADIK FÉL ÁLTAL ELHELYEZETT COOKIE-K (ANALITIKA)

A **United Call Centers Kft.** weboldalán alkalmazza a Google Analytics mint harmadik fél sűtijeit is. A Google Analytics statisztikai célú szolgáltatás használatával azonban a **United Call Centers Kft.** nem gyűjt információkat azzal kapcsolatban, hogy a látogatók hogyan használják a weboldalakat. A **United Call Centers Kft.** a harmadik fél által gyűjtött adatokat statisztikai és marketing célokra használja fel, a gyűjtött adatok nem alkalmasak természetes személyek beazonosítására. Ezen sűtik szintén lejáratukig a látogató számítógépén vagy böngészésre használt más eszközén, annak böngészőjében maradnak, illetve amíg a látogató nem törli őket.

### 3.9.4 A HONLAP ÁLTAL HASZNÁLT SÜTIK

Type	Consent	Description	Validity
Status cookies	Not required	For proper functioning of the site	Until the end of session
Recaptcha (script)	Not required	SPAM filtering	Until the end of session
Analytics cookies (Third party)	Required	Marketing purposes	Defined by Google ( <a href="https://developers.google.com/analytics/devguides/col-lection/analyticsjs/cookie-usage">https://developers.google.com/analytics/devguides/col-lection/analyticsjs/cookie-usage</a> )

Chat cookies (Third party)	Required	Chat service cookies	Defined by Facebook ( <a href="https://www.facebook.com/policies/cookies/">https://www.facebook.com/policies/cookies/</a> )
Marketing (Third party)	Required	Remarketing purposes	Defined by Google ( <a href="https://developers.google.com/analytics/devguides/colletion/analyticsjs/cookie-usage">https://developers.google.com/analytics/devguides/colletion/analyticsjs/cookie-usage</a> )

Name	Description	Duration	Data type
_hjSessionUser{site_id}	Hotjar cookie that is set when a user first lands on a page with the Hotjar script. It is used to persist the Hotjar User ID, unique to that site on the browser. This ensures that behavior in subsequent visits to the same site will be attributed to the same user ID.	365 days	JSON
_hjSession{site_id}	A cookie that holds the current session data. This ensures that subsequent requests within the session window will be attributed to the same Hotjar session.	30 minutes	JSON
_hjClosedSurveyInvites	Hotjar cookie that is set once a user interacts with an External Link Survey invitation modal. It is used to ensure that the same invite does not reappear if it has already been shown.	365 days	Boolean true/false
_hjDonePolls	Hotjar cookie that is set once a user completes a survey using the Onsite Survey widget. It is used to ensure that the same survey does not reappear if it has already been filled in.	365 days	Boolean true/false
_hjMinimizedPolls	Hotjar cookie that is set once a user minimizes an On-site Survey widget. It is used to ensure that the widget stays minimized when the user navigates through your site.	365 days	Boolean true/false



_hjShownFeedbackMessage	Hotjar cookie that is set when a user minimizes or completes Incoming Feedback. This is done so that the Incoming Feedback will load as minimized immediately if the user navigates to another page where it is set to show.	365 days	Boolean true/false
_hjSessionTooLarge	Causes Hotjar to stop collecting data if a session becomes too large. This is determined automatically by a signal from the WebSocket server if the session size exceeds the limit.	Session	Boolean true/false
_hjSessionRejected	If present, this cookie will be set to '1' for the duration of a user's session, if Hotjar rejected the session from connecting to our WebSocket due to server overload. This cookie is only applied in extremely rare situations to prevent severe performance issues.	Session	Boolean true/false
_hjSessionResumed	A cookie that is set when a session/recording is reconnected to Hotjar servers after a break in connection.	Session	Boolean true/false
_hjid	Hotjar cookie that is set when the customer first lands on a page with the Hotjar script. It is used to persist the Hotjar User ID, unique to that site on the browser. This ensures that behavior in subsequent visits to the same site will be attributed to the same user ID.	365 days	UUID
_hjRecordingLastActivity	This should be found in Session storage (as opposed to cookies). This gets updated when a user recording starts and when data is sent through the WebSocket (the user performs an action that Hotjar records).	Session	Numerical Value (Timestamp)

