

1.sz. melléklet

A Közreműködő által üzemeltetett szolgáltatóhelyek

A szolgáltatóhely adatai

Elnevezése és címe: Beloiannisz postapartner, 2455 Beloiannisz Rákóczi út 22.

Nyitvatartási ideje: H-P: 08:00-10:00, SZO-V ZÁRVA

Közreműködő Szolgáltatóhelyi kapcsolattartója, elérhetősége:

BALLA ERIKA jegyzo.beloianisz@gmail.com 06-70-381-1978

A szerződés keretében ellátott tevékenység és szolgáltatások köre

1. Tevékenységek meghatározása:

1.1. **Levél- és csomag küldemények felvételét és kézbesítését elősegítő, postai szolgáltatásnak nem minősülő tevékenységek**, így különösen a postai ügyfélfogadás, a postaszolgálat-irányítási, a feladást megelőző és azt követő, valamint a kézbesítést megelőző és azt követő küldeményrendezési szolgáltatások, ezen belül:

1.1.1. a postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó, nem postai szolgáltató által végzett adatrögzítés, díjbeszedés, elszámolás, készpénzkezelés

1.1.2. a postai küldemény felvételét követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;

1.1.3. a postai szolgáltató általi sikertelen kézbesítést követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;

1.1.4. a postai szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiségben vagy helyen megőrzésre elhelyezett postai küldemény kiadása, valamint ahhoz kapcsolódó adatellenőrzési tevékenység

a következő termékkörökben:

a) Belföldi levélküldemények:

aa) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,

ab) elsőbbségi és nem elsőbbségi azonosított levél,

ac) szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (K-DM),

ad) szerződéses, kedvezményes díjú azonosított címzett reklámküldemény (K-DM)

Ezekhez kapcsolódó többletszolgáltatások:

ae) ajánlott (Elektronikus Feladó Jegyzékkel (EFJ) és EFJ nélkül),

af) tértivevény (EFJ-vel és EFJ nélkül),

b) Hivatalos irat (csak EFJ-vel) és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 6. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások

c) Emberi testből származó vizsgálati anyagot tartalmazó küldemény,

d) Belföldi válaszküldemény és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 3. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

e) Vakok írását tartalmazó küldemény és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 7. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

f) Nemzetközi levélküldemények:

fa) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,

fb) elsőbbségi és nem elsőbbségi „M” zsák

fc) nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény,

fd) vakok írását tartalmazó küldemény

Ezekhez kapcsolódó többletszolgáltatások:

fe) ajánlott,

ff) tértivevény,

g) Csomagküldemények:

ga) MPL Üzleti csomag (kivéve a szerződéssel rendelkező ügyfelek csomagjai) és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 13. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

gb) MPL Postacsomag és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 10. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

gc) elsőbbségi és nem elsőbbségi nemzetközi postacsomag és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 11. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

gd) Nemzetközi EMS gyorsposta és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 14. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

ge) MPL Europe Standard csomag és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 16. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

gf) Európa+ csomag és a Postai Szolgáltatások ÁSZF 15. számú terméklapja alapján ehhez kapcsolódóan igénybe vehető többlet- és kiegészítő szolgáltatások,

h) Letéti küldemények:

ia) kézbesítők által értesítővel ellátott küldemények,

ib) vámköteles tartalmú levélküldemény

i) Postán maradó címezéssel ellátott küldemények:

fix pontra érkezett levél, csomag, utalvány küldemények

1.2. Postakész borítékok, postabélyeg értékesítés

1.3. Postakonform kereskedelmi áruk értékesítése (postai nyomtatványok, feladókönyv, boríték/levéltasak, levélpapír, képeslap, csomagolódobozok)

1.4. Pénzügyi értékciikk (illetékbélyeg) értékesítése

1.5. Pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások

a) Csekkfelvétel: készpénzátutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás;

b) Belföldi postautalvány (T2, T1, T0) felvétele;

c) T0, T1 típusú belföldi postautalvány szolgáltatóhelyen való kézbesítése;

d) Bankkártya elfogadás (POS vásárlás, csekkbefizetés, készpénz be-és kifizetés)

1.6. Díjhiteles (szerződéses) ügyfelek levél és csomag küldeményeinek (kivéve az MPL Üzleti csomag) kezelése

1.7. Elektronikus mobilfeltöltés (POS eszközzel)

2. Egyéb feladatok:

2.1. Hűségkártya pontgyűjtés, pontbeváltás

2.2. Egyesített kézbesítő részére készpénzellátmány (postahelyi ellátmány) kifizetése

2.3. Járatok fogadása és indítása

2.4. Forgalomból bevont, valamint hiányos és sérült forintbankjegy és forintérme átvétele, kezelése

Díjak - Közreműködői (Partneri) jutalék (1500 lakosságszámig)

1. Meghatározás

A postai közreműködői tevékenység ellátásáért **havonta jutalékot fizet a Magyar Posta** a Közreműködők (Partnerek) számára. A jutalék összegét a Magyar Posta Szolgáltatóhelyenként külön-külön állapítja meg, abban az esetben is, ha a Közreműködő a jelen szerződés alapján egynél több Szolgáltatóhelyet üzemeltet.

A Közreműködő részére megfizetett jutalék elemei a forgalmi jutalék, és az esetlegesen megfizetendő kiegészítő jutalék.

A tárgyhónapra fizetett jutalék megállapításának az alapja a **havi forgalmi jutalék** (a Szolgáltatóhely tárgyhavi tevékenysége alapján járó, a szerződött termékcsomag értékesítése után fizetett jutalék). Amennyiben a havi forgalmi jutalék összege nem éri el a mindenkor bruttó minimálbér jogszabályban meghatározott összegét, úgy a Magyar Posta **kiegészítő jutalékot** fizet a Közreműködőnek.

