

Iktatószám: PTE/50691.....1...../2012.

## SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

a Pécsi Tudományegyetem szervezeti egységeinél történő komplex iratkezelés tárgyában

amely létrejött egyrészről a **PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM** (székhelye: 7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.; képviseli: Prof. Dr. Bódis József rektor; adószám: 15329798-2-02; bankszámlaszám: MÁK 10024003-00282716-00000000; OM azonosító: FI 58544) mint **Megrendelő**;

másrészről a

Fürge Diák Iskolaszövetkezet (székhelye: 9700 Szombathely, Hunyadi u. 2.; képviseli: Márkus Zoltán; cégjegyzékszám: 18-02-100565; adószám: 11011011-2-18; bankszámlaszám: 10404742-47414116-00000000) és a

Humánia HRS Group Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1118 Budapest, Előpatak u. 78.; képviseli: Márkus Zoltán vezérigazgató; cégjegyzékszám: 01-10-047232; adószám: 23693375-2-43; bankszámlaszám: 10404742-47416840-00000000) közös ajánlattevők, a továbbiakban mint **Szolgáltató**

között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételek mellett:

## PREAMBULUM

(A) Megrendelő a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény („Kbt.”) alapján közbeszerzési eljárást bonyolított le „**komplex iratkezelés a Pécsi Tudományegyetem szervezeti egységeinél**” szolgáltatás megrendelése tárgyában, amely közbeszerzési hirdetménye a TED 2012. május 08.-án 2012/S 88-144863 számon jelent meg. A Szolgáltató ajánlatot tett az eljárásban, és a benyújtott ajánlatokat megvizsgáló bizottság javaslata alapján – az összességében legelőnyösebb ajánlatot tevő ajánlattevőként – a Megrendelő döntése szerint az eljárást megnyerte.

(B) A Kbt. szerinti eljárás ajánlati felhívásához kapcsolódó valamennyi írásbeli dokumentáció és a Szolgáltató nyertes ajánlata jelen Szerződés részét képezi, azzal együtt értelmezendő annak ellenére is, ha a dokumentumok fizikailag nem kerültek csatolásra a Szerződés törzsszövegéhez.

(C) A Szerződés célja, hogy meghatározza mindazon feltételeket, melyek alapján a Felek az egyes jogokat érvényesítik, a kölcsönösen megállapított szolgáltatásokat, illetve kötelezettségeket teljesítik.

(D) Szerződő Felek megállapítják, hogy jelen Szerződésben szabályozzák együttműködésüket és a Felek jogait és kötelezettségeit érintő minden olyan kérdést, melyek a Felek Szerződéses jogviszonyára alkalmazandók. A Felek



kapcsolatuk fő alapelveként deklarálják, hogy mindenkor a piaci tisztesség és a kölcsönös együttműködés fokozott követelményei szerint kívánnak eljárni.

(E) A Szolgáltató kijelenti, hogy vele szemben csőd-, felszámolási vagy végrehajtási eljárás nincs folyamatban, illetve ilyen eljárások bekövetkezésének veszélye nem áll fenn. A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelőt haladéktalanul értesíti, amennyiben olyan körülmény merülne fel, amely jelen pontban foglalt valamely eljárás kezdeményezését eredményezheti.

(F) A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy - a Kbt. 125.§ (4) (5) és (6) bekezdésében foglaltak alapján -

a) nem fizethet, illetve számolhat el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé kell tennie és az alábbi, a Szerződésnek a Megrendelő részéről történő felmondására jogosító, ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesítenie kell.

A Megrendelő jogosult és egyben köteles a Szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a Szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - ha

a) a Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

b) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

A fenti okokból történő felmondás esetén a Szolgáltató csak a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

(G) Mindkét fél kijelenti, hogy sem jóhiszeműen, sem rosszhiszeműen, sem a múltban nem hallgatott el, sem a szerződés időtartama alatt nem fog elhallgatni semmiféle a szerződés teljesítése tekintetében bármilyen szempontból releváns információt, ami kihatással lehet a jelen megállapodásban foglaltakra.

## **1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA**

1.1. A jelen Szerződés alapján a Szolgáltató a Megrendelő részvételi és ajánlattételi felhívásában, a hozzá kapcsolódó dokumentációban (az annak részét képező műszaki leírásban) illetve a Szolgáltató ajánlatában foglaltak szerint, a Szerződésben meghatározott cél megvalósulása érdekében -a Megrendelő belső

szabályzataival összhangban és a vonatkozó jogszabályok előírásainak maradéktalan betartása mellett, továbbá a Megrendelő sajátos szervezetrendszeréhez és igényeihez illeszkedő módon - **komplex iratkezelési szolgáltatás nyújtására** köteles a Szerződés 7. fejezetében meghatározott **díj ellenében**.

