



VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

Név: ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET
Képviseli: DR. SURJÁN ORSOLYA, FŐIGAZGATÓ
Székhely: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.
Törzskönyvi azonosító (PIR): 598789
KSH stat. számjel: 15598787-8412-312-01
Adószám: 15598787-2-43

mint Megrendelő, (a továbbiakban: **Megrendelő** vagy **OKI**), másrészről a

Név: TIGRA Kft.
Képviseli: Vertán György
Székhely: 1145 Budapest, Törökőr utca 2.
Cégjegyzékszám: 01-09-566107
tel.: +36-1 666 3700
Elérhetőség: fax.: +36 1 666 3799
e-mail: info@tigra.hu; kozbeszerzes@tigra.hu
Adószám: 12218778-2-42
Bankszámlaszám: 10900059-00000003-31980015

mint Vállalkozó, (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

között, (a továbbiakban együtt: **Felek**) az alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel.

I. ELŐZMÉNYEK

- 1.1. A Felek kölcsönösen megállapítják, hogy a Megrendelő beszerzési eljárást folytatott le az EFOP-1.8.1-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „Komplex népegészségügyi szűrések” kiemelt projekt keretében „**Helpdesk üzemeltetését lehetővé tevő telefonos Call center kialakítása**” tárgyban.
- 1.2. Az ajánlatok közül a Megrendelő a Vállalkozó ajánlatát minősítette nyertes ajánlatnak.
- 1.3. A Felek ennek megfelelően a beszerzési eljárás tárgyát képező szolgáltatások beszerzésére az ajánlattételi felhívás és az ajánlattételi dokumentáció [az esetleges kiegészítő tájékoztatás(ok)], valamint a benyújtott ajánlat tartalmára figyelemmel, azzal mindenben összhangban, továbbá különös tekintettel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (Ptk.) foglalt előírásokra, az alábbi vállalkozási szerződést kötik.





II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

- 2.1 A Megrendelő jelen szerződés aláírásával megrendeli az EFOP-1.8.1-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „Komplex népegészségügyi szűrések” kiemelt projekt keretében Helpdesk üzemeltetését lehetővé tevő telefonos Call center kialakítása érdekében a jelen szerződés 1. sz. mellékletét képező feladatleírásban meghatározottak szerinti szakmai feladatok elvégzését. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával a szerződésben, valamint 1. sz. mellékletben részletezett feladatok elvégzését elvállalja.
- 2.2 A jelen szerződés alapján elvégzendő feladatokra irányadóak a jelen szerződést megelőző beszerzési eljárás ajánlattételi felhívásában, mellékleteiben, valamint a Vállalkozó által benyújtott ajánlatban szereplő tartalmi feltételek.
- 2.3 A teljesítés helye: 1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.

III. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE SORÁN ELLÁTANDÓ FELADATOK ÉS HATÁRIDŐK

- 3.1. A Vállalkozó feladata jelen szerződés 1. sz. mellékletét képező feladatleírásban meghatározottak szerinti feladatok elvégzése.
- 3.2. A teljesítési határidő: szerződés hatálybalépésétől számított 90. nap
- 3.3. Vállalkozó a szerződés teljesítése során ellátandó feladatai különösen:
- Egységes és komplex call center megoldás, amely:
 - kiszolgálja az EFOP-1.8.1 projekt által támasztott lakossági és háziorvosi kommunikációval kapcsolatos HelpDesk feladatokat;
 - műszakilag, illetve későbbi bővíthetőség szempontjából alkalmas az 1. fejezetben leírt, a vastagbél-szűrés országos kiterjesztése által támasztott lakossági, illetve háziorvosi, vagy patikai kommunikációval kapcsolatos HelpDesk feladatok később meghatározott módon történő ellátására;
 - az alábbi általános paraméterekkel rendelkezik:
 - Automatikus tájékoztatás felvételének lehetősége;
 - Akár saját, házon belüli konfigurálás lehetősége;
 - IVR (Interactive Voice Response) szolgáltatások használata;
 - általános call center felület a hívás alapadatainak felvitele céljából, a hozzá csatolt rögzített beszélgetéssel;
 - különböző statisztikák, hívásnaplók készítésének lehetősége;
 - hívásmanagement alkalmazás használata, biztosítva ezzel az operátori irányítást;
 - hívásfogadás mellett a kampányszerű hívásindítás lehetősége;
 - Alközponti szolgáltatások:
 - hívásfogadás munkaidőben, munkaidőn kívül csak az előre megadott tájékoztatások legyenek választhatók, valamint a visszahívás lehetőségének megadása;
 - egyidejű hívásfogadások kezelésének lehetősége;
 - több külső vonalra érkezett hívások belső kezelése;





- több külső számra történő kapcsolat lehetősége az ország egész területén;
 - Az előzőekben leírt megoldások által meghatározott telefonos ügyfélszolgálati munkafolyamatok részletes leírásának elkészítése szükséges.
- 3.4. A Vállalkozó jelen szerződés szerinti feladatai ellátása során köteles folyamatosan a Megrendelő utasításainak, igényeinek, érdekeinek megfelelően eljárni.

IV. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 4.1 A Megrendelő Vállalkozó szerződésszerű teljesítése esetén köteles a vállalkozási díj megfizetésére.
- 4.2 A Megrendelő köteles jelen szerződés teljesítéséhez a Vállalkozó rendelkezésére bocsátani szükséges iratanyagot, információt, releváns adatokat.
- 4.3 Felek szerződés teljesítése során kötelesek egymással együttműködni.
- 4.4 A Megrendelő köteles a Vállalkozó által szerződésszerű módon rendelkezésre bocsátott dokumentumok átvételére, és szerződésszerű teljesítés esetén a teljesítésigazolás kiállítására.
- 4.5 A Megrendelő jogosult a Vállalkozó munkáját (előrehaladását) időközönként ellenőrizni.
- 4.6 A Megrendelő jogosult és köteles továbbá a jogszabályok által biztosított további jogok gyakorlására és előírt további kötelezettségek teljesítésére.

A VÁLLALKOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 4.7 A Vállalkozó köteles a jelen szerződésben meghatározott, szakértelmet igénylő és nem igénylő egyes feladatok ellátására, szolgáltatás nyújtására. A szerződés teljesítésébe bevont személyekről, szakértelműkről, tapasztalatokról a Vállalkozó – a Megrendelő külön kérésére – köteles részletes felvilágosítást adni, adatot szolgáltatni.
- 4.8 A Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során köteles:
- a feladat tartalmának és feltételeinek részletes megismerésére
 - általában tájékoztatás nyújtására az érintett feladattal kapcsolatban felmerülő, az általa ellátott szakértelemhez kapcsolódó kérdésekkel, jogszabályi és szakmai előírásokkal kapcsolatban
- 4.9 A Vállalkozó jelen szerződés teljesítése során teljes körű jogi és szakmai felelősséget vállal jelen szerződés alapján elvégzett feladataiért – abban az esetben is, ha a képviseletében/nevében eljáró személy/szakértő külön (jogi/szakmai) felelősséggel tartozik.
- 4.10 A Vállalkozó jelen szerződés teljesítéséhez alvállalkozót (teljesítési segédet, közreműködőt stb.) kizárólag az Ajánlattételi felhívásban foglaltak szerint, azaz a Megrendelő tájékoztatása mellett jogosult igénybe venni. A Vállalkozó az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.