2. Jutalék összegek

2.1. Tárgyhavi forgalom után járó jutalék:

Tevékenység	Jutalék alapja	Egysége	Mértéke
Könyvelt levélküldemények felvételének elősegítése (készpénzes)	Forgalmazott darab	Ft/db	110
Könyvelt levélküldemények felvételének elősegítése (díjhiteles)	Forgalmazott darab	Ft/db	70
Csomag termékek felvételének elősegítése (készpénzes)	Forgalmazott darab	Ft/db	175
Csomag termékek felvételének elősegítése (díjhiteles)	Forgalmazott darab	Ft/db	175
Postautalvány felvétel, készpénz-átutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás befizetés elfogadása	Forgalmazott darab	Ft/db	105
POS-tranzakció készpénzfelvétel, készpénzbefizetés	Forgalmazott darab	Ft/db	105
Postai érték cikk árusítás*	Forgalmazott Ft	%	7,7
Pénzügyi érték cikk árusítás	Forgalmazott Ft	%	1
Postakonform kereskedelmi áru	Forgalmazott Ft	%	10
Elektronikus mobiltelefon feltöltés (POS terminálon keresztül)	Forgalmazott Ft	%	1,73
Letéti küldemények kézbesítésének elősegítése: postán maradó könyvelt küldemény	darab	Ft/db	105

Tevékenység	Jutalék alapja	Egysége	Mértéke
Letéti küldemények kézbesítésének elősegítése: postafiókról történő levélküldemény	darab	Ft/db	160
Utalvány kézbesítésének elősegítése (belföldi postautalvány, kifizetési utalvány és nyugellátási utalvány)	darab	Ft/db	105
Készpénzellátmány biztosítása a Magyar Posta egyesített postai kézbesítők részére (rendelés és kifizetés):			
• rendszeres alapellátmány kifizetés esetén	szolgáltatóhelyenként	Ft/hó	10 000
• eseti pótelátmány kifizetés esetén	szolgáltatóhelyenként	Ft/hó	5 000

A feltüntetett értékek nettó (Áfa-t nem tartalmazó) értékek!

* Maximum havi 500 000,- forintos forgalmi értékig kerül elszámolásra.

2.2. Kiegészítő jutalék:

A tárgyhónapra esedékes **kiegészítő jutalék** áfát nem tartalmazó összege megegyezik a mindenkor bruttó minimálbér jogszabályban meghatározott összegének és a havi nettó (áfát nem tartalmazó) forgalmi jutaléknak a különbözetével.

A Magyar Posta által a tevékenység ellátásához elismert végzettségek

- a) Postai szakirányú végzettséget adó középiskolai, vagy OKJ-s képzettség és az ilyen végzettséghez kötött esetleges további végzettségek (pl. nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz és Kincstári Takarékjegy és biztosítás értékesítésében való közvetítési jogosultsághoz),
- b) Postai segédtishti, vagy tisztii képzések és az ilyen végzettséghez kötött esetleges további végzettségek (pl. nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz és Kincstári Takarékjegy és biztosítás értékesítésében való közvetítési jogosultsághoz),
- c) Posta által elfogadott belső szakmai képzések (pl.: FRONT1 PostaNet ügyintéző I. és PENBA2 Pénzforgalmi és banki ismeretek II.; vagy POSTA1: Postaforgalmi ismeretek I. és PENBA2 Pénzforgalmi és banki ismeretek II.; vagy KUTU Postai küldeményfelvevők tudnivalói és PETU Pénzforgalmi és pénzügyi felvevők tudnivalói és PEHA Pénzforgalmi és pénzügyi háttértevékenység) és az ilyen végzettséghez kötött esetleges további végzettségek (pl. nyomdai úton előállított Magyar Állampapír Plusz és Kincstári Takarékjegy és biztosítás értékesítésében való közvetítési jogosultsághoz).

A fenti képzettség megléte mellett elvárás az önálló munkavégzéshez szükséges szakmai gyakorlati tudás is (pl. Integrált Posta Hálózat /IPH/ ismerete).

Abban az esetben, ha a végzettségek egy részével már rendelkezik a postai közreműködői tevékenység ellátását végző személy, csak a hiányzó képzések megszerzése szükséges.

A Szolgáltatás nyújtásához a Magyar Posta által biztosított eszközök

1. A postai közreműködői tevékenység ellátásához az arculati elemeket, a postaszpecifikus, és a Közreműködő által kereskedelmi forgalomban nem beszerezhető eszközöket a Magyar Posta térítésmentesen biztosítja, azok kihelyezésének költségét a Közreműködő viseli (ideértve az átadott eszközök működtetéséhez szükséges technikai feltételek megteremtésének költségeit is /pl. áramellátás kiépítése/). A szolgáltatások ellátásához kapcsolódó marketingkommunikációs tevékenységhez szükséges kommunikációs anyagokat (szórólapok, plakátok, stb.) a Magyar Posta biztosítja.

„Védjegy” és a Postát azonosító feliratokat és színes ábrákat tartalmazó eszközök/anyag(ok)

- Arculati elemek:
 - kültéren:
 - Posta pajzs,
 - nyitvatartási tábla, mely egyben a szolgáltatásokat bemutató ajtómatrica;
 - beltéren:
 - „freeze” (belógató tábla) a munkapult fölé
- Keletbélyegző (tartozékaival)
- Plombafogó (értékküldemények lezárásához)

Specifikus eszközök/anyag(ok)

- Ellenőrzőszám bélyegző
- Érvénytelen feliratú bélyegző
- Gumibélyegző (iratbélyegző)
- Levél és csomagmérleg
- Nyitókeret pénzz szállító kazettához, kártya/érintő kulcs (MP Zrt. kizárólag ott biztosítja, ahol a forgalom indokolja,)
- Kézi készpénzfizetési számla (egyszerűsített számla és számla is)-nyugtatómb, számviteli bizonylat tömb
- Vásárlók könyve
- A szolgáltatás ellátásához szükséges kezelési nyomtatványok
- Postai tevékenységet szabályozó és kezelést segítő kiadványok, segédkönyvek
- Postaanyag szállításához szükséges csomagoló/egységképző és lezáró eszközök.