## **2. A SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI:**

**2.1. A komplex iratkezelési szolgáltatás körében a Szolgáltató - a dokumentáció részét képező „műszaki leírásban” előírt részletes követelményeknek megfelelően, a Szolgáltató által benyújtott ajánlatban foglalt feltételeknek eleget téve - különösen az alábbi tevékenységek ellátására köteles:**

- a) **az iratok átadás-átvétele, bontása, szortírozása:** postai átadás-átvétel, bontás, szortírozás; egyéb szolgáltató által kézbesített iratok kezelése, kimenő iratok postai feladása, telephelyi átadás-átvétel, a szortírozott iratok telephelyekre történő *reggeli kiszállítása*, átvett iratok iratkezelés helyszínére (Vasvári P. u. 4.) történő szállítása; iratok *délutáni kiszállítása*, és az iratok délutáni telephelyi átadás-átvétele
- b) **a küldemények érkeztetése, nyilvántartásba vétele, lezárása;**
- c) **központi irattározás nyilvántartásba felvitele**
- d) **ügyfélszolgálat, reklamációk kezelése**

2.2. A Szolgáltató a fenti tevékenységek ellátása során köteles a Megrendelő iratkezelő szoftverét használni - a Megrendelőnél szokásos eljárásrend a Megrendelő iratkezelési szabályzatának (SZMSZ 12. sz. melléklete) és Iratkezelési ügyviteli rendjének- a Szolgáltató jelen szerződésben vállalt tevékenységére vonatkozatható és a jelen Szerződésben foglaltakkal nem ellentétes - előírásainak betartásával.

2.3. A Szolgáltató a Megrendelő iratkezelési szabályzatát, fenti ügyviteli utasítását a szerződés teljesítése során magára nézve kötelezőnek ismeri el azzal, hogy a szabályzat és a szerződéses előírások összeütközése esetén a Szerződésben foglaltak az irányadók.

2.4. A Szolgáltató valamennyi átadás-átvételt, továbbá iratmozgást a küldemény mozgatásával egyidejűleg a Megrendelő iratkezelő szoftvere segítségével is dokumentálni köteles akként, hogy az irat (küldemény) útvonala nyomomonkövethető legyen. A küldemények átadás-átvétele a szervezeti egység és a Szolgáltató között a Szerződés 1. sz. mellékletét képező - mind a Szolgáltató képviseletében eljáró személy, mind a Megrendelő szervezeti egységénél az iratok átadás-átvételéért felelős személy aláírásával ellátott - írásbeli átadás-átvételi íveken is dokumentálandó, amelyen fel kell tüntetni az átadás-átvétel során feltárt mennyiségi különbséget.

2.5. Az iratok átadás-átvételére, kiszállítására a Szolgáltató naponta két alkalommal köteles, az alábbi határidők szerint:

a) az iratok reggeli kiszállítása, átadás-átvétele 9:00 - 10:30 közötti időpontban, délutáni kiszállítása, átadás-átvétele legkésőbb 14:00 óráig kell, hogy megtörténjen.

b) A Szolgáltató köteles a Magyar Posta által tárgynapon reggel a Megrendelő részére kézbesített küldeményeket átvenni, érkeztetni, bontani, iktatni, szortírozni, és tárgynapon reggel 9:00 - 10:30 között az illetékes szervezeti egység részére eljuttatni.

c) a Szolgáltató köteles a délutáni telephelyi átadás-átvételt követően a központi iratkezelés helyszínére beszállított „kimenő” (feladó: a PTE valamely szervezeti egysége, címzett: külső harmadik személy) küldemények postai feladásáról tárgynapon gondoskodni, akként, hogy a küldemény a postai átvevő helyről tárgynapon továbbításra is kerüljön, míg a szervezeti egységek közötti ún. „belső postai” kézbesítésről a következő napi reggeli kiszállítással köteles intézkedni. A Szolgáltató a postai kézbesítésre szánt iratok feladásához köteles a Megrendelő által rendelkezésére bocsátott bérmentesítő gépet használni azzal, hogy amennyiben az adott küldemény bérmentesítő géppel nem kezelhető, úgy annak feladásáról az általános postai rend szerint kell gondoskodni.

d) a reggeli átvétellel a központi iratkezelés helyszínére beszállított „belső postai” iratok kiszállításáról, átadásáról a délutáni kiszállítás alkalmával köteles gondoskodni.

2.7. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a központi iratkezelés helyszínén, munkanapokon hétfőtől csütörtökig 7:30 - 16:00 óráig és pénteken 7:30 - 14:30 óráig, folyamatosan, megfelelő számú személyzettel - személyesen, telefonon és e-mailen keresztül - a szerződés teljesítése érdekében rendelkezésére álljon („Ügyfélszolgálat”). Ennek során a PTE alkalmazottai megkeresésére információt nyújt az irat helyéről, mozgásáról, egyéb iratkezeléssel kapcsolatos tényről, kezeli a beérkezett reklamációt, a reklamáció beérkezéséről, a kivizsgálás eredményéről és a megoldásról dokumentált formában tájékoztatja az Iratkezelési Koordinátort.