ly





- 4.11** A Vállalkozó a Megrendelő által használt épületekbe történő belépése esetén vállalja a Megrendelőre vonatkozó biztonsági, információbiztonsági és más előírások betartását – így pl. a Megrendelő által használt épületekbe történő be- és kiléptetésre, valamint ott tartózkodásra vonatkozó előírások, azzal, hogy ezen előírásokról a Megrendelő előzetesen, az előírások megismeréséhez szükséges megfelelő időben köteles tájékoztatni a Vállalkozót. A Vállalkozó ezen szabályok megszegéséből eredő esetleges károkért - a 6.16. pontban rögzített korlátozással - felelősséggel tartozik.
- 4.12** A Felek rögzítik, hogy jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Vállalkozó – egyebek között – olyan információkhoz, adatokhoz fér hozzá, amelyek Megrendelő szempontjából bizalmas jellegűek. A Vállalkozó gondoskodik a teljesítés során tudomására jutott adatok, információk bizalmas kezeléséről, azok megfelelő védelméről, egyben kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket az adatokat, információkat csak a jelen szerződés teljesítéséhez indokolt mértékben és esetben használja fel.
- 4.13** A Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése során tudomására jutott bizalmas – egyebek mellett, de nem kizárólagosan a Megrendelő működésével, tevékenységével, pénzügyi-gazdasági helyzetével, terveivel kapcsolatos – információkat a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek nem szolgáltathatja ki, nem teheti más számára hozzáférhetővé, illetve nem használhatja fel más részére végzett tevékenysége során.
- 4.14** A titoktartásra vonatkozó – és az esetlegesen a szerződés megszűnése után is fennmaradó – kötelezettségek a szerződés időbeli hatálya alatt, valamint a szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmaradnak. Amennyiben a Vállalkozó az előzőekben részletezett, illetőleg a jogszabályokban rögzített titoktartási kötelezettségét megszegi, köteles a Megrendelőnek az ezzel a magatartással okozott kárát megtéríteni.
- 4.15** A Vállalkozó köteles a Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a jelen szerződés eredményességét vagy kellő időre történő teljesítését veszélyezteti vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a - 6.16. pontban rögzített korlátozással - Vállalkozó felelős.
- 4.16** Vállalkozó akadályoztatása esetén köteles Megrendelőt haladéktalanul értesíteni, az értesítés elmulasztásából eredő károkért Vállalkozó a 6.16. pontban rögzített korlátozással felel.

V. A SZERZŐDÉS ELLENÉRTÉKE, PÉNZÜGYI FELTÉTELEK

- 5.1** Jelen szerződésben foglalt szolgáltatás ellenértékeként Megrendelő a Vállalkozó részére mindösszesen nettó 14 860 000,- Ft + ÁFA, azaz nettó tizennégymillió-nyolcszázhatvanezer forint + ÁFA, bruttó 18 872 200 forint összegű vállalkozási díjat fizet. A vállalkozási díjon felül a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban a Vállalkozó részéről felmerülő szükséges és igazolt költségeket a Megrendelő *nem* tartozik megfizetni. Ennek megfelelően a Felek rögzítik, hogy a vállalkozási díj a Vállalkozó részéről a szerződés teljesítésével felmerülő mindennemű költséget tartalmazza, egyéb kiadást, költséget semmilyen jogcímen nem érvényesíthet a Megrendelővel szemben.
- 5.2** Megrendelő a vállalkozási díjat - a Megrendelő teljesítésigazolását követően - a Vállalkozó által kiállított számla ellenében, a számla kézhezvételét követő 30 napon belül átutalással köteles





teljesíteni a Vállalkozó bankszámlájára. A számlázás pénzneme: HUF. A Megrendelő előleg fizetésére nem köteles.

- 5.3 A Vállalkozó 1 (egy) *darab számla* benyújtására jogosult. A számla a jelen szerződésben meghatározott feladatok teljesítését (az erről szóló megrendelői teljesítésigazolás kiállítását, figyelemmel a 6.7. pontban meghatározottakra) napját követően állítható ki. A Vállalkozó a kiállított számlához köteles mellékelni a Megrendelő részéről kiállított teljesítésigazolást. A kiállított számlán fel kell tüntetni a következő hivatkozást: „*Helpdesk üzemeltetését lehetővé tevő telefonos Call center kialakítása*”.
- 5.4 Amennyiben a számla kiállításának szabályszerűsége (helyessége) a Megrendelő részéről vitatott, vagy ha a számlához mellékelte teljesítésigazolás hiányos, a Megrendelőre irányadó fizetési határidő nem kezdődik meg.
- 5.5 Késedelmes fizetés esetén Vállalkozó Ptk. 6:155. § szerinti késedelmi kamatra jogosult.
- 5.6 A Megrendelő részéről a teljesítés igazolására az OKI Főigazgatója jogosult az EFOP-1.8.1-VEKOP-15-2016-00001 projekt IT szakmai alprojektvezető szakmai javaslata alapján. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy szerződés szerinti teljesítésének ellenőrzésére a Megrendelő harmadik személyt is jogosult igénybe venni. Felek rögzítik, hogy teljesítésigazoló személyében történő változást Megrendelő a másik félhez intézett írásbeli úton bejelenteni. Teljesítésigazoló személy ilyen módon történő változása nem igényli jelen szerződés módosítását.

VI. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS RENDELKEZÉSEK, KÖTBÉR

- 6.1. Vállalkozó köteles az elvégzett feladatokról írásbeli beszámolót készíteni (két példányban papíralapon és elektronikusan pdf formátumban), mely tartalmazza az elvégzett feladatok részletes leírását.
- 6.2. A Vállalkozó által jelen szerződés keretében a Megrendelő részére átadott beszámolót a Megrendelő által kijelölt munkatárs véleményezi. A végleges beszámolónak a 3.2. pontban megjelölt határidőig el kell készülnie.
- 6.3. Vállalkozó köteles a 10 db headset készüléket illetve azok szükséges tartozékait Megrendelő tulajdonába adni, illetve azok garanciajegyeit a beszámoló átadásával egyidejűleg Megrendelőnek átadni.
- 6.4. Az átadás-átvételi eljárás próbaüzemmel történik, mely a megrendelő által elfogadásig, minimum 3 legfeljebb 10 napig tarthat. Ezen időtartam alatt bekövetkezett, Vállalkozó teljesítésével összefüggő meghibásodás esetén a próbaüzemet - akár több alkalommal - meg kell ismételni.

Határidőben teljesít a Vállalkozó, ha az átadás-átvétel a szerződés 3.2. pontjában előírt teljesítési határidőn belül megkezdődik.

A Felek megállapodnak, hogy amennyiben a próbaüzem a Megrendelő késedelme, vagy Megrendelő felelősségi- vagy érdekkörébe eső bármely egyéb körülmény miatt nem folytatható le, vagy akadályba ütközik és ez a körülmény 10 napot meghaladóan fennáll, úgy a Vállalkozó teljesítése az átadás-átvételre történő felajánlás napján elfogadottnak tekintendő, azzal, hogy teljesítés igazolás kiállítására vonatkozó rendelkezések irányadóak.



4





A teljesítés átadás-átvételi eljárása során – szükség esetén – a Szerződő Felek közösen hibalistát vesznek fel. Az átadás-átvétel idején fennálló hibák, hiányok kijavítására Megrendelő 5 nap póthatáridőt biztosít. Az átadás-átvételi eljárás időtartama alatt és a póthatáridő alatt Megrendelő kötbért nem érvényesít. A megállapított időtartam letelte után a Megrendelő akkor számít fel kötbért, ha a póthatáridő eredménytelenül telik el.