2. A szolgáltatás ellátásához szükséges IT eszközök biztosítása

A Szolgáltatások ellátásához szükséges következő informatikai eszközöket és licenceket a Közreműködő részére a Magyar Posta használatra átadja. A kötendő szerződés megszűnése esetén a Közreműködő az eszközöket visszaadja a Magyar

Postának. A kialakítandó munkaállomások az alábbi eszközöket és kiemelt szoftvereket tartalmazzák:

- Alapgép (tartozékokkal)
- Monitor 19-22" TFT (16:9)
- Olivetti PR2/MB2 szkennel/bizonylat nyomtató/+OCRsw vagy ezzel egyenértékű EPSON eszköz
- POS terminál + pinpad
- Online pénztárgép
- Digitális aláíró tábla
- Operációs rendszer (OEM Windows 10 Pro x64)
- VPN csatlakozás
- IPH szoftver
- MS Core CAL licenc - (postai TECH01-be kötés miatt)
- Vírusvédelmi rendszer
- Adatszivárgás elleni védelmi rendszer Levelező rendszer

A Magyar Posta gondoskodik a Szolgáltatóhelyen használt informatikai eszközök informatikai biztonságáról. Ennek során gondoskodik arról, hogy a tevékenységgel összefüggésben használt munkaállomás mindenkor vírusmentes és illegális programoktól és adatszerező programtól mentes legyen.

A Magyar Posta gondoskodik a biztonsági kockázattal arányos módon:

- az informatikai rendszer szabályozott, ellenőrizhető és rendszeresen ellenőrzött felhasználói adminisztrációjáról (így különösen a hozzáférési szintekről, az egyedi jogosultságokról, s azok engedélyezéséről, a felelősségi körökről, a hozzáférés naplózásáról, a rendkívüli események kezeléséről),
- a távadat-átvitel és az adatok bizalmasságáról, sértetlenségéről és hitelességéről,
- az adathordozók szabályozott és biztonságos kezeléséről,
- az informatikai rendszer biztonsági kockázattal arányos vírusvédelméről.

A számítógépes programok együttesen alkalmasak

- a szolgáltatás ellátásával összefüggő, külső informatikai rendszerhez történő közvetlen vagy közvetett módon történő biztonságos csatlakozásra,
- a tárolt adatok ellenőrzéshez való hozzáférhetőségére és felhasználhatóságára,
- a biztonsági kockázattal arányos logikai és fizikai védelemre, az adatok bizalmasságának, sértetlenségének és rendelkezésre állásának biztosítására.

3. A postai tevékenység ellátásához szükséges eszközök biztosítása

- Munkapult (munkapult és csomagmérleg asztal): a Magyar Posta - a partneri szolgáltatóhely nyitására, mint kezdő ellátmány - térítésmentesen biztosítja és térítésmentesen szállítja a partneri szolgáltatóhely címére.

A 3. pontban felsorolt eszközök használatából eredő javítások és pótlások költsége Közreműködőt terheli. Magyar Posta a munkapult esetleges pótlásához a mindenkor érvényes műszaki specifikációt térítésmentesen biztosítja Közreműködő részére. A folyamatos használatból eredő esetleges pót munkapultok szállítási költségét Közreműködőt terheli.

Védjegyhasználat

A Magyar Posta biztosítja a Közreműködő számára a 171406 lajstromszám szerinti saját logójának használatát azzal, hogy a szerzői vagyoni jogait teljes mértékben fenntartja.

A logóhasználat formája: képi megjelenítés.

A logó képe:



A logó használatának célja: a postai közreműködői tevékenység teljesülésének elősegítése.

A Magyar Posta biztosítja a Közreműködő számára az azonosítását szolgáló következő feliratok, illetve színes ábrák használatát is a postai közreműködői tevékenység ellátásához kapcsolódóan:

- a) MP,
- b) MPRT,
- c) MPZRT,
- d) Magyar Posta,
- e) Magyar Posta Rt.,
- f) Magyar Posta Zrt.,
- g) Posta,
- h) EMS gyorsposta ábra (130542 lajstromszámon 1989. január 12-én bejelentett védjegyként),

MPL ábra (186616 lajstromszámon 2005. július 11-én bejelentett védjegyként).

A Szolgáltatás nyújtásához a Közreműködő által biztosított ingatlan kialakítása és eszközök beszerzése