2.8. A Szolgáltató részéről a szerződés teljesítésében személyesen közreműködő személyek hivatali öltözékben kötelesek megjelenni, ruhájukon kötelesek a nevüket és a Szolgáltató megjelölését tartalmazó kitűzőt viselni.

2.9. A Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a szerződés teljesítésében személyesen közreműködő alkalmazottai a munkavégzés során betartsák a Megrendelő munkavédelmi, tűzvédelmi szabályait. A hatályos szabályzatok a Megrendelő honlapján ([www.pte.hu](http://www.pte.hu)) elérhetők.

2.10. A Szolgáltató kijelenti, hogy tisztában van a szolgáltatás bizalmi jellegével. A Szolgáltató a szerződés teljesítése körében az információk megőrzése érdekében fokozott gondosságot köteles tanúsítani. A Szolgáltató köteles megtenni mindent annak érdekében, hogy az szerződés teljesítésében személyesen közreműködő alkalmazottai a tevékenység szennyeződésére figyelemmel körültekintően járjanak el, a birtokukba került iratokról, küldeményekről illetéktelen személyeknek tájékoztatást ne adjanak, iratot illetéktelen személyek számára sem eredetben sem másolatban vagy egyéb más olyan formában amelyből az irat tartalma

kikövetkeztethető hozzáférhetővé ne tegyenek, a tudomásukra jutott információkat titkosan kezeljék. (A Szolgáltató részéről a szerződés teljesítésébe személyesen bevont személyeket titoktartásra kötelező nyilatkozat mintapéldánya a szerződéshez 2. sz. mellékletként csatolva.)

2.11. A Szolgáltató kijelenti, hogy legalább nettó 31.500.000,- forint/év egyúttal 10.000.000,- forint/káresemény értékű érvényes szakmai felelősségbiztosítással rendelkezik, és vállalja, hogy annak érvényét és hatályát a Szerződés teljes időtartama alatt folyamatosan fenntartja. (A felelősségbiztosítási kötvény másolata a Szerződéshez 3. sz. mellékletként csatolva.)

### **3. A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA:**

3.1. A Felek a Szerződést a teljesítés 3.2. pontjában meghatározott kezdőnapjától számított 60 (hatvan) hónap határozott időre kötik.

3.2. A Szolgáltató a Szerződés teljesítését a szerződés aláírása napját követő 45. napon köteles megkezdeni.

### **4. A TELJESÍTÉS HELYE:**

4.1. A központi iratkezelés helyszíne: Pécsi Tudományegyetem Rektori Hivatal, 7622 Pécs, Vasvári P. u. 4. Mélyföldszint 010. számú iroda.

4.2. A Szolgáltató a küldeményeknek a Megrendelő egyes szervezeti egységeitől való összegyűjtését illetőleg az illetékes/címzett szervezeti egységeihez való kézbesítését a Megrendelőnek a Szerződés 4. sz. mellékletében felsorolt telephelyein köteles ellátni. (4. sz. melléklet: szervezeti egység megnevezése – telephely pontos címe – zárt iratszekrény konkrét helye, illetőleg az átadás-átvételért szervezeti egységenként felelős személyek megnevezése)

### **5. A FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI:**

5.1. A központi iratkezelés helyszínét – külön bérleti szerződés alapján - a Megrendelő – a külön bérleti szerződésben meghatározott feltételek szerint és bérleti díj ellenében - biztosítja a Szolgáltató részére. A 4.1. pontban megjelölt helyiségeket a Megrendelő berendezett állapotban bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére. A Megrendelő a berendezés részeként legfeljebb 5 (öt) darab számítógépet biztosít, amelyeken a Megrendelőnél bevezetett és a Szerződés teljesítéséhez kizárólagosan igénybe vehető iratkezelő szoftver (Kontroller2) fel van telepítve. A Szolgáltató a Megrendelő által működtetett iratkezelő szoftver működésével kapcsolatos meghibásodásokat a Megrendelő Iratkezelési Koordinátora részére haladéktalanul jelezni köteles. Amennyiben további számítógépre van szüksége a Szolgáltatónak a szolgáltatás elvégzésére, úgy a Megrendelővel előzetesen köteles egyeztetni és megállapodni, mely nem képezi szerződés módosítás tárgyát.

5.2. A szolgáltatás nyújtásához a Megrendelő 1 (egy) db bérmentesítő gépet, a bérmentesítő gép mellé elektronikus feladójegyzéket készítő elektronikus postakönyv szoftvert biztosít, illetve 1 (egy) db nagyteljesítményű multifunkcionális eszközt (fénymásoló-nyomtató-szkenner), továbbá 1 db postai mérleget bocsát a Szolgáltató rendelkezésére.

Valamennyi a jelen Szerződés alapján a szolgáltatás nyújtásához a Megrendelő által a Szolgáltató rendelkezésére bocsátott eszköz a Szolgáltató kizárólagos használatába kerül. A gépekben/eszközökben, vagy azok rendeltetésellenes használatával

a Megrendelőnek okozott kárért a Szolgáltató felel.