51

_hjTLDDTest	When the Hotjar script executes we try to determine the most generic cookie path we should use, instead of the page hostname. This is done so that cookies can be shared across subdomains (where applicable). To determine this, we try to store the _hjTLDDTest cookie for different URL substring alternatives until it fails. After this check, the cookie is removed.	Session	Boolean true/false
_hjUserAttributesHash	User Attributes sent through the Hotjar Identify API are cached for the duration of the session in order to know when an attribute has changed and needs to be updated.	Session	Hash
_hjCachedUserAttributes	This cookie stores User Attributes which are sent through the Hotjar Identify API, whenever the user is not in the sample. Collected attributes will only be saved to Hotjar servers if the user interacts with a Hotjar Feedback tool, but the cookie will be used regardless of whether a Feedback tool is present.	Session	JSON
_hjLocalStorageTest	This cookie is used to check if the Hotjar Tracking Script can use local storage. If it can, a value of 1 is set in this cookie. The data stored in _hjLocalStorageTest has no expiration time, but it is deleted almost immediately after it is created.	Under 100ms	Boolean true/false
_hjIncludedInPageviewSample	This cookie is set to let Hotjar know whether that user is included in the data sampling defined by your site's pageview limit.	30 minutes	Boolean true/false
_hjIncludedInSessionSample	This cookie is set to let Hotjar know whether that user is included in the data sampling defined by your site's daily session limit.	30 minutes	Boolean true/false

_hjAbsoluteSessionInProgress	This cookie is used to detect the first pageview session of a user. This is a True/False flag set by the cookie.	30 Minutes	Boolean true/false
_hjFirstSeen	This is set to identify a new user's first session. It stores a true/false value, indicating whether this was the first time Hotjar saw this user. It is used by Recording filters to identify new user sessions.	Session	Boolean true/false
_hjViewportId	This stores information about the user viewport such as size and dimensions.	Session	UUID
_hjRecordingEnabled	This is added when a Recording starts and is read when the recording module is initialized to see if the user is already in a recording in a particular session.	Session	Boolean true/false

### 3.10 KÖZÖSSÉGI OLDALAKRA VONATKOZÓ ADATKEZELÉS

**Az adatkezelés célja:** A Facebook, Instagram és LinkedIn tartalomszolgáltató és közösségi oldalon a **United Call Centers Kft.** saját profillal rendelkezik, amely felületen a **United Call Centers Kft.** tevékenységeiről, álláslehetőségekről, újdonságokról mutat meg tartalmat. A UCC nem folytat adatgyűjtést a közösségi platformról, további nem készít statisztikákat, nem analizál látogatottságot sem egyébként, sem oly módon, hogy azzal bármely természetes személy beazonosítható lenne. **Az adatkezelés jogalapja:** Az Infotv. 2011. évi CXII. tv. 5.§ alapján az érintett önkéntes hozzájárulása a Facebook ([www.facebook.com](http://www.facebook.com)) közösségi oldalon, az Instagram ([www.instagram.com](http://www.instagram.com)) oldalon, valamint a LinkedIn ([www.linkedin.com](http://www.linkedin.com)) platformon történő regisztrációval és a cégszerű honlap kedvelésével.

**Az adatkezelés időtartama:** Mivel az adatkezelés a Facebook és/vagy az Instagram és/vagy a LinkedIn honlap felületén valósul meg, így a [www.facebook.com](http://www.facebook.com), [www.instagram.com](http://www.instagram.com) és a [www.linkedin.com](http://www.linkedin.com) oldal által előrt, közösségi oldal szabályozás vonatkozik annak használatára, legyen szó az adatkezelés időtartamáról, módjáról, törlési és módosítási lehetőségekről. A Facebook, Instagram és LinkedIn közösségi médiaplatform vonatkozó adatvédelmi szabályzata elérhető a [www.facebook.com/about/privacy](http://www.facebook.com/about/privacy), a [www.help.instagram.com](http://www.help.instagram.com) és a [www.linkedin.com/legal/privacy-policy](http://www.linkedin.com/legal/privacy-policy) oldalról.

**Az adatkezelés módja:** elektronikus.

## 4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, MÓDJA ÉS JOGALAPJA

### ÁLTALÁNOS ADATKEZELÉSI IRÁNYELVEK

A United Call Centers Kft. tevékenységének adatkezelései önkéntes hozzájáruláson, illetve törvényi felhatalmazáson alapulnak. Az önkéntes

hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetében az érintettek e hozzájárulásukat az adatkezelés bármely szakában visszavonhatják.

Bizonyos esetekben a megadott adatok egy körének kezelését, tárolását, továbbítását jogszabályok teszik kötelezővé, melyről külön értesítjük ügyfeleinket.

Felhívjuk a United Call Centers Kft. részére adatközlők figyelmét, hogy amennyiben nem saját személyes adataikat adják meg, az adatközlő kötelessége az érintett hozzájárulásának beszerzése.

**Adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:**

- 2011. évi CXII. törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információ-szabadságról (Infotv.);
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) – a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR);
- 2013. évi V. törvény – a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.);
- 2000. évi C. törvény – a számvitelről (Számv. tv.);
- 2017. évi LIII. törvény – a pénzmosás és terrorizmus finanszírozása

megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.);

- 2013. évi CCXXXVII. törvény – a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.).