1. A közreműködői munkahely kialakításához a Közreműködő által biztosítandó:
- Min. 10 m² terület a szolgáltatóhely és az ügyféltér biztosításához,
 - Zárható kétajtós szekrény a letéti küldemények, értékcikkek és az okiratok tárolására, illetve külön zárható terület a csomagok tárolására,
 - Riasztó és tűzvédelmi eszköz,
 - 2 m² falfelület a kötelező tájékoztatók kihelyezéséhez,
 - A számítógépes hálózat és egyéb elektromos eszközök működéséhez minimum 16A elektromos hálózat, éjszakai áramellátás és a munkahely mellett 8 db 230 voltos szabványos földelt csatlakozó dugalj kiépítése,
 - Internetvonal (melynek a jelen szerződéssel lefedett szolgáltatások részére biztosított részének a rendelkezésre álló garantált letöltés sebessége legalább 15 Mbps, garantált feltöltési sebessége legalább 4 Mbps munkapultronként)
 - Az Internetvonalhoz kapcsolódást biztosító eszköz (pl. Router) ,
 - Munkaállomásonként legalább 2 db szabad port szükséges a routeren, valamint ezekhez megfelelő hosszúságú CAT6A SFTP kábel a router és a PC, illetve az egyéb eszköz (pl. POS terminál csatlakoztatására).
 - A Közreműködőnek a postai munkaállomások VPN és egyéb kommunikációjához biztosítania kell hálózati forgalmak átengedését hálózati és tűzfal eszközein a **vpn.posta.hu** szolgáltatás felé.
 - Lézer vagy tintasugaras nyomtató (javasolt a lézer nyomtató) – A Windows mindenkori, adott gyártóhoz tartozó, beépített nyomtatóvezérlőjével működtethető és USB csatlakozási lehetőséggel rendelkező nyomtató.
 - Vonalkódolvasó (elfogadott típusok):
 - Datalogic QS M2430 mobil
 - Datalogic QS QD2430 2D
 - Zebra DS2208 2D
 - Zebra DS2278 2D mobil
 - Páncélszekrény (Postától a készlet erejéig megvásárolható)
 - Mobiltelefon a VPN-es csatlakozáshoz nevesített felhasználónként (MFA)
 - vezetékes vagy mobil elérhetőség a szolgáltatóhelyhez
 - Bankjegyvizsgáló készülék (UV-A/C készülék)
2. A Közreműködő által a szolgáltatás ellátásához biztosítandó további eszközök, melyek kezdő állományát a Magyar Posta biztosítja az alábbiak szerint:
- Postai tájékoztatók eszközei:
- 2 db 90x120 cm-es parafatábla
 - 1 db 4 rekeszes asztali szórólaptartó
 - 1 db A4-es laptartó
 - 1 db 100cmx20cm-es belógatós tábla

- 1 db bejárati ajtómatrica

A 2. pontban részletezett eszközök esetén a használatból eredő pótlások költsége Közreműködőt terheli.



A szolgáltatást ellátó személyek által kitöltendő titoktartási nyilatkozat minta

TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

Alulírott _____ (születési családi és utóneve: _____, születési helye és ideje: _____, anyja születési családi és utóneve: _____), mint a _____ (székhely, cégjegyzékszám) alkalmazottja ezúton nyilatkozom, hogy a postai közreműködői tevékenységekkel összefüggésben ellátott feladataim végzése során tudomásomra jutott tényeket, adatokat, információkat - így különösen, de nem kizárólagosan ezek felmerülése esetén üzleti titkokat, bank-, értékpapír-, biztosítási, fizetési- és pénztártitkokat, levéltitkot és személyes adatokat - (továbbiakban: **bizalmas információk**) az adattal azonosítható érintett személy és a Magyar Posta Zrt. írásbeli hozzájárulása nélkül nem hozom nyilvánosságra, harmadik személlyel nem közlöm, azokat kizárólag a hivatkozott feladataim ellátása érdekében használom fel. A Bizalmas információt nem rögzítem, és nem duplikálom, kivéve, ha feladataim ellátása érdekében nélkülözhetetlen.

Vállalom, hogy a Bizalmas információt és annak esetlegesen elkészített valamennyi másolatát és a használatában lévő valamennyi adathordozót, amin bizalmas információ megtalálható úgy kezeltem, hogy megakadályozzam a lehetőségét annak, hogy ahhoz harmadik személy hozzáférjen vagy azzal bármilyen módon visszaéljen.

Tudomásul veszem, hogy a munkáltatóm bármikor utasíthat a Bizalmas információ részének vagy egészének azonnali visszaszolgáltatására.

A titoktartási kötelezettségek nem vonatkoznak a Bizalmas információkra a következő esetekben:

- a) a Bizalmas információk köztudomásúak és a nyilvánosság rendelkezésére állnak, kivéve, ha az a Bizalmas információknak a részemről történő jogosulatlan átadásából, nyilvánosságra hozatalából származik; vagy
- b) a Magyar Posta Zrt. illetékes személye és az adattal azonosítható érintett személy a Bizalmas információk nyilvánosságra hozatalához, vagy átadásához előzetesen kifejezett írásos - a jogszabályban előírt esetleges további formai követelményeknek is megfelelő - nyilatkozatával hozzájárult; vagy
- c) a Bizalmas információk átadására, vagy nyilvánosságra hozatalára vonatkozó kötelezettséget jogszabály, vagy illetékes hatóság határozata, bíróság ítélete állapítja meg; vagy
- d) a Bizalmas információk valamely, az információ kiadására jogosult harmadik személytől az információ felhasználására vonatkozó korlátozás nélkül jutnak el hozzám.

A titoktartási kötelezettség korlátlan ideig fennáll.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben feladataim ellátása személyes, illetve különleges adatnak minősülő adatot vagy érint, köteles vagyok az Európai Parlament és a Tanács (EU) 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 szóló 2016/679 rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint eljárni.

Kötelezettséget vállalok arra, hogy kizárólag a jelen nyilatkozatban megjelölt feladataimhoz elengedhetetlenül szükséges adatokhoz férjek hozzá, kizárólag azokat ismerem meg és kezelem, és a hozzáférési lehetőségeimet nem használom fel arra, hogy a Magyar Posta Zrt-nek, ügyfeleinek vagy szerződött partnereinek a feladatommal közvetlenül össze nem függő, ahhoz nem elengedhetetlenül szükséges adataihoz, információihoz hozzáférjek.

Kötelezettséget vállalok továbbá arra, hogy amennyiben bármely személy a jelen nyilatkozatban foglalt kötelezettségeim megsértésére hív fel, vagy arra ösztönöz, arról a Magyar Posta Zrt.-t haladéktalanul tájékoztatom.