A bérmentesítő gép használatához szükséges etikett, címke és festék (toner); a nagyteljesítményű multifunkciós gép használatához szükséges festék (toner) beszerzéséről, továbbá a bérmentesítő gép és a nagyteljesítményű multifunkciós gép időszakos, rendszeres karbantartásáról és javításáról a Megrendelő köteles gondoskodni. Gépleállítás, hiba esetén a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban jegyzőkönyvet kell felvennie, amelyben dokumentálnia kell a hiba/leállás pontos időpontját, az észlelt releváns körülményeket, majd a hiba/leállás felmerülésének időpontjától számított legfeljebb 30 percen belül – a jegyzőkönyv egyidejű átadása mellett – a Megrendelő Iratkezelési Koordinátora felé a hibát jeleznie kell (géphiaba-jelentés).

A karbantartás aktualitását, az etikett, toner, címke beszerzésének szükségességét –a Megrendelő Iratkezelési Koordinátora követi nyomon a számlálóállás alapján, és jelenti a karbantartást/szállítást végző cég felé. A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a karbantartás a karbantartás napján 11:00 és 14:00 óra közötti időben történik.

Gép meghibásodása esetén a javítás a hibajelentéstől számított 1 órán belül megkezdődik. Amennyiben a javítás – annak megkezdésétől számított - 1 órán belül a helyszínen nem elvégezhető, a Szolgáltató cseregépet kap a folyamatos szolgáltatásellátás biztosítása érdekében.

A levelek feladási díja fedezetének rendelkezésre állásáról a Megrendelő köteles ún. „kredit-feltöltés” útján gondoskodni.

5.3. A Megrendelő legkésőbb a szerződéskötéssel egyidejűleg átadja a Szolgáltató részére a Pécsi Tudományegyetem Iratkezelési Szabályzatát, Iratkezelési ügyviteli rendjét és az iratkezelő szoftver (K2) felhasználói kézikönyvét.

5.4. A Megrendelő kötelessége az iratkezelő szoftver üzemeltetése.

5.5. Átállás: Az átállás teljes időtartama összességében 30 nap. Ezen belül Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató iratkezelést végző alkalmazottait betanítja az általa biztosított gépek kezelésére 10 munkanap alatt.

## 6. MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK, TELJESÍTMÉNYMÉRÉS, TELJESÍTÉSIGAZOLÁS:

6.1. A szerződés teljesítését a Megrendelő - erre kijelölt alkalmazottja (Iratkezelési Koordinátor) útján - folyamatosan ellenőrzi, a Szolgáltató **teljesítményét naponta méri** (illetőleg a Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszokat havonta összesíti), a mérés eredményét naponta (panaszokat havonta) írásban rögzíti, az írásbeli méréseredményt az Iratkezelési Koordinátor és a Szolgáltató erre kijelölt munkatársa aláírásukkal hitelesítik.

6.2. Az Iratkezelési Koordinátor a mérési eredményeket **havonta összesíti**, és a tárgyhót követő 5. munkanapig a teljesítés igazolása céljából átadja a Rektori Hivatalvezető részére. A teljesítés igazolására a Rektori Hivatalvezető jogosult.

6.3. A Megrendelő a Szolgáltató teljesítményét az alábbi **minőségi mutatók** (követelmények) alapján értékeli:

Mutató	Ellenőrzés gyakorisága	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai
Valamennyi Posta vagy egyéb szolgáltató által szállított küldemény naponta átvételre majd érkeztetésre vagy iktatásra kerül	napi	Az adott napon a postáról átvett regisztrált küldemények K2-be érkeztetése, iktatása  napi minimális mintavétel db. szám: 15 db,	K2, postai küldemények kísérőjegyzéke,
Valamennyi belső küldemény határidőig történő feldolgozása (átvétel, iktatás, érkeztetés, szkennelés)	napi	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése  alkalmankénti minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől*	Átadás-átvételi ívek, K2
Valamennyi belső küldemény a feldolgozás után határidőre a megfelelő címzetthez kerül	napi	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése  napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől*	Átadás-átvételi ívek, Iratok követése K2-ben (irattörténet)
Belső küldemények átadás/átvételi dokumentációjának megfelelő vezetése	napi	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése  napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől*	Átadás-átvételi ívek
Valamennyi kimenő küldemény tárgynapon feladásra és postai továbbításra kerül	napi	Regisztrált küldemények 10%-a, kisebb illetve nagyobb minta esetén minimum 20, maximum 50 küldemény	Átadás-átvételi ívek, K2, elektronikus feladójegyzék