## 5. AZ ADATOK FIZIKAI TÁROLÁSI HELYEI

Személyes adatai (vagyis azok az adatok, amelyek az Ön személyével kapcsolatba hozhatók) a következő módon kerülhetnek a kezelésünkbe: egyfelől az internetes kapcsolat fenntartásával összefüggésben az Ön által használt számítógéppel, böngészőprogrammal, internetes címmel, a látogatott oldalakkal kapcsolatot technikai adatok automatikusan képződnek számítógépes rendszerünkben,



másfelől Ön is megadhatja nevét, elérhetőségét vagy más adatait, ha a honlap használata során személyes kapcsolatba kíván lépni velünk.

A rendszer működtetése során technikailag rögzítésre kerülő adatok: az érintett bejelentkező számítógépének azon adatai, melyek a szavazás során generálódnak és melyeket a **United Call Centers Kft.** rendszere a technikai folyamatok automatikus eredményeként rögzít. Az automatikusan rögzítésre kerülő adatot a rendszer az érintett külön nyilatkozata vagy cselekménye nélkül

a belépéskor, illetve kilépéskor automatikusan naplózza. Ezen adat egyéb személyes felhasználói adatokkal – törvény által kötelezővé tett esetek kivételével – össze nem kapcsolható. Az adathoz kizárólag a **United Call Centers Kft.** humánerőforrás szervezeti egységéhez tartozó munkatársak férnek hozzá.

## **6. ADATTOVÁBBÍTÁS, ADATFELDOLGOZÁS, AZ ADATOKAT MEGISMERŐK KÖRE**

A **United Call Centers Kft.** a fent rögzített kapcsolatfelvételi pontok során szerzett adatok körére vonatkozóan nem vesz igénybe harmadik felet vagy adatfeldolgozót. Az adatokat megismerők köre a **United Call Centers Kft.** humánerőforrás szervezeti egységéhez tartozó munkatársak egésze.

## **7. ÉRINTETT JOGAI ÉS JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEI**

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási-, és tiltakozási jogával az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő fenti elérhetőségein.

### **7.1 TÁJÉKOZTATÁSHOZ VALÓ JOG**

A **United Call Centers Kft.** megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintettek részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó, a GDPR 13. és a 14. cikkben említett valamennyi információt és a 15-22. és 34. cikk szerinti minden egyes tájékoztatást tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa. Az érintettek a korábbiakban ismeretett, [adatvedelem@unitedcallcenters.hu](mailto:adatvedelem@unitedcallcenters.hu) címen fordulhatnak az adatkezelőhöz adatvédelemmel kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, ezen a címen keresztül élhetnek a dokumentumban részletezett jogaikkal.

### **7.2 AZ ÉRINTETT HOZZÁFÉRÉSHEZ VALÓ JOGA**

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a

következő információkhoz hozzáférést kapjon: az adatkezelés céljai; az érintett személyes adatok kategóriái; azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi

szervezeteket; a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama; a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás joga; a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; az adatforrásokra vonatkozó információ; az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legfeljebb egy hónapon belül adja meg a tájékoztatást.

### 7.3 HELYESBÍTÉS JOGA

Az érintett kérheti a **United Call Centers Kft.** által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

### 7.4 TÖRLÉSHEZ VALÓ JOG

**Az érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére a United Call Centers Kft. indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:**

- személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami

jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő

szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatok törlése nem kezdeményezhető, ha az adatkezelés szükséges: a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából; népegészség-





ügy területét érintő, vagy archiválási, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, közérdek alapján; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

## **7.5 AZ ADATKEZELÉS KORLÁTOZÁSÁHOZ VALÓ JOG**

**Az érintett kérésére a United Call Centers Kft. korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:**

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, a személyes adatok pontosságának ellenőrzését;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatot törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szükséges a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

## **7.6 ADATHORDOZÁSHOZ VALÓ JOG**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

## **7.7 TILTAKOZÁS JOGA**

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival



szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

## **7.8 AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL EGYEDI ÜGYEKBEN, BELEÉRTVE A PROFILALKOTÁST**

Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna vagy őt hasonlóképpen jelentős mértékben érintené.

## **7.9 VISSZAVONÁS JOGA**

Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja.