- 6.5. Megrendelő nem utasíthatja el a teljesítés átvételét a rendeltetésszerű használatot nem befolyásoló, kisebb hibák miatt, azonban a Megrendelő az átadás-átvételt megtagadhatja, ha a vizsgálat során feltárt hibák, hiányosságok kijavításához szükséges munkálatok akadályozzák a rendeltetésszerű használatot. Ez esetben Megrendelő Vállalkozóval egyeztetett időpontra köteles új átadás-átvételi időpontot megjelölni.

Az átadás-átvételi eljárás célja annak ellenőrzése, hogy Vállalkozó a szerződés tárgya szerinti feladatokat a szerződésben és jogszabályban előírtak alapján, a dokumentációban meghatározottak szerint maradéktalanul megvalósította-e, és a teljesítés megfelel-e az előírt feladatlírásban és a szerződésben vállalt egyéb követelményeknek és jellemzőknek.

- 6.6. A szerződés a szerződéses munkák hiánytalan és hibátlan elvégzését és a sikeres próbaüzem lefolytatását igazoló, átadás-átvételi eljárás során felvett, a felek képviselői által aláírt átadás-átvételi jegyzőkönyv aláírásának napján tekinthető teljesítettnek.
- 6.7. Vállalkozó a számlát csak sikeres átadás-átvételi eljárás és a Megrendelő által kiállított teljesítésigazolás alapján nyújthatja be. Az átvételhez a Vállalkozónak csatolnia kell minden olyan iratot, igazolást, illetőleg nyilatkozatot, amely a teljesítés (elszámolás) hitelességét és esedékességét alátámasztja
- 6.8. A Megrendelő abban az esetben jogosult a teljesítésigazolás kiadását (aláírását) megtagadni, ha a Vállalkozó jelen szerződésben vállalt kötelezettségeit (feladatait), illetőleg azok egy vagy több részét nem, vagy nem a meghatározott elvárásoknak megfelelő módon végezte el.
- 6.9. A vállalkozói feladatokra vonatkozóan meghatározott követelményektől történő bármely eltérés kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyása mellett történhet.
- 6.10. A Vállalkozó a Megrendelő részére a jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat a szerződés 2.3. pontjában megjelölt helyen köteles teljesíteni.
- 6.11. Amennyiben a Vállalkozó a szerződés szerinti bármely kötelezettségét határidőben nem teljesíti, illetve feladatainak teljesítésével olyan okból, amelyért felelős késedelembe esik, a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően késedelmi kötbért köteles fizetni.

A késedelmi kötbér mértéke: 1 %/naptári nap, összesen maximum a nettó vállalkozási díj 10 %-a.

A kötbér alapja: a teljes nettó vállalkozási díj.

A késedelmi kötbér számítása: a késedelem első napja a teljesítési határidőt követő 1. naptári nap.

Amennyiben Vállalkozó a késedelembe esés első napjától számított 10. napig nem teljesíti a késedelemmel érintett feladatot, akkor a Megrendelő a késedelembe esés 11. napján jogosult a szerződéstől elállni, a szerződést azonnali hatállyal felmondani és 6.13. pont szerinti meghiúsulási kötbért érvényesíteni.





A késedelmi kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól.

A Vállalkozó mentesül a kötbér megfizetése alól, ha a Megrendelő mulasztása miatt esett késedelembe.

- 6.12. A 6.4. pontban meghatározott póthatáridő eredménytelen eltelte után Megrendelő hibás teljesítési kötbérre jogosult, ha olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős a Ptk. 6:186. § (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően, Vállalkozó hibásan teljesít.

A hibás teljesítési kötbér alapja a teljes nettó vállalkozási díj.

A hibás teljesítési kötbér mértéke: a hiba kijavításáig 1 %/naptári nap, összesen maximum 10 %. Amennyiben Vállalkozó a hibás teljesítés első napjától számított 10. napig nem teljesít szerződésszerűen, akkor a Megrendelő a 11. naptól jogosult a szerződéstől elállni, a szerződést azonnali hatállyal felmondani, illetve meghiúsulási kötbért érvényesíteni.

Felek érvényesítik a Ptk. 6:187§ (2) bekezdésében foglalt rendelkezéseket.

- 6.13. Amennyiben a Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős, nem teljesít és a Megrendelő a szerződést erre tekintettel felmondja, meghiúsulási (nemteljesítési) kötbért köteles fizetni a Megrendelő részére. A kötbér alapja a teljes nettó vállalkozási díj, mértéke: 20 %. A meghiúsulási kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

- 6.14. A Vállalkozó a meghiúsulási kötbért annak felmerülésétől számított 30 napon belül köteles megfizetni.

- 6.15. Amennyiben a jelen szerződésben megfogalmazott teljesítési határidő lejártá előtt nyilvánvalóvá válik, hogy a Vállalkozó a vállalt feladatait vagy azok jelentős részét csak olyan számottevő késéssel tudja elvégezni, és ennek folytán a jelen szerződés további teljesítése a Megrendelőnek már nem áll érdekében, Megrendelő a szerződéstől elállhat, kötbér és kártérítési igényének fenntartása mellett. Ez esetben Vállalkozó 6.8. pont szerinti meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

- 6.16. A Felek mindahány kötbér tekintetében rögzítik, hogy a kötbér esetleges felmerülése esetén annak megfizetése a Vállalkozót nem mentesíti a szerződésszegése folytán a Megrendelőt megillető egyéb polgári jogi igények teljesítése alól. Ennek megfelelően, amennyiben az adott szerződésszegésből (késedelem, nem teljesítés) a Megrendelőt érő kár összege meghaladja az adott kötbér mértékét, úgy a Megrendelő jogosult a kötbért is és a kötbért meghaladó kárát is érvényesíteni a Vállalkozó felé. A Felek megállapodnak, hogy a Vállalkozó által a jelen szerződés alapján fizetendő kártérítés összege nem haladhatja meg a nettó vállalkozói díj összegét.

- 6.17. Megrendelő jogosult a kötbér összegét Vállalkozó esedékes díjából – Vállalkozó egyidejű értesítése mellett – levonni.

- 6.18. Felek rögzítik, hogy bármely nem szerződésszerű szolgáltatási teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényekről, amelyek a Megrendelőt a szerződésszegés következményeként megilletik.

széchenyi 2020



44





VII. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

- 7.1. A Felek megállapítják, hogy jelen szerződést – különös tekintettel a vállalkozási díjra, a Felek jogaira és kötelezettségeire – csak írásban módosíthatják.
- 7.2. Nem minősül a szerződés módosításának a kapcsolattartók, valamint teljesítésigazoló személyének változása, erről Felek egymást értesíteni kötelesek.

VIII. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, MEGSZŰNÉSE

- 8.1. Jelen szerződés mindkét Fél által történő aláírása napján lép hatályba, és Felek által történő teljesítésig hatályos.
- 8.2. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó feladatát a 3.2. pontban meghatározott határidő szerint köteles ellátni.
- 8.3. A Felek jelen szerződést annak lejárta előtt a másik fél súlyos vagy ismétlődő szerződésszegése esetén rendkívüli felmondással azonnali hatállyal vagy a felmondás (a megszűnés) időpontjának meghatározásával megszüntethetik. Súlyos szerződésszegésnek minősül, különösen:

Vállalkozó részéről:

- ha a Vállalkozó ellen csőd- vagy felszámolási eljárás indult, vagy van folyamatban,
- teljesítési kötelezettségének 10 napon túl nem tesz eleget, ezáltal a kötbér összege eléri a szerződés 6.11. és 6.12. pontjában meghatározott maximális mértékét,
- a Szerződésben rögzített titoktartási kötelezettségét megszegi,
- nyilvánvalóan hamis, vagy valótlan adatot szolgáltat,
- nem minősül átlátható szervezetnek 8.5. pontban meghatározottak szerint.