<b>Mutató</b>	<b>Ellenőrzés gyakorisága</b>	<b>Mintavétel esetén a mintavétel szabályai</b>	<b>Ellenőrzés dokumentumai</b>
Elintézett iratok lezárása, irattározása	havi	Az elektronikus bejelentések alapján a K2-ben a vonatkozó intézkedések megtétele,  minimum 20, maximum 100 irat	elektronikus bejelentés, K2, irattörténet
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok száma kisebb, mint 5db/hó	havi	A beérkező reklamációk közül az összes szolgáltatói magatartásra vonatkozó panasz	ügyfélszolgálati bejelentések,
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok megoldási határideje 2 napon belüli	havi	A beérkező reklamációk közül az összes szolgáltatói magatartásra vonatkozó panasz	ügyfélszolgálati bejelentések, dokumentált lezárására vonatkozó statisztikai riport
A szolgáltató tevékenységével kapcsolatos felmerült jogos panaszok száma nem haladja meg a kezelt iratok össz darabszámának lezrelékét.	havi	a beérkező reklamációk közül a szolgáltatói tevékenységgel összefüggő összes panasz	ügyfélszolgálati bejelentések, dokumentált lezárására vonatkozó statisztikai riport

\*Szervezeti egység: az 4. sz. melléklet aktuális telephelyi listában található szervezeti egységek, munkatársak/szekrények.

## **7. DÍJ, FIZETÉSI FELTÉTELEK, SZÁMLÁZÁS**

7.1. Az elszámolás havi átalánydíjas rendszerben történik.

7.2. A Szolgáltató a szerződés szerű (100%) teljesítésért havi 3.699.397.- Ft + ÁFA (azaz hárommillió-hatszázkilencvenkilencezer-háromszázkilencvenhét forint + ÁFA) szolgáltatási díjra jogosult.

7.3. A szolgáltatási díj havi fix díj, amely tartalmazza a Szolgáltatónak a szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerült valamennyi költségét és kiadását (így különösen a teljesítésben résztvevők munkadíját, a szállítással kapcsolatos költségeket, stb.), további ráfordítás felszámítására nincsen lehetőség.

7.4. A Szolgáltató számla kiállítására havonta egy alkalommal minden hónap elején (a hónap 10. napjáig) jogosult, az előző naptári hónap teljesítésére vonatkozóan.

7.5. A számla benyújtásának feltétele a teljesítés igazolása.

7.6. Számlázási cím: 7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.

7.7. A számlában a 6. pontban írt minőségi mutatók alapján értékelt tényleges teljesítménynek megfelelően kerülhet sor a havi teljesítmény elszámolására, a következők szerint:



7.8. A Megrendelő az Iratkezelési Koordinátor által a 6. pontban írt minőségi mutatók szerinti bontásban összesített havi méréseredmény alapján a Szolgáltató teljesítését százalékos formában értékeli. Az értékelés eredménye a teljesítésigazolás kötelező tartalma. (A havi teljesítésigazolás mintája: a Szerződés 5. sz. melléklete.) Szerződésszerű teljesítésnek a 100%-osra értékelt teljesítmény minősül.

7.9. Hibás teljesítés esetére a Felek a szolgáltatási díj arányos csökkentésében (árleszállítás) állapodnak meg, az alábbiak szerint:

<b>teljesítménysávok</b>	<b>árleszállítás</b>
<b>98,00%-tól 100%-ig</b> (tehát a 98,00% esetén is)	a havi díj 100%-a kifizetésre kerül
<b>95,00%-tól 98,00%-alatt</b> (tehát a 95,00% esetén is, a 98,00% esetén nem)	a havi díj 90%-a kifizetésre kerül
<b>90,00%-tól 95,00%-alatt</b> (tehát a 90,00% esetén is, a 95,00% esetén nem)	a havi díj 80%-a kifizetésre kerül
<b>70,00%-tól 90,00%-alatt</b> (tehát a 70,00% esetén is, a 90,00% esetén nem)	a havi díj 50%-a kifizetésre kerül
<b>70,00% alatt</b> (tehát 70,00% esetén nem)	a teljesítés nem elfogadható

7.10. A Szolgáltató a teljesítésigazolásban százalékos formában feltüntetett havi teljesítményértékelési eredménynek megfelelő összegű számla kiállítására jogosult. A számlán feltüntethető havi díj összegét a fentiek szerint kell meghatározni.

7.11. Fizetési határidő: a Kbt. 130. § (3) bekezdés a) pontjában foglaltaknak megfelelően a számla Megrendelő általi **kézhezvételének napját követő 30. nap**.

7.12. A számla kiegyenlítése a Szolgáltatónak a Kereskedelmi és Hitelbanknál vezetett 10404742-47416840-00000000 számú bankszámlájára való átutalással történik. A számla benyújtása és kiegyenlítése során az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII törvény (Art.) 36/A. § rendelkezéseit alkalmazni kell.

7.13. A számlán fel kell tüntetni a Megrendelő SAP megrendelés-azonosító számát, és csatolni kell hozzá a Rektori Hivatalvezető által aláírt teljesítésigazolást. Az ezen kellékek hiányában benyújtott számlát a Megrendelő pénzügyi teljesítés nélkül visszaküldi a Szolgáltató részére, és az ebből eredő fizetési késedelemért felelősséget nem vállal.