## **7.10 BÍRÓSÁGHOZ FORDULÁS JOGA**

Az érintett jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

## **7.11 ADATVÉDELMI HATÓSÁGI ELJÁRÁS**

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

**Név:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

**Székhely:** 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

**Levelezési cím:** 1530 Budapest, Pf.: 5.

**Telefon:** 0613911400

**Fax:** 0613911410

**E-mail:** [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

## **8. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

E tájékoztatóban fel nem sorolt adatkezelésekről az adat felvételekor adunk tájékoztatást.

Tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság, a szabálysértési hatóság, a közigazgatási hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, a Magyar Nemzeti Bank, illetőleg jogszabály felhatalmazása alapján más szervek tájékoztatás adása, adatok közzétevése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkereshetik az adatkezelőt.

A **United Call Centers Kft.** a hatóságok részére – amennyiben a hatóság a pontos célt és az adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges.

## Ügynöki tájékoztató

### Ügyfélértékoztató a függő biztosításközvetítő adatairól

A biztosításközvetítő neve: **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.**  
Felügyeleti nyilvántartási száma: **22998127**  
A biztosításközvetítő székhelye: **3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9. II.em.**

Azon biztosítók és biztosítási termékek megnevezése, amelyek részére a biztosításközvetítő a függő biztosításközvetítő ügynöki tevékenységét végzi, valamint amely termékek vonatkozásában erre jogosult.

Biztosítók megnevezése: **NN Biztosító Zrt.**  
A székhely állama **Magyarország**  
Székhely: **1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8.**

A biztosításközvetítő felügyeleti hatósága **Magyar Nemzeti Bank (MNB)**

Az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** a biztosítóban, más biztosításközvetítőben nem rendelkezik minősített befolyással. Az **NN Biztosító Zrt.**, illetve anyavállalata sem rendelkezik minősített befolyással az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft**-ben  
Az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** a biztosító nevében jognyilatkozatot nem tehet, a biztosítási szerződés megkötésére nem jogosult, valamint arra sem, hogy a szerződő fél jognyilatkozatát érvényesen hozzá intézze. Szakmai (közvetítői) tevékenysége során okozott kárért vagy felmerült sérelemdíj megfizetéséért az a biztosító felelős, amely termékének a közvetítése során a károkozás történt.  
Az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** az értékesített biztosítási termékre vonatkozóan tanácsadást nem nyújt.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.**, mint függő biztosításközvetítő az ügyfélértől nem vehet át díjat, díjelőleget. Minden ettől eltérő eset és mód szabályellenes és a biztosító által tiltott. Az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** a biztosítóktól ügyfélnek járó összeg kifizetésében nem jogosult közreműködni, ügyfélnek járó összeget nem vehet át.

Az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** a biztosítóktól kapott díjazás alapján dolgozik, azaz a biztosítási díj magában foglalja a javadalmazást. A ügyféljelöltek részére való panasztétel lehetőségéről és a panasz elbírálására jogosult szervekről a jelen tájékoztató hátoldalán található információ.

Az **MNB** a biztosításközvetítőkről nyilvántartást vezet, amely nyilvántartásban az **Ügyfélszolgálati Holding Magyarország Kft.** a fenti nyilvántartási szám(ko)n szerepel. A nyilvántartás az **MNB** honlapján (<https://intezmenykereso.mnb.hu/>) tekinthető meg.

Az ügyfelek az előző oldalon felsorolt termékek értékesítése során a biztosításközvetítői tevékenységgel kapcsolatos panaszukkal az alábbi elérhetőségeken fordulhatnak a biztosítókhoz:

cím: 1139 Budapest, Fiastyúk utca 4-8.

levelezési cím: 1364 Budapest, Pf. 247.

e-mail cím: [biztosito.panasz@nn.hu](mailto:biztosito.panasz@nn.hu)

NN Biztosító Zrt. telefon: 1433 (NN TeleCenter) faxszám: +36-1-267-4833

Részletes szabályokat a biztosító Panaszkezelési szabályzata tartalmazza, amely megtalálható a [www.nn.hu](http://www.nn.hu) honlapon.

A fogyasztónak<sup>1</sup> minősülő ügyfél a panasz biztosító általi elutasítása esetén, illetve ha az ügyfél a biztosító válaszával nem ért egyet, a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén a Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Fogyasztó- védelmi Központjánál fogyasztóvédelmi eljárást kezdeményezhet (ügyfélszolgálati cím: 1122 Budapest, Krisztina krt. 6., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu)). A biztosítási szerződés létre- jöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti (levelezési cím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület 1525 Budapest, Pf. 172, telefon: 06 80 203 776, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mbn.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mbn.hu), ügyfélkapun keresztül: [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu)) vagy a polgári rendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz biztosító általi elutasítása esetén, illetve ha az ügyfél a biztosító válaszával nem ért egyet, panaszával a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.

---

<sup>1</sup> Fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.