Kijelentem, hogy a jelen nyilatkozatban foglalt kötelezettségeim megsértése esetén fennálló büntetőjogi, polgári jogi és munkajogi felelősséget vállalom.

.....

.....
nyilatkozattevő

Informatikai szolgáltatásokra vonatkozó SLA megállapodás



[Handwritten signature]

1. A megállapodó felek

A melléklet értelmezése és alkalmazása során a

Magyar Posta Zrt., a jelen melléklet alkalmazása során mint **Szolgáltató** és
Közreműködő, a jelen melléklet alkalmazása során mint **Megrendelő**

2. A megállapodás tárgya

A megállapodás kiterjed a Megrendelő és a Megrendelő telephelyén üzemelő, a Szolgáltató tulajdonában álló informatikai eszközökhöz kapcsolódó komplex üzemeltetési szolgáltatások nyújtására éles üzemi környezetben, az alábbi szolgáltatási típusokban:

- o hibaelhárítás
- o igénykezelés
- o üzemeltetés (rendelkezésre állás).

A Felek rögzítik, hogy a megállapodás teljesítését érintő lényeges kérdésről, illetve változásról a Felek képviselőik vagy kapcsolattartóik útján haladéktalanul értesítik egymást.

3. A Szolgáltató kötelezettségei

3.1. Üzemeltetés

A Szolgáltató a biztosított informatikai eszközökkel kapcsolatban az alábbi szolgáltatáscsoportokba tartozó, az 1. számú függelékben részletezve meghatározott tevékenységeket végzi jelen megállapodásba foglalt szolgáltatási időszakban (jelen megállapodás 5. fejezete) és szolgáltatási szinten (jelen megállapodás 6. fejezete.).

- a) IT eszközök – IPH munkahely;
- b) IT eszközök – online pénztárgép;
- c) IT eszközök – POS eszközök;
- d) Alkalmazás, szoftver
- e) Vírusvédelem és rendszerfelügyelet

Az egyes szolgáltatáscsoportok, komponensek és azok jellemzői a szolgáltatáskatalógusban találhatóak (2. sz. függelék).

3.2. Hibabejelentés

A Szolgáltató felé hibabejelentést a Szolgáltató 0 órától 24 óráig, folyamatosan működő HelpDeskje felé a (1) 421-7299 és a (30) 770-7299 telefonszámok valamelyikén tehetnek.

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) Hibabejelentések felvétele
- b) Hibabejelentések nyilvántartása
- c) Hibák elsőszintű kezelése

- d) Amennyiben a hibákat nem sikerül első szinten elhárítani, a bejelentés eszkalálása a jelen Megállapodás 3.1 pontban felsorolt szolgáltatási csoportok üzemeltetői felé.

3.3 A szolgáltatás biztosításához kapcsolódó megkötések

A Szolgáltató az alábbi megkötéseket teszi:

- a) A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított, az eszköz alapvető működéséhez, valamint a munkahely szolgáltatásainak támogatásához szükséges szoftverek üzemeltetéséért vállal felelősséget:

- Kliens operációs rendszer, böngészők, pluginek, meghajtók, víruskereső, rendszerfelügyeleti eszközök,
- Front office programcsomag

A Megrendelő munkatársai szoftvereket nem telepíthetnek, nem módosíthatnak, és nem távolíthatnak el a munkaállomásokról.

- b) A Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból, idegen beavatkozásból, eredő hibák elhárítását elvégzi, de minden esetben kiszámlázásra kerül a kiszállási díj, a helyreállítási költség, a felhasznált anyag költség és minden egyéb felmerülő költség. Az ilyen jellegű hibák a hibaelhárítás időpontjában a munkalapon rögzítésre kerülnek.

- c) A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos minőségi észrevételeket kizárólag a HelpDeseknek bejelentett és a Szolgáltató Service Desk rendszerében rögzített bejelentésekre fogad el.

- d) A Szolgáltató csak előzetesen egyeztetett karbantartási munkát végezhet a Megrendelő munkaidejében.

- e) A szolgáltatás akkor tekinthető elvégzettnek, ha a felhasználó ellenőrizte az eszköz/szolgáltatás működőképességét és a Szolgáltató Service Desk rendszerében szereplő kapcsolódó bejelentés megoldását nem utasította el (azaz a bejelentés lezárt állapotba került).

3.4 Adatszolgáltatások:

- a) A Szolgáltató eszköznyilvántartásához az informatikai eszközök üzembe helyezésekor eszközmozgatási bizonylatot készít.

4. A szolgáltatás nyújtásának helye

A Szolgáltató a szolgáltatást a jelen szerződés 1. sz. mellékletében meghatározott helyszíneken nyújtja a szerződés hatályba lépésekor.

A helyszínek változása, új munkahelyek kialakítása, korábbiak áthelyezése vagy megszüntetése, leszerelése bejelentésköteles a Megrendelő részéről.

A Szolgáltató az eszköznyilvántartásában naprakészen vezeti az eszközök, munkahelyek helyszíneit is.

5. A szolgáltatási időszak

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatási időszakot biztosítja a szolgáltatás igénybevételére:

Szolgáltatási időszak	központi (szerveroldali) hibák esetén, melyek I. prioritás besorolású szolgáltatást érintenek	a hét minden napján: 0-24 óráig
	minden egyéb hiba és igény esetén	munkanapokon: 7:00 - 17:00

A Szolgáltató a hét minden napján, 0-24 óráig biztosítja a bejelentések fogadását, rögzítését. Nem tartoznak a szolgáltatási időszakba a munkaszüneti napok.