7.14. A Megrendelő előleget nem fizet.

7.15. A Ptk. 316.§ (1) bekezdése értelmében a Megrendelő a teljesítés igazolása ellenére kifejezetten fenntartja jogát a Szolgáltató hibás teljesítéséből eredő igényei érvényesítésére.

7.16. Fizetési késedelem esetére a Szolgáltató a Ptk. 301/A.§-a szerint érvényesíthet késedelmi kötbért a Megrendelővel szemben.

7.17. A Felek megállapodnak abban, hogy a 7.9. pontban meghatározott teljesítménysávokat szükség szerint, de legalább évente, felülvizsgálják, és a felülvizsgálat eredményétől függően, a Megrendelő igényei szerint – a Kbt. szerződésmódosításra irányadó szabályaira is figyelemmel - újra meghatározzák.

## **8. ALVÁLLALKOZÓ**

A Szolgáltató az ajánlatában írtak és a Kbt.-ben foglaltak szerint jogosult alvállalkozó igénybevételére. A Szolgáltató az igénybe vett személyért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga nyújtotta volna. A Megrendelő az alvállalkozóval nincsen jogviszonyban, őt a Szolgáltató köteles utasításokkal ellátni, és tevékenységét ellenőrizni.

## **9. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŪNÉSE:**

**9.1. A Szerződés módosítása** kizárólag írásban a Felek erre irányuló közös megegyezése esetén a Kbt. 132.§-ban foglaltak maradéktalan betartásával lehetséges.

### **9.2. A Szerződés megszűnik:**

9.2.1. rendes felmondással – bármelyik fél jogosult a szerződést 4 hónapos felmondási idővel a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal felmondani, azzal, hogy amennyiben a rendes felmondással a szolgáltatás megkezdését követő egy éven belül a Megrendelő él, abban az esetben a Szolgáltató által átvett munkavállalókat visszaveszi.

9.2.2. rendkívüli felmondással a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén – a másik félhez intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal, amelyben a felmondás indokát meg kell jelölni, azonnali hatályú.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen a Szolgáltató 70,00% alatti havi teljesítménye, a titoktartási kötelezettség megszegése, az irattovábbítás késedelmével a Megrendelő mulasztásának előidézése hatósági/bírósági eljárásban.

9.2.3. a 60 hónap lejártával,

9.2.4. a felek írásbeli közös megegyezésével.

## **10. EGYÉB FELTÉTELEK:**

### **10.1. VIS MAIOR**

10.1.1. Az olyan - a Felek akaratától, cselekedeteitől és személyétől függetlenül bekövetkező elháríthatatlan külső – esemény, mint például a háború, polgári felkelés, munkabeszüntetés, természeti katasztrófa, a Felek bármelyikének felmerülő fizikai vagy jogi akadály vagy más elháríthatatlan sürgősségi helyzet minősül vis maiornak („Vis maior esemény”), amely számottevő módon akadályozza vagy lehetetlenné teszi a Szerződés teljesítését feltéve, hogy ezen körülmények a Szerződés aláírását követően keletkeznek, illetőleg a Szerződés aláírását megelőzően

jönnek ugyan létre, ám a Szerződés teljesítésére kiható következményeik az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

10.1.2.A Vis maior esemény mentesíti a Feleket a Szerződés szerinti kötelezettségeik teljesítése alól, olyan mértékben, amennyire a Vis maior esemény az érintett Felet gátolja a szerződéses kötelezettségeinek a teljesítésében. A mentesítés kizárólag arra az időre szól, ameddig a szóban forgó Vis maior esemény hatása fennáll.

10.1.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződés - részükre fel nem róható - nem teljesítését, illetve nem megfelelő teljesítését eredményező, az érdekkörükön kívül bekövetkezett Vis maior eseményekről egymást haladéktalanul értesítik és a következmények elhárításával kapcsolatban a Ptk. megfelelő szabályai szerint, egymással ésszerűen és indokoltan együttműködve járnak el.

10.1.4. A Vis maior események által érintett Fél köteles a másik Félnek haladéktalanul megküldött tájékoztatásában megjelölni a Vis maior esemény kezdetét, jellegét és - amennyiben lehetséges -, várható végét.

10.1.5. A Vis maior esemény önmagában nem mentesíti az azt bejelentő Felet a Szerződés szerint egyébként teljesítendő olyan kötelezettségei alól, amelyek a Vis maior esemény bekövetkezését megelőzően már esedékesek voltak, illetve amelyek teljesítését a Vis maior esemény nem érinti.

## **10.2. TITOKTARTÁS ÉS ADATKEZELÉS**

10.2.1. Szerződő Felek kötelezik magukat arra, hogy a szerződéses jogviszonyukkal kapcsolatosan, annak eredményeként, illetőleg egyéb módon tudomásukra jutott mindazon információt, adatot, amely a másik Félre, így különösen annak üzleti, pénzügyi, társasági jogviszonyaira vonatkozik, („bizalmas információ”) minden körülmény között megőrzik, függetlenül attól, hogy azokat az érintett Fél üzleti titoknak minősíti vagy sem.