Megrendelő részéről:

- Vállalkozó szerződésszerű teljesítése ellenére, indokolatlanul 30 napon túl nem fizeti meg a vállalkozási díjat,
 - nem biztosítja Vállalkozó részére feladatainak ellátásához szükséges, Megrendelő által biztosítandó feltételeket. Vállalkozó Megrendelőt a felmondás előtt 8 munkanappal köteles a jogkövető magatartásra írásban felszólítani.
- 8.4. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával egyidejűleg – az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésére is tekintettel – kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. §-a szerinti átlátható szervezetnek minősül. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy átlátható szervezeti minőségében bekövetkezett változás esetén haladéktalanul tájékoztatja Megrendelőt. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy amennyiben nem átlátható szervezetnek minősül, Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy attól elállni – és egyéb felmerült kárának megtérítését követelni a 6.16. pontban foglalt korlátozással -, Vállalkozó kártalanítása nélkül.

SZÉCHENYI 2020





- 8.5. A felmondás joga a másik félhez intézett, a felmondási okot és a felmondás időpontját tartalmazó nyilatkozattal gyakorolható.
- 8.6. A felek a szerződés bármely okból történő megszűnése esetén a megszűnéskor elszámolnak egymással, e szerződés egyéb rendelkezéseinek figyelembevételével.
- 8.7. A felek a szerződés felmondása, megszűnése esetén a Ptk. megfelelő rendelkezései szerint járnak el.

IX. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

VIS MAIOR

- 9.1 A Felek rögzítik, hogy nem minősül szerződésszegésnek, ha a Szerződő Felek egyikének sem felróható, a Felek érdekkörén kívüli okból („vis maior”) a Felek bármelyike részben vagy egészben nem tudja teljesíteni a szerződésben foglalt kötelezettségeit, vagy amennyiben szerződésben foglalt kötelezettség teljesítése ésszerűen nem várható el.
- 9.2 A Felek ellentétes írásbeli megállapodásának hiányában a szerződéses határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak.
- 9.3 Amennyiben a vis maior időtartama a 30 naptári napot meghaladja, bármely Fél jogosult jelen szerződést írásban – minden hátrányos jogkövetkezmény nélkül – felmondani. A szerződés megszüntetése előtt a Felek kötelesek egyeztetést lefolytatni a szerződés esetleges módosításáról.

KAPCSOLATTARTÁS

- 9.4 A Felek jelen szerződés teljesítésének az időtartamára az alábbi személyeket jelölik ki, a folyamatos kapcsolattartásra:

	KAPCSOLATTARTÓ A MEGRENDELŐ RÉSZÉRŐL	KAPCSOLATTARTÓ A VÁLLALKOZÓ RÉSZÉRŐL
NÉV:		
CÍM:		
TEL.:		
E-MAIL		

- 9.5 Amennyiben a Felek más kapcsolattartót jelölnek ki, kötelesek erről egymást haladéktalanul tájékoztatni. Más kapcsolattartó kijelölése nem igényli jelen szerződés módosítását.
- 9.6 A Felek között a szerződéssel kapcsolatos bármiféle közlés, kérés (együttesen: értesítés) írásban, e-mailben, telefaxon vagy levélpostai úton érvényes és hatályos.

Felek rögzítik, hogy jelen szerződés csak írásban módosítható és a szerződéshez kapcsolódó lényeges jognyilatkozatok (pl. felmondás) írásban, levélpostai úton közléssel érvényesek.



4





Bármelyik Fél által írásban vagy e-mailben küldött értesítés abban az esetben tekintendő teljesítettnek, ha - a fent meghatározottakra tekintettel - az alábbi módszerek valamelyikével kézbesítik és a címzett azt átvette:

- személyes kézbesítés átvételi elismervény ellenében a felek kijelölt képviselője számára;
- ajánlott és tértivevényes levél;
- telefax, elektronikus levél, ha a fogadó Fél azt visszaigazolja.

TITOKTARTÁS

- 9.7** Amennyiben jelen szerződés kifejezetten másként nem rendelkezik, a Feleket titoktartási kötelezettség terheli a jelen szerződés teljesítése során egymással, ügyfelekkel és azok tevékenységével kapcsolatban tudomásukra jutott minden olyan információra, megoldásra, adatra, dokumentációra, specifikációra, informatikai és üzleti tartalomra vonatkozóan, melynek megőrzéséhez, titokban tartásához a másik Félnek gazdasági érdeke fűződik. A Titoktartási nyilatkozat jelen szerződés 2. számú mellékletét képezi.
- 9.8** E titoktartási kötelezettség kiterjed a Felekre, alkalmazottaikra, illetve a velük munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló harmadik személyekre is, akiket tevékenységük megkezdése előtt a Felek kötelesek a titoktartási kötelezettségre – hitelt érdemlően – figyelmeztetni.
- 9.9** Nem jelenti a szerződés jelen pontja alatti rendelkezések megsértését a Felek törvényes jogai érvényesítése, illetve jogszabályban előírt kötelezettségeik teljesítése érdekében a jelen pont hatálya alá tartozó információk illetékes hatóságok, illetve bíróságok, jogi szakértők, megbízott könyvelő, könyvvizsgáló részére történő rendelkezésére bocsátása. A Vállalkozó jogosult esetleges alvállalkozójának, teljesítési segédjének a szerződés teljesítéséhez szükséges információkat átadni, amely nem minősíthető titoksértésként.
- 9.10** A Felek tudomásul veszik, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. CXII., törvény értelmében közérdekből nyilvános adatként nem minősül üzleti titoknak az állami és a helyi önkormányzati költségvetés, illetve az európai közösségi támogatás felhasználásával, költségvetést érintő juttatással, kedvezményrel, az állami és önkormányzati vagyon kezelésével, birtoklásával, használatával, hasznosításával, az azzal való rendelkezéssel, annak megterhelésével, az ilyen vagyont érintő bármilyen jog megszerzésével kapcsolatos adat, valamint az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli. A nyilvánosságra hozatal azonban nem eredményezheti az olyan adatokhoz – így különösen a védett ismerethez – való hozzáférést, amelyek megismerése az üzleti tevékenység végzése szempontjából aránytalan sérelmet okozna, feltéve, hogy ez nem akadályozza meg a közérdekből nyilvános adat megismerésének lehetőségét. Felek tudomásul veszik, hogy az, aki az államháztartás valamely alrendszerével pénzügyi, illetve üzleti kapcsolatot létesít, kérésre köteles a jogviszonnyal összefüggő és a közérdekből nyilvános adatokra vonatkozóan tájékoztatást adni, valamint azt, hogy a költségvetési pénzeszközök felhasználásának nyilvánosságára tekintettel a szerződés lényeges tartalmáról a tájékoztatás üzleti titok címén nem tagadható meg.
- 9.11** Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy lehetővé teszi, hogy a szerződés megvalósulásának ellenőrzését minden olyan szervezet, hatóság, egyéb személy elvégezze, amelyeket erre

SZÉCHENYI 2020



ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET
1097 Budapest, Albert Flórián út 2-6.
Telefonszám: (1) 476 1100
Levelezési cím: 1437 Budapest, Pf. 839.