6. Szolgáltatási szint definíciók

6.1 HIBAELHÁRÍTÁS

Elhárítási idők (óra)		Prioritás		
		I.	II.	III.
Érintettség	Magyar Posta által nyújtott összes közreműködő teljes működőképességét gátló	4 óra	8 óra	24 óra
	egy vagy több telephely teljes működőképességét gátló	8 óra	12 óra	48 óra
	részleges szolgáltatás kiesést okozó	24 óra	48 óra	72 óra

A megoldási idő a Szolgáltató HelpDesk rendszerében rögzített bejelentés visszaigazolásával kezdődik és a hiba elhárításáig tart a szolgáltatási időszakon belül (5. fejezet).

6.2 IGÉNYKEZELÉS

	Besorolás
	Távolról végezhető (adminisztratív) Prio I
Teljesítési idők	2 munkanap

Jelen táblázat kizárólag a jogosultságkezelési és felhasználó adminisztrációs igények esetén irányadó. A munkahely telepítési, mozgatási vagy leszerelési igények esetén a Felek külön egyeztetnek az ütemezésről.

A teljesítési idő a Szolgáltató HelpDesk rendszerében rögzített bejelentés visszaigazolásával kezdődik és az igény teljesítéséig tart a szolgáltatási időszakon belül (5. fejezet).

6.3 KÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK

VÍRUSVÉDELEM

Értékelési periódus**	Egy naptári év
Rendelkezésre-állás	≥ 95 % per év
Vírusminta terjesztés	naponta

A vírusminta terjesztés időtartama a vírusminta továbbításának az időtartama a vírusvédelem fő szervere és a replikációs szerverek között.

ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS

Értékelési periódus **	Egy naptári év
Rendelkezésre-állás	≥ 95 % per év
Tervezett mentések	1 teljes mentés per nap
Kimenő levél és hozzátartozó állomány garantált maximális mérete	10 MB per levél a postai hálózaton belül és kívül

CSOPORTMUNKA

Értékelési periódus**	Egy naptári év
Rendelkezésre-állás	≥ 95 % per év
Tervezett mentések	1 teljes mentés per nap

** Az értékelési periódusba kizárólag az adott naptári év szolgáltatási időszakai számítanak bele (a továbbiakban év).

A Felek értelmezése szerint a 95% per év rendelkezésre-állás esetén a kimaradó 5% az éves tervezett leállásokat is tartalmazza.

6.4 IT ESZKÖZÖK

- A Szolgáltató vállalja, hogy a jelen Megállapodás keretében üzemeltetési körbe bevont és Megrendelő számára kiadott IT eszközök meghibásodása, elvesztése vagy eltulajdonítása esetén, a 6.1 pontban vállalt határidőkkel, az eredeti eszközzel megegyező vagy annál magasabb funkcionalitású csereeszközt biztosít a Megrendelő számára.
- Eszköz-meghibásodás esetén a javítást követően az eszközök visszakerülhetnek a felhasználóhoz, ez alól kivételt képeznek a nem javítható vagy selejtezésre javasolt eszközök, amikor is végleges csereeszközt kap a felhasználó.
- A Megrendelő kártérítési felelősséggel tartozik a Szolgáltató felé a Megrendelő számára kiadott IT eszközökben bekövetkezett károkért, kivéve, ha a kár igazoltan a Szolgáltató szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartása miatt következett be.

7. A Megrendelő kötelezettségei

A Megrendelő kötelezi magát arra, hogy az alábbi pontokban felsoroltak biztosítása érdekében a szükséges feltételeket vagy önmaga biztosítja, vagy a feltételek biztosításáról megállapodásban gondoskodik:

- A felhasználók kötelesek minden, a szolgáltatást érintő eseményt a Szolgáltató HelpDeskjén keresztül bejelenteni. A Megrendelő köteles a bejelentés

azonosítóját (a Szolgáltató által használt nyilvántartási rendszer SD számát), amelyet a Szolgáltató HelpDeskje a bejelentéskor a bejelentővel közöl, megőrizni, a munkahely naplóba bejegyezni és minden további bejelentéssel kapcsolatos kommunikációjában az adott SD számra hivatkozni.

- b) A telefonos bejelentések felvételéhez a bejelentő köteles megadni az alábbi információkat:
- Szolgáltatási pont neve
 - Felhasználó neve
 - Felhasználó telephelye és telefonszáma
 - Eszköz azonosítója: gyári száma, vagy Inform ID-je, vagy postai FM azonosító
 - A probléma felmerülésének ideje
 - A bejelentéshez kapcsolódó eszköz pontos helye
 - A hibajelenség egyértelmű meghatározása
 - Korábban volt-e hasonló hibajelenség, probléma
 - Kapcsolódó bejelentést tett-e a közelmúltban
 - Próbált-e valamilyen megoldást találni a problémára
- c) Az eszközök üzemeléséhez szükséges, szabványoknak és technológiai előírásoknak megfelelő üzemeltetési környezetet nem változtatja meg.
- d) Biztosítja, hogy az eszközök mozgatása, áthelyezése csak a Szolgáltató bevonásával történhessen.
- e) A Megrendelő területén található üzemeltetési tevékenységhez kapcsolódó helységekhez történő hozzáférés, bejutás biztosítása.
- f) Amennyiben a felhasználó hibájából keletkezett kár az eszközökben, az eszköz javításának költsége a Megrendelőt terheli.
- g) A használt rendszerekhez kapcsolódó használati szabályozásokban (mindenkor érvényes Postapartner IPH FELHASZNÁLÓI MŰKÖDTETÉSI SZABÁLYZAT alapján) megadott feladatok végrehajtása (pl. gépek terv szerinti kikapcsolása, újraindítása, felhasználói tisztítása, verzióváltások előkészítése).

A szolgáltatás nyújtásához használt, a Posta által biztosított eszközök kellék anyagait a Magyar Posta biztosítja, megrendelés alapján. A partner által biztosított eszközök kellék anyagainak biztosítása a partner feladata.