10.2.2. A Felek egyúttal kötelezettséget vállalnak arra, hogy a bizalmas információkat sem a Szerződés időbeli hatálya alatt, sem annak megszűnését követően nem teszik harmadik személyek számára hozzáférhetővé, vagy azokat egyéb, a Szerződés tárgyával össze nem függő módon nem használják fel, illetve azzal nem élnek vissza. A Felek a bizalmas információkat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez, az ehhez szükséges mértékben használják fel, és csak a teljesítésben közvetlenül részt vevő alkalmazottaik, illetve közreműködőik számára teszik hozzáférhetővé

10.2.3. Nem tartozik a titoktartási kötelezettség körébe azon adat, illetve információ,

- amely köztudomású;
- amelyet nem a Szerződés megsértésével hoztak nyilvánosságra;
- amely nyilvánosságra hozatali korlátozás nélkül a másik Fél birtokában volt már azelőtt, hogy azt a nyilvánosságra hozó Féltől megkapta volna;
- amelyet a használó Fél olyan harmadik féltől kapott, aki jogszerűen szerezte meg vagy hozta létre azt, és akit nem köt a nyilvánosságra hozatali tilalom;

- amelyet az egyik Fél a másik Fél bizalmas információjának felhasználása nélkül maga hozott létre; vagy
- amelyet az adott Félnek - jogszabályban meghatározott - kötelessége átadni az illetékes hatóság számára.

10.2.4. Szerződő Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Szerződéssel összefüggésben egymásnak átadott, illetve egymás tudomására hozott végfelhasználói nevet, személyes vagy egyéb adatot tartalmazó listát, regisztert, illetve az ezzel kapcsolatos adatokat, információkat a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény, valamint egyéb adat - és titokvédelmi szabályok előírásainak megfelelően kezelik és sem a Szerződés időbeli hatálya, érvényessége alatt, sem annak megszűnését követően a Szerződésben foglalt jogviszonytól eltérően, a másik Fél engedélye nélkül, saját, valamint harmadik személyek céljaira nem használják fel, harmadik személyek számára nem teszik hozzáférhetővé, azzal egyéb módon sem élnek vissza.

10.2.5. Ezen kötelezettségei megszegésével okozott kárért a szerződésszegő Fél kártérítési felelősséggel tartozik.

10.2.6. A titoktartási és adatvédelmi kötelezettség a szerződő Felek alkalmazottját, tagját, szállítóját alvállalkozóját, stb. a Felekkel azonos módon terheli.

#### **10.4. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

10.4.1. Felek a Szerződéssel kapcsolatban egymáshoz intézett értesítései akkor tekinthetők megfelelően teljesítettnek, amennyiben azt a másik Félnek a Szerződésben meghatározott székhelyére címezve írásban, postai úton tértivevényes küldeményként és visszaigazolt e-mail útján küldik meg egymásnak.

10.4.2. A jelen Szerződésben szabályozott körön kívül egyik Fél sem engedményezheti, adhatja el, ruházhatja át, vagy rendelkezhet hasonló módon a Szerződés alapján fennálló kötelezettségeivel és jogaival, a Szerződés külön felhatalmazása vagy a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

10.4.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésből eredően közöttük felmerülő valamennyi vitás kérdést képviselőik segítségével, tárgyalás útján kísérik meg rendezni. Amennyiben a vitát nem sikerülne rendezni a megállapodásra irányuló tárgyalások megkezdését követő 30 napon belül, akkor Felek a jelen Szerződéssel kapcsolatos jogvitájuk eldöntésére - hatáskörtől függően - pécsi székhelyű rendes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

10.4.4. A Szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk., és a Kbt. rendelkezéseit kell alkalmazni.

10.4.5. Jelen szerződés mellékletét képező iratok az alábbiak:

1. átadás-átvételi ív
2. szerződés teljesítésébe személyesen bevont személyek titoktartási

nyilatkozatmintája

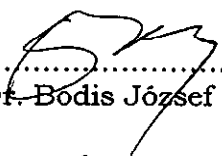
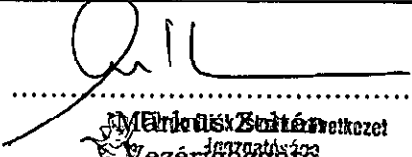
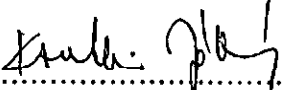
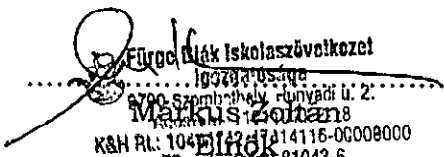
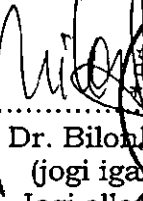
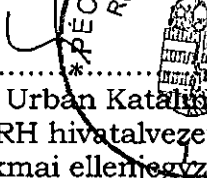
3. szakmai felelősségbiztosítás

4. telephelyek listája

5. teljesítésigazolás mintája

A Felek a jelen szerződést – mely hat (6) egyező példányban készült – elolvasás és kölcsönös értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, erre felhatalmazott képviselőjük útján jóváhagyólag írják alá.