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



jogszabály jogosít, illetve köteles. Ilyen szervek különösen a fejezetek ellenőrzési szervezetei, a Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szerv, a Magyar Államkincstár, az Állami Számvevőszék, Kormányzati Ellenőrzési Hivatal. Fentiek értelmében a Vállalkozó köteles minden segítséget megadni.

SZERZŐI JOGI RENDELKEZÉSEK

- 9.12** Vállalkozó szavatol azért, hogy az általa elvégzendő szerződéses feladatok (nyílt forráskódú szoftver Megrendelő informatikai rendszerébe integrálása, továbbfejlesztése) során létrejövő szellemi termékek (a továbbiakban: szellemi termék) mások szerzői vagy egyéb jogait nem sérti, továbbá Vállalkozó kijelenti, hogy jelen szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítéséhez szükséges valamennyi feltétellel és joggal rendelkezik.
- 9.13** Vállalkozó jogi szavatosságot vállal továbbá azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a szellemi termék Megrendelő részére történő átruházását, illetve felhasználását akadályozza, korlátozza, vagy sérti. Amennyiben ennek ellenére harmadik személy ilyen jogcímen igényt támasztana, úgy ennek minden következményét a Vállalkozó viselni köteles, és a Megrendelő felé kártérítési kötelezettséggel tartozik.
- 9.14** Vállalkozó kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a jelen Szerződés alapján Megrendelő részére átadott szerzői jogi műnek nem minősülő minden termék— a vállalkozási díj megfizetését követően Megrendelő korlátozásmentes tulajdonába – birtoklás, használat, rendelkezés joga – kerüljön, így további felhasználás esetén Vállalkozó semminemű ellenszolgáltatásra nem tarthat igényt. A felek megállapodnak továbbá, hogy a jelen Szerződés alapján Megrendelő részére átadott dokumentumok és szoftverek vonatkozásában a 9.15. és 9.16. pontokban meghatározott felhasználási jogot szerez a vállalkozási díj megfizetését követően.
- 9.15** A vállalkozási díj tartalmazza az esetlegesen elkészítendő dokumentumokhoz fűződő szerzői jog ellenértéket, ezekre a Megrendelő a rendelkezési jogát kiköti, ezért a szerződéssel kapcsolatban rendelkezésre bocsátott, jogi oltalomban részesíthető bármely szellemi alkotás tekintetében azzal a továbbiakban szabadon rendelkezik.
- 9.16** A szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (Szt.) 9. § (6) bekezdése és V. fejezete alapján a Vállalkozó a szerződés teljesítése során kifejlesztett, továbbfejlesztett szellemi termék (szoftverek, szoftverelemek, illetve verziók) tekintetében, valamint szerzői jogi védelem alá eső valamennyi alkotással kapcsolatban határozatlan idejű, (időben és térben) korlátlan és kizárólagos felhasználási módra szóló felhasználási engedélyt ad Megrendelő részére az átruházható szerzői jogok vonatkozásában. A felhasználási jog magában foglalja különösen a szellemi termék többszörözését, továbbfejlesztését, átdolgozását. Megrendelő jogosult továbbá minden korlátozás nélkül a felhasználási jog harmadik személyre-, vagy személyekre történő átruházására, illetve arra, hogy harmadik személyeknek további engedélyt adjon át a szellemi termék felhasználására, továbbfejlesztésére.
- 9.17** A Vállalkozó kizárólag a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulásával adhatja tovább a dokumentáció bármely munkarészét harmadik félnek, vagy adhat nyilatkozatot a szerződés alapján nyújtott szolgáltatásról. A Felek megállapodnak abban, hogy a szellemi terméknek a jelen szerződésben foglalt díjazáson felüli további díjazásáról a Vállalkozó visszavonhatatlanul lemond.
- 9.18** Jelen rendelkezés alapján a Megrendelőt megillető felhasználási jogok kiterjednek az Szt.-ben foglalt valamennyi felhasználási módra, továbbá kiterjednek a felhasználási jog átruházására.



ly





ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- 9.19 A Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a közöttük felmerülő esetleges jogvitát – fokozott együttműködési kötelezettség mellett – tárgyalásos úton próbálják meg rendezni. Amennyiben ez nem vezetne eredményre, úgy Felek jogvitájában a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult eljárni.
- 9.20 A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. előírásai, valamint a kapcsolódó beszerzési eljárásban az ajánlatkérés és az azt kiegészítő mellékletek rendelkezései, [esetlegesen az ajánlattevő(k) kérdéseire adott válaszok (kiegészítő tájékoztatás)], a Vállalkozónak a beszerzési eljárásban tett ajánlata, illetőleg az egyéb jogszabályi előírások az irányadóak.
- 9.21 A szerződő felek jelen szerződést, mely négy (4) eredeti, egymással tartalmilag és formailag mindenben megegyező példányban készült – áttanulmányozása, értelmezése és megértése után – , mint akaratukkal mindenben megegyezőt írják alá, és kijelentik, hogy annak aláírására jogosultak és a szerződés hatálybalépéséhez további jogcselekményre nincs szükség.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Feladatleírás
2. számú melléklet: Titoktartási nyilatkozat

Budapest, 2018. 09. 24	Budapest, 2018. 09. 28
DR. SURJÁN ORSOLYA Főigazgató Megrendelő	Vertán György ügyvezető Vállalkozó

Pénzügyi szempontból ellenjegyzem:

Budapest, 2018. 09. 24

MARÓTI SZILVIA
Gazdasági Igazgató
OKI





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

1. sz. melléklet

Ajánlattételi adatlap

Ajánlattevő:

Cég neve: Tigra Computer – és Irodatechnikai Korlátolt Felelősségű Társaság
Székhelye: 1145 Budapest, Törökőr u. 2.
Levelezési címe: 1115 Budapest, Bartók Béla út 105-113.
Adószáma: 12218778-2-42
Bankszámlaszáma: 10900059-00000003-31980015
Cégjegyzék- / bírósági nyilvántartási- / vállalkozói igazolvány vagy nyilvántartási száma: 01-09-566107
Törvényes képviselő neve: Vertán György
Telefonszáma és e-mail címe: +36 1 666 3700, kozbeszerzes@tigra.hu
Teljesítésbe bevont szakértő neve, telefonszáma, e-mail címe (ha cégment, vagy más szervezetként tesz ajánlatot, akkor ezt a részt mindenképpen ki kell töltenie):-

Ajánlattétel:

A beszerzés tárgya: „Helpdesk üzemeltetését lehetővé tevő telefonos Call center kialakítása” az EFOP-1.8.1-VEKOP-15-2016-00001 számú, Komplex népegészségügyi szűrések elnevezésű kiemelt projekt megvalósításához kapcsolódóan

Ajánlati ár:

Megnevezés	Ajánlati ár (nettó)
A műszaki leírásnak megfelelő rendszer kialakítása	14 860 000.-

Jelen ajánlatomhoz mellékelem továbbá az ajánlattételi felhívásban előírtak szerinti alábbi dokumentumokat:

1. Ajánlattételi adatlap (1. sz. melléklet)
2. Nyilatkozat (2. sz. melléklet)
3. Aláírási címpéldány

Budapest, 2018. július 26.