8. Vis maior

A Megrendelő nem alkalmazhatja a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás jogkövetkezményeit, ha az vis maior eredménye, vagyis a Szolgáltató érdekkörén kívüli, olyan elháríthatatlan okok következménye, amelyek a Szolgáltatónak nem róhatóak fel. (Ilyen esetek különösen: sztrájk, háború, tüzeset, árvíz, járvány, embargó, stb.) A vis maior akkor szolgál kimentés indokául, ha az a Szolgáltató tevékenységével és a bekövetkezett szerződésszegéssel közvetlen összefüggésben van. A szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak.

Tevékenységlista

1. Infokommunikációs szolgáltatás

1.1.1 HIBAJAVÍTÁS

A Szolgáltató ezen szolgáltatás keretében vállalja a Szolgáltató Service Desk rendszerében rögzített bejelentésekben szereplő hibajelzések kezelését a meghatározott szolgáltatási szinten belül.

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

- Hibabejelentés fogadás
- Hibaelhárítás
- Amennyiben indokolt, a felhasználó rövid tájékoztatása, hogyan kerülheti el a hasonló meghibásodást

2. Desktop és asztali nyomtató szolgáltatáscsoport

2.1 ESZKÖZJAVÍTÁS

A Szolgáltató ezen szolgáltatás keretében vállalja a Szolgáltató nyilvántartási rendszerében rögzített bejelentésekben szereplő hibajelzések kezelését a meghatározott szolgáltatási szinten belül.

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

- a) Hiba azonosítása, elhárítása
 - Kapcsolatfelvétel a felhasználóval telefonon és/vagy e-mailben
 - A Megrendelő által meghatározott adatok mentése, a javítás során előálló adatvesztés elkerülésére, amennyiben az eszköz műszaki állapota azt lehetővé teszi. A mentés adathordozón átadásra nem kerül, azt a javítást követően a Szolgáltató törli.
 - Javítás történhet:
 - Telefonon történő (szükség esetén képernyő átvétellel kiegészítve, vagy távoli beavatkozással), vagy helyszíni hibaelhárítással
 - Beállítással vagy eseti karbantartással
 - A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott csereeszköz biztosításával
 - Az eszköz működésének ellenőrzése
 - Adatvisszatöltés, amennyiben adatmentés történt.
- b) További tevékenységek

- Amennyiben indokolt a felhasználó rövid tájékoztatása, hogyan kerülheti el a hasonló meghibásodást
- Új típusú eszköz működéséről a felhasználó rövid tájékoztatása az eszköz működéséről: a bemutató nem haladja meg a 15 percet és nem helyettesítheti az oktatást.
- Hibás eszköz vagy alkatrész elszállítása javítás vagy javíttatás céljából
- Minden tevékenység dokumentálása

2.2 ESZKÖZKARBANTARTÁS

A szolgáltatás nyújtására a felhasználóval előre egyeztetett időpontban kerülhet sor, ha azt a Szolgáltató kezdeményezi.

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

- a) Karbantartás
 - Kapcsolatfelvétel a felhasználóval telefonon és/vagy e-mail-ben
 - Hardverkarbantartás
 - Hardver beállítása és/vagy tisztítása
 - A Megrendelő által biztosított fogyó-, kopóanyagok cseréje
 - Az eszköz működőképességének ellenőrzése
- b) További tevékenységek
 - Minden tevékenység dokumentálása

2.3 SZOFTVER TELEPÍTÉSE, BEÁLLÍTÁSA

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató a Megrendelővel jelen megállapodás szerint az alábbi tevékenységeket végzi el:

- a) A berendezések előkészítése a telepítési folyamatra
- b) IPH munkahelyi alap image telepítése a munkaállomásokra
- c) IPH munkaállomásra telepített szoftverek megszemélyesítése
- d) Eszközök konfigurálása
- e) A közreműködő köteles hozzáférhetővé tenni a szolgáltató számára az általa biztosított eszközök telepítő anyagait, dokumentációját

3. Vírusvédelem, elektronikus levelezés és csoportmunka szolgáltatáscsoport

A Szolgáltató a jelen dokumentumban meghatározott tevékenységek végrehajtásával vállalja a megegyezett rendelkezésre-állás biztosítása mellett, a szolgáltatás alapját képező rendszer üzemeltetését. Valamint, a Szolgáltató vállalja a szolgáltatást érintő, a Szolgáltató HelpDeskjének bejelentett hibák elhárítását a megegyezett szolgáltatási szint alapján.

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

- a) A **Vírusvédelem** biztosítására vonatkozó specifikus üzemeltetői tevékenységek:
 - Vírusminta frissítés
 - Vírus tendenciák figyelése
 - Vírusvédelmi napló naprakészen tartása, kezelése
 - Vírusvédelmi események jelzése a Szolgáltató vírusvédelmi szabályzatának megfelelően

- b) Az **Elektronikus levelezés** üzemeltetésére vonatkozó specifikus üzemeltetői tevékenységek:
 - Mailbox adminisztráció (létrehozás, módosítás, áthelyezés, megszüntetés)
 - Rendszeres mailbox mentés
 - Használattal kapcsolatos logok ellenőrzése
 - Adatbázis karbantartás
 - Riportok készítése

4. Egyéb üzemeltetői tevékenységek szolgáltatáscsoport

A Szolgáltató az előzőekben felsoroltakon túl az alábbi tevékenységeket végzi:

- Az informatikai eszközök garanciavesztést nem okozó karbantartási feladatainak ellátása.
- Multifunkcionális eszközök használatának támogatása (ezen eszközökkel kapcsolatos általános segítségnyújtás, tanácsadás)

8. sz. melléklet 2. sz. függeléke

		SZOLGÁLTATÁSKATALÓGUS			
Szolgáltatás típusa	Szolgáltatás megnevezése	Kategória	Magyar Posta által nyújtott összes működőképességét gátló	Részleges szolgáltatás kiesést okozó	
hibaelhárítás	IPH munkaállomás (PC és a szolgáltató perifériái)	IT eszközök - IPH munkahely hibaelhárítás	Prioritás I	Prioritás II.	
hibaelhárítás	Online pénztárgép	IT eszközök - online pénztárgép hibaelhárítása	Prioritás II.	Prioritás III.	
hibaelhárítás	Bizonylatkezelő szkennel/nyomtató	IT eszközök - IPH munkahely hibaelhárítás	Prioritás I	Prioritás II.	
hibaelhárítás	Aláírópad	IT eszközök - IPH munkahely hibaelhárítás	Prioritás III.	Prioritás III.	
hibaelhárítás	POS terminál	IT eszközök - POS hibaelhárítás	Prioritás III.	Prioritás III.	
hibaelhárítás	Munkaállomáson elérhető, a szolgáltató által biztosított alkalmazások és Operációs rendszer	Alkalmazás, szoftver - Alkalmazás hibaelhárítás	Prioritás I. - III.	Prioritás I. - III.	
hibaelhárítás	Levezetés és csoportmunka alkalmazások	Üzenetküldés és csoportmunka- Teamweb (SPS) hibaelhárítás	Prioritás III.	Prioritás III.	
hibaelhárítás	Hozzáférési/Felhasználó jogosultság	Alkalmazás, szoftver - Alkalmazás hibaelhárítás	Prioritás I..	Prioritás II.	
Igény	Hozzáférési/Felhasználó jogosultság	IBO engedély köteles igények/ távoli elérés	Prioritás III.	-	

Kapcsolattartók adatainak kezelése

1. A kapcsolattartók nevét, címét, e-mail címét, telefonszámát a Magyar Posta Zrt. kizárólag a szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából, a szerződés teljesítése, az átadás-átvétel/ teljesítésigazolás lefolytatása érdekében, a szerződés módosításához megszüntetéséhez – ideértve a szerződés nem vagy nem szerződésszerű teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációt is – szükséges lépések megtétele érdekében kezeli.
2. Az adatok Magyar Posta Zrt. részére való megadásának megfelelő jogalapját a Megbízott és kapcsolattartója közötti jogviszonyban a Megbízott köteles biztosítani. A Megbízott jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy az adatok átadására megfelelő joggal rendelkezik.
3. A kapcsolattartó adatok kezeléséhez a Magyar Posta Zrt.-nek jogos gazdasági érdeke fűződik, ami abban nyilvánul meg, hogy a szerződés szerződésszerű teljesítésének biztosításához elengedhetetlen, hogy a Felek egymással a kapcsolatot tartani tudják.
4. A kapcsolattartói adatok kezelésének időtartama a szerződés megszűnésétől számított 3 év. Ekkor a szerződések kapcsolattartói melléklete megsemmisítésre kerül.
5. A kapcsolattartó tiltakozhat adatai kezelésével szemben vagy kérheti annak törlését, zárolását (korlátozását) vagy helyesbítését.
6. Tekintettel a 2. pontban foglaltakra, a kapcsolattartó az 5. pont szerinti kérelmeit elsődlegesen a Közreműködőnél nyújthatja be. A Közreműködő a Magyar Posta Zrt.-t köteles haladéktalanul értesíteni, amennyiben a kapcsolattartó 5. pontban meghatározott kérelmének megfelelően a kapcsolattartó adataiban változás állt be, vagy az adatok tovább nem kezelhetők. Amennyiben az érintett kapcsolattartó adatait a Közreműködő törölni kéri, köteles ezzel egyidejűleg új kapcsolattartót kijelölni és annak adatait a Magyar Posta Zrt. részére átadni.
7. Amennyiben a tiltakozást az adat törlése, zárolása vagy helyesbítése iránti kérelmet a kapcsolattartó személy a szerződésben vagy annak függelékében megjelölt Magyar Posta Zrt. kapcsolattartó részére, valamint a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségein (1540 Budapest, 06-1-767-8282; ugyfelszolgalat@posta.hu) jelzi, a Magyar Posta Zrt. a kérelemről a Közreműködőt a 2. pontban foglaltakra tekintettel értesíti.
8. A Magyar Posta Zrt. a Közreműködő kapcsolattartójának adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatás kérésére – erre irányuló kérés esetén írásban – megadja a kérelmet benyújtó kapcsolattartónak a kezelt adatait és az adatkezelésre vonatkozóan minden kért információt közöl a kérelmet benyújtó kapcsolattartóval. A kapcsolattartó a kérését a postai kapcsolattartó részére, valamint a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának 7. pontban megjelölt elérhetőségein tudja benyújtani a Magyar Posta Zrt. részére azonosító adatai (név, e-mail cím, telefonszám,) és a szerződés száma megadásával. A tájékoztatás iránti kérelmek teljesítésének határidejére a Magyar Posta Zrt. mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatójában (www.posta.hu) foglaltak az irányadók.
9. A Magyar Posta Zrt. tájékoztatja a Közreműködő kapcsolattartóit, hogy amennyiben a Közreműködőnek azon adatkezelését, amely szerint adataikat a

Magyar Posta Zrt. részére kapcsolattartás céljából megadta, sérelmesnek véli, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu honlap: www.naih.hu) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért.

10. Amennyiben a kapcsolattartó a Magyar Posta Zrt. adatkezelését véli sérelmesnek, akkor panaszát a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának 7. pontban meghatározott elérhetőségein tudja benyújtani vagy a 9. pontban megjelölt jogorvoslatokkal élhet.