TIGRA Kft.
1115 Bp., Bartók Béla út 105-113.
Adószám: 12218778-2-42
Bank: 10900059-00000003-31980015

Keresztúri Gábor
meghatalmazott
Tigra Kft.*

* a (cég)bíróságnak leadott aláírási címpéldánynak megfelelően aláírt, azaz nem a teljesítésbe bevont szakértő által aláírtan





FELADATLEÍRÁS

**Az EFOP-1.8.1-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „Komplex népegészségügyi szűrések” kiemelt projekt
Helpdesk üzemeltetését lehetővé tevő telefonos Call center kialakításának
MŰSZAKI SPECIFIKÁCIÓJA**

9

1. Az EFOP-1.8.1-VEKOP/15 Komplex népegészségügyi szűrések projekt általános áttekintése

Magyarország a rákbetegségekre visszavezethető halálozást tekintve az Európai Unió legkedvezőtlenebb helyzetben lévő tagállama; a megállapítás a férfiak és a nők esetében egyaránt igaz. Ez nagy terhet jelent az egészségügyi ellátórendszer és a társadalom számára. A daganatos megbetegedések korai felismerése és kezelése, illetve a halálozás csökkentése kiemelt népegészségügyi és gazdaságpolitikai kérdés. A szakterület mai állása szerint a népességbeli halálozás csökkentésének bizonyítottan hatékony módszere a célzott, szervezett népegészségügyi szűrés. Jelenleg két szervezett népegészségügyi szűrés zajlik országos kiterjesztésben: az emlő- és a méhnyakszűrés (mindkettő esetében a célcsoport a női populációba tartozik). E két szűrési terület mellett a vastagbél- és végbél- szűrés esetében áll rendelkezésre tudományos evidencia, mely a szervezett szűrésként történő bevezetést megfelelően alátámasztja, azonban hazánkban az elmúlt években csak egy-egy közigazgatási egységben folyt pilot program. A vastag- és végbélrák évente mintegy 10000 új megbetegedéssel, és több mint 5000 fő halálozásával jár. A vastagbél- és végbélrák előfordulása és az ebből eredő halálesetek gyakorisága miatt a szervezett vastagbél- és végbél- szűrés országos kiterjesztése nem tűr halasztást. A férfiak kedvezőtlen halandósági arányának figyelembevétele további indok egy olyan szervezett szűrést bevezetni Magyarországon, amely révén a férfiak esetében is jelentős egészségnyereséget lehet elérni. A vastagbél- és végbél- szűrés eredményeképpen a korai felismerés, illetve a szükség esetén időben alkalmazott terápia jelentősen képes csökkenteni nemcsak az összes halálozást, de ezen belül a jelenleg fennálló egyenlőtlenségeket is az életkilátások terén. A népegészségügyi szűrések hatékonyságának javításában nagy szerep jut az ún. „egészség kommunikációnak”, hiszen azokat a magukat egészségesnek valló embereket kell megszólítani, akik körében az együttműködési készség alacsonyabb. Ezért nagyon fontos, hogy az egészségügyi szakemberek nem csak a szűrés területén, de a kommunikációban is képzettek legyenek. A védőnő által végzett méhnyakszűrés tartós sikeressége a megfelelően képzett, nagyszámú, a lakóhely közelében szolgáltatást nyújtani képes, jól kommunikáló védőnőn múlik; az emlőszűrés és vastagbél- és végbél- szűrés eredményességének is lényeges





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

eleme az abban résztvevő orvosok és egészségügyi szakemberek tudása, motivációja és elkötelezettsége. A korábban az Országos Tisztifőorvosi Hivatal által végzett felmérések és egészséggazdasági számítások azt jelzik előre, hogy a vastagbélvizsűrűségeken kiszűrtek – időben történő, további tisztázó – vizsgálata komoly szervezést igényel. Lényeges szempont, hogy a kiszűrtek vizsgálatához álljon rendelkezésre korszerű eszközpark és jól képzett humán erőforrás.

9

A szervezett szűrések mellett nagyszámú alkalmoszerű, ún. opportunisztikus szűrést végeznek az egészségügyi ellátó rendszerben, illetve azon kívül. Az opportunisztikus szűrés fogalmába tartozik az orvosi gyakorlat részeként, a más célból létrejött orvos-beteg találkozásokat felhasználva elvégzett vizsgálat – vagy szakrendelésre történő beutalás – a rejtett célállapotok felismerése céljából. Másik módja, amikor az egyébként tünet- és panaszmentes egyén az egészségének igazolása céljából kezdeményezi a különböző szűrővizsgálatokon való részvételt. Továbbá ide tartoznak még a különböző szervezetek, intézmények által eseti jelleggel megrendezett szűrővizsgálati „kampányok” is. Jellemzőjük az esetlegesség, a tervezettség hiánya, továbbá az, hogy a lakosság egy adott – jellemzően egészségtudatos – hányada szükségtelen gyakorisággal részesül szűrővizsgálatban, míg a rászorultabb illetve kevésbé egészségtudatos lakosság ritkán, vagy sohasem. Az alkalmoszerű szűrésekkel kapcsolatban leggyakrabban felmerülő probléma, hogy a nagyszámú szűrővizsgálat ellenére a céllakosság átszűrtsége alacsony, a populációs szintű egészségnyereség pedig nem bizonyítható. Az állam által jelenleg támogatott, ún. „E-alap”-ból finanszírozott szűrések esetén a piacra bekerülés, kikerülés az egységes kritériumok, jogi- és szakmai szabályozás hiányosságai miatt szakmai lobbik alapján dől el. Hiányzik annak a szabályozása, hogy mely szűrővizsgálatokat, mely elvekre alapozva fogad be, biztosít az állam a biztosítottaknak. Alapvető egészségpolitikai kérdés, melyet tisztázni szükséges, hogy mi tekinthető szűrésnek, és a szűréseket el kell különíteni egyéb, nem feltétlenül egészségügyi tevékenységnek minősülő szolgáltatásoktól. A projekt során továbbá szükséges kipróbálni más szűrési módozatokat (szájüregi szűrés, melanóma szűrés stb.), amelyeket – a betegségek népegészségügyi súlyára való tekintettel – prioritásként volna célszerű kezelni.

1.1. A projekt átfogó céljai:

- a szűrésekkel megelőzhető halálozások kockázatának csökkentése,
- a népegészségügyi programok hatékonyságának növelése,
- a lakosság egészségtudatosságának fejlesztése (beleértve a szűrővizsgálatokon való részvételi hajlandóságot),
- szűrővizsgálati rendszer felülvizsgálata és korszerűsítése.





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

A projekt a fenti célok mentén az alábbi tevékenységeket kívánja megvalósítani:

- A szűrővizsgálatok szabályozási keretrendszerének kidolgozása a szabályozási folyamat-struktúrák- kompetenciák megtervezésére és megszervezésére.
- A szervezett, célzott népegészségügyi vizsgálatok (emlőszűrés, méhnyakszűrés és vastagbélvizsgálat) továbbfejlesztése, a rendszer újratervezése és újraszervezése, a szükséges kapacitások biztosítására, beszerzése, további védőnői, illetve stakeholderek képzése.
- Szervezett lakossági vastagbélvizsgálat országos kiterjesztése az 50-70 éves korcsoportban.
- A népegészségügyi szempontból kiemelt fontosságú működő vagy esélyes szűrővizsgálatok hatásosság vizsgálata, pilot program és átfogó, egészséggazdasági vizsgálatok és javaslat egészségpolitikai döntés előkészítésének támogatására.

A projekt a tervezésben és a megvalósítás során támaszkodik a TÁMOP-6.1.3.A-13/1-2013-0001 kódszámú „Pilot jellegű szűrőprogramok (védőnői méhnyakszűrési illetve vastagbélvizsgálati programok) kiterjesztésének támogatása” projektben felhalmozott tapasztalatokra.

Fenti tevékenységek megvalósítása eredményeként:

- megtörténik egy szakmai konszenzuson alapuló kritériumrendszer kidolgozása, melynek alapján megállapítható, hogy mely szolgáltatás minősül szűrésnek, és ezek között melyek azok, amelyek végzése – populációs szinten vagy kockázati csoportok körében – javasolt, továbbá melyek azok, amelyek közfinanszírozása támogatható;
- szakmai és kommunikációs képzésben részesül több ezer – szűrésben érintett – alapellátásban és szakellátásban dolgozó orvos és egészségügyi szakdolgozó;
- kiépül a népegészségügyi szűréseket támogató informatikai rendszer;
- a szervezett népegészségügyi vastagbélvizsgálat országos kiterjesztése az 50-70 éves korcsoportban Magyarország egész területén megtörténik; a rendszer alkalmassá válik arra, hogy 2019-től az állami finanszírozású rendszerben folytatódjék tovább;
- átfogó, egymásra épülő és egymást feltételező jogi és finanszírozási szűrési szabályozó rendszer kerül bevezetésre, mely alapján egyértelműsíthető, hogy többek között ki (mi), milyen módszerrel, milyen feltételeknek megfelelően, kinek, milyen garanciákkal, milyen adatgyűjtéssel és szolgáltatással, milyen minőség biztosítása mentén végezhet szűrővizsgálatot.

Az OKI a megvalósítandó projekt céljainak eléréséhez telefonos Helpdesk-et, telefonos segítségnyújtási szolgáltatást kíván üzemeltetni a projektbe bevonásra kerülő háziorvosok és páciensek számára,





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

amelyet az Országos Közegészségügyi Intézet meglévő erőforrásain és az általa foglalkoztatott munkatársakkal kíván megvalósítani. Ezen létrejövő szolgáltatás egyik szükséges és meglévő feltétele, hogy az OKI 2017. év végén megteremtette azt a fizikai, valamint virtuális környezetet, amely alapját képezi egy jövőbeni, egységes és komplex OKI call center szolgáltatás megvalósításának.

9

2. A megvalósítandó telefonos segítségnyújtási szolgáltatás leírása

A fentiek megvalósítása érdekében a javasolt megoldásban az alábbi fejlesztések és szolgáltatások kerülnek megvalósításra az OKI meglévő fizikai, illetve virtuális környezetén:

- Egységes és komplex call center megoldás, amely:
 - kiszolgálja az EFOP-1.8.1 projekt által támasztott lakossági és háziiorvosi kommunikációval kapcsolatos HelpDesk feladatokat;
 - műszakilag, illetve későbbi bővíthetőség szempontjából alkalmas az 1. fejezetben leírt, a vastagbél-sűrűs országos kiterjesztése által támasztott lakossági, illetve háziiorvosi, vagy patikai kommunikációval kapcsolatos HelpDesk feladatok később meghatározott módon történő ellátására;
 - az alábbi általános paraméterekkel rendelkezik:
 - Automatikus tájékoztatás felvételének lehetősége;
 - Akár saját, házon belüli konfigurálás lehetősége;
 - IVR (Interactive Voice Response) szolgáltatások használata;
 - általános call center felület a hívás alapadatainak felvitele céljából, a hozzá csatolt rögzített beszélgetéssel;
 - különböző statisztikák, hívásnaplók készítésének lehetősége;
 - hívásmanagement alkalmazás használata, biztosítva ezzel az operátori irányítást;
 - hívásfogadás mellett a kampányszerű hívásindítás lehetősége;
- Alközponti szolgáltatások:
 - hívásfogadás munkaidőben, munkaidőn kívül csak az előre megadott tájékoztatások legyenek választhatók, valamint a visszahívás lehetőségének megadása;
 - egyidejű hívásfogadások kezelésének lehetősége;
 - több külső vonalra érkezett hívások belső kezelése;
 - több külső számra történő kapcsolás lehetősége az ország egész területén;



ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

- Az előzőekben meghatározott megoldások kapcsán szükséges nyilatkozatok, kapcsolódó szabályzatok elkészítése;

9

2.1. A fejlesztések részletes kifejtése

A beérkező hívások fogadását munkanapokon az OKI a HelpDesk szolgáltatás publikált nyitvatartási idejében (hétfőtől csütörtökig 8.00-16.30 óra, pénteken 8.00-14.00 óra között) szükséges megvalósítani. Amennyiben ezen az időszakon kívül esik a hívás időpontja, a visszahívás érdekében a megvalósítandó rendszer kérje el a hívó telefonszámát, amelyen munkaidőben el lehet érni.

A probléma megoldásának rövidítése érdekében a hívó felet első körben egy paraméterezhető menürendszer fogadja, amellyel a probléma beazonosítása rövidíthető, illetve a hívás akár továbbírányítható (routing) az illetékes válaszadónak (pl. területi szűrési koordinátornak).

A hívó felet, amennyiben a Call Center munkatársak nem elérhetőek, várakozó zene fogadja, valamint a rendszer automatikusan tájékoztatja a hívó felet, hogy a kapcsolásig mennyi a várható várakozási idő, illetve felajánlja a visszahívást és kéri a hívó fél nevét és (munkaidőben elérhető) telefonszámát.

A Call Center munkatársak sikeres kapcsolása esetén a rendszer üdvözlő és a hangrögzítésre figyelmeztető üzenetét követően a hívó fél a menürendszert ismeri meg, amelyet automata olvas fel és amelynek egy lehetséges kialakítása jelen dokumentum 3. pontjában található. A módosítható menürendszeren túl plusz elvárás a regionális irodák gyorsabb elérésének elősegítése érdekében, hogy a hívó fél nyomógombok segítségével adhassa meg az irányítószámát. A rendszer legyen képes beazonosítani, hogy az adott irányítószám melyik régióhoz tartozik és automatikusan végezze el a regionális irodák kapcsolását. A Call Centerből a központban dolgozó kollégák illetékességéből bármely regionális központhoz átirányíthatják a hívó felet.

A telefonhívás végén automata hang tájékoztatja ezt követően a hívó felet, hogy további információt a szűrési projekt honlapján találhat.

A telefonbeszélgetéseket rögzíteni szükséges a későbbi visszakereshetőség érdekében. A hívások fogadását az erre a célra kialakított felületen, a beszélgetés közben rögzíti a Call Center munkatárs, megadva a hívót, annak paramétereit, megjelölve a hívás témáját, egyéb paramétereit, illetve a probléma megoldását annak érdekében, hogy később statisztikák készítésére legyen lehetőség a felmerülő kérdések megoszlásáról. Minden, a hívásnaplóban ilyen módon rögzített bejegyzéshez automatikusan hozzáfűzésre kerül a beszélgetés rögzített felvétele. Az így kialakítandó rendszer



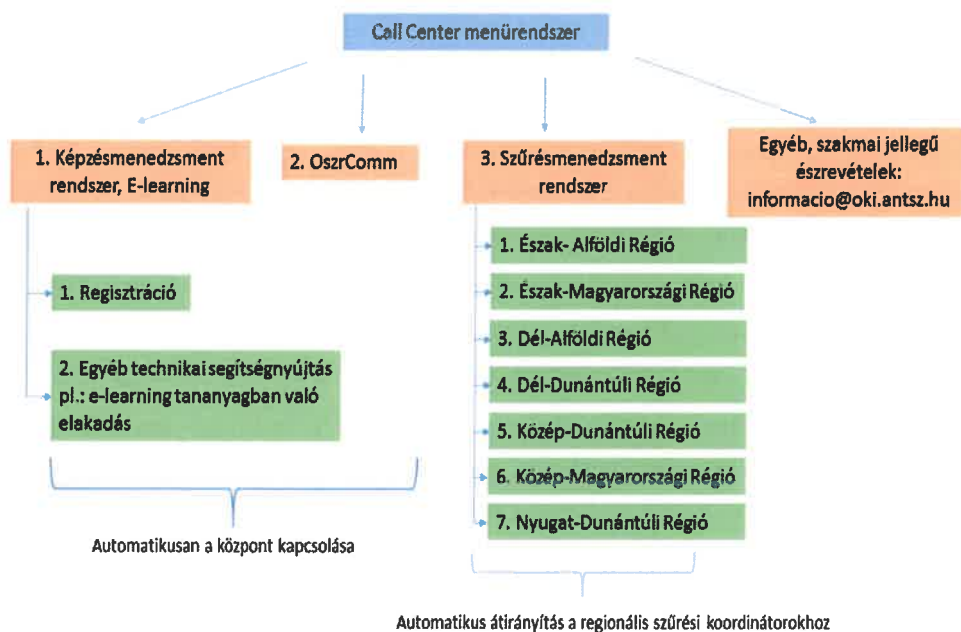


ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

pontos specifikációjának elkészítése – a projekt munkatársainak segítő együttműködésével – a rendszert megvalósító vállalkozó feladata.

9

3. Egy javasolt lehetséges menü kialakítás





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

Menü tartalma		Példa szöveggönyv
Üdvözlés		Köszöntjük az Országos Közegészségügyi Intézet „Komplex népegészségügyi szűrések” című kiemelt projekt telefonos tájékoztató rendszerében! A projekttel kapcsolatos további információkért látogasson el a https://szures.oki.hu oldalra. Tájékoztatjuk Önt, hogy a munkatársainkkal folytatott beszélgetések rögzítésre kerülnek. Kérjük, hogy telefonja nyomógombjainak segítségével válasszon az alábbi menüpontok közül (Ha nem, 10s után bont a vonal!)
(1) Képzésmenedzsment rendszer, E-learning		
1	Regisztráció	kapcsolás ügyintézőhöz (központ)
2	Egyéb technikai segítségnyújtás	kapcsolás ügyintézőhöz (központ)
#	A főmenübe való visszatérés	A főmenübe való visszatéréshez nyomja meg a # gombot.
(2) Onkológiai Szűrési Rendszer		kapcsolás ügyintézőhöz (központ)
(3) Szűrésmenedzsment rendszer		Kérjük, hogy telefonja nyomógombjainak segítségével adja meg lakó-, illetve székhelyének irányítószámát! - kapcsolás ügyintézőhöz (régiós)
#	A főmenübe való visszatérés	A főmenübe való visszatéréshez nyomja meg a # gombot.
Egyéb szakmai jellegű észrevételeit kérem küldje el az informacio@oki.antsz.hu email címre.		
Hívásvárakoztatás		Jelenleg sajnos minden munkatársunk foglalt. A kapcsolásig kérjük szíves türelmét. Köszönjük. (1 perc várakozás után felajánlja a visszahívást)



ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

Menü tartalma	Példa szöveggönyv
	Jelenleg sajnos minden munkatársunk foglalt. Amennyiben szeretne visszahívást kérni, kérem adja meg telefonszámát a körzetszám, vagy az előhívószám megadásával együtt. Munkatársunk 24 órán belül visszahívja. Elektronikus üzenetét az informacio@oki.antsz.hu e-mail címen fogadjuk.
Munkaidőn kívüli működés	Munkaidőn kívüli hívások esetében kapcsolási lehetőségek felajánlásával, tájékoztat a rendelkezésre állásról és egyéb elérhetőségekről: Köszöntjük az Országos Közegészségügyi Intézet „Komplex népegészségügyi szűrések” című kiemelt projekt telefonos tájékoztató rendszerében! Telefonos munkatársaink hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.00-tól 16.30-ig, pénteken 8.00-tól 14.00-ig fogadják hívásaikat. Amennyiben szeretne visszahívást kérni, kérem adja meg telefonszámát a körzetszám vagy az előhívószám megadásával együtt. Munkatársunk 24 órán belül visszahívja Elektronikus üzenetét az informacio@oki.antsz.hu e-mail címen fogadjuk. A projekttel kapcsolatos további információkért látogasson el a https://szures.oki.hu oldalra.





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

4. IT Műszaki paraméterek

9

4.1. Alközpont

Az alközponti funkciókat egy VOIP IP PBX megoldással kell biztosítani, mely SIP interfészen csatlakozik a publikus távközlési hálózathoz. Igény esetén (opcionális ajánlattal) megfelelő adapterekkel analóg, ISDN és GSM interfészekhez is kell biztosítani kapcsolódást a rendszerrel.

4.2. Funkciók

- Legyen lehetőség IVR (Interactive Voice Response) szolgáltatások használatára
 - egyszerű hangbemondások beolvasása
 - DTMF kódok (telefon nyomógombjai) segítségével az ügyfél irányítás az előre meghatározott fa-struktúra szerint,
 - hanghívások átirányítása meghatározott mellékekre vagy mellékcsoporthoz,
 - operátor foglaltsága esetén az üzenethagyási lehetőség (hangposta szolgáltatás),
 - amennyiben nincs elérhető ügykezelő, úgy várakozási zene bejátszása.
- Legyen lehetőség hívásmanagement alkalmazás használatára biztosítva ezzel az operátori irányítást
 - Automatikus híváselosztás (ACD),
 - Csoportos bejövő híváselosztás (Group ACD),
 - Szakértelem szerinti bejövő híváselosztás
 - Felügyeleti funkció
 - Statisztika modul
 - IVR statisztika modul.

4.3. Informatikai környezettel szembeni elvárások

A rendszernek nyílt forráskódú operációs rendszeren kell futnia. A rendszer kialakítása Ajánlatkérő környezetében Ajánlattevő feladata 10 call center felhasználó egyidejű, softphone technológiával történő kiszolgálására, amelyhez szükséges szoftvereket és kiegészítő hardverelemeket (headset), illetve azok szükséges tartozékait az Ajánlattevőnek kell biztosítani. A rendszer kialakítása az abban foglaltakon túl nem keletkeztethet további licenc vagy hardver szükségletet Ajánlatkérő részéről.





ORSZÁGOS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI INTÉZET

4.4. Jelenlegi rendelkezésre álló IT infrastruktúra

Az Országos Közegészségügyi Intézet rendelkezik az alábbi Call Center alapokkal. Az ajánlott rendszernek a jelenlegi rendszerhez igazodnia szükséges, kompatibilisnek kell lennie vele. Az ajánlatban csak olyan rendszer ajánlható, amely a jelenlegi rendszer adottságait maximálisan ki tudja használni.

Jelenlegi rendszer:

- Virtuális környezetben: Red Hat Enterprise Linux 7.4 release (Maipo)
- Asterisk PBX 13.18.2 release
- SIP trunk a Cisco telefonközpont felé, Codec: G.711a
- CUCM 4 számjegyes mellékátadás IVR irányba