Kelt: Pécs, 2012. szeptember 04. napján

<p> ..... Dr. Bodis József rektor Megbízó</p>	<p> ..... Márkus Zoltán Humánia HRS Group Zrt. K&amp;H Rt.: 10404742-47414118-00008000 Műhelyszám: 81043-6</p>
<p> ..... Krutki Józsefné dr. (gazdasági főigazgató) Gazdasági ellenjegyző</p>	<p> ..... Fürge Diák Iskolaszövetkezet K&amp;H Rt.: 10404742-47414118-00008000 Műhelyszám: 81043-6 Fürge Diák Iskolaszövetkezet Megbízott</p>
<p> ..... Dr. Bilonka Béla (jogi igazgató) Jogi ellenjegyző</p>	
<p> ..... Dr. Urban Katalin (PTE RH hivatalvezető) Szakmai ellenjegyző</p>	

1. sz. melléklet: Átadás-átvételi ív

Tárgy	Oldalszám	Mellékletek száma	Mellékletek oldalszáma	Küldemény darabszám	Előzmény iktatószám	Feiadó név és szervezeti egység	Címzett név és cím	Kezelés*	elérés a felvett és az átvett iratok között (darab)	eltérés esetén a hiányzó irat sorszáma és tárgya

\* Kezelés: Kérjük, az iratra vonatkozó - kezeléssel kapcsolatos - megjelölés(ek)e)t (több megjelölés lehetséges) a vonatkozó rubrikában feltüntetni szíveskedjenek. Kezelési megjelölések fajtái lehetnek: „HR” (humán irat); „SK” (saját kézbe); „PRI” (elsőbbségi feladás); „R” (ajánlott küldemény); „TV” (értévevényes küldemény); értéket tartalmazó küldemény.

**2. sz. melléklet: Szerződés teljesítésébe személyesen bevont személyek titoktartási nyilatkozatmintája**

**Titoktartási nyilatkozat**

Alulírott

<i>Név</i>	
<i>Születési hely és idő</i>	
<i>Anyja neve</i>	
<i>Állandó lakhelye</i>	
<i>Szig. száma</i>	

- ezúton visszavonhatatlan és feltétel nélküli kötelezettséget vállalok arra, hogy a **CÉG NEVE (CÍM, Cg. XXXXXXXX)** (a továbbiakban Szolgáltató) megbízásából/alkalmazottjaként a Pécsi Tudományegyetemen általam végzett iratkezelési tevékenység ellátása során megismert, átadott, illetve hozzáférhetővé tett információkat, adatokat, tényeket, vagy egyéb dokumentációt (a továbbiakban együtt: Információ) bizalmasan kezelem.

Szavatolom, hogy a munkám során tudomásomra jutott, illetve birtokomba került Információkat a Pécsi Tudományegyetem Rektori Hivatalvezetőjének előzetes és kifejezett írásbeli hozzájárulása nélkül semmilyen módon nem adom át és nem közlöm illetéktelen személy(ek)kel, nem hozom nyilvánosságra, nem teszem hozzáférhetővé, azokat kizárólag a tevékenységem körében, a Szolgáltatóval kötött szerződés teljesítése érdekében és céljából használom fel.

Tudomásul veszem, hogy a titoktartási kötelezettség és megsértésének következményei időbeli és földrajzi korlátozás nélkül terhelnek.

A titoktartási nyilatkozat nem vonatkozik azokra az esetekre, ha bíróság, vagy más hatóság a titok kiadására kötelez, feltéve, hogy a titoktartási kötelezettség alól az arra illetékes szervtől, személytől felmentést kaptam.

Tudomásul veszem, hogy a Polgári Törvénykönyv és a Pécsi Tudományegyetemmel kötött szerződés alapján a Szolgáltató kártérítési kötelezettséggel tartozik a Pécsi Tudományegyetem valamennyi vagyoni és nem vagyoni kára esetén, amennyiben azt a Szolgáltató bármely tulajdonosa, tisztségviselője, alkalmazottja vagy megbízottja a jelen titoktartási nyilatkozatban vállaltak akár részben, akár egészben, szándékosan vagy gondatlanul történő megsértésével okozta.

Jelen titoktartási nyilatkozatra a Magyarország jogszabályai az irányadóak.

A nyilatkozat három (3), egymással teljesen megegyező példányban készült, amelyből egy eredeti példány a nyilatkozatot tevőt, egy eredeti példány a Szolgáltatót, egy eredeti példány a Pécsi Tudományegyetemet illeti meg.

Pécs, 20.....

.....  
Szolgáltató alkalmazottja/ megbízottja / tulajdonosa  
Nyilatkozattevő

**3. sz. melléklet: Szakmai felelősségbiztosítás**

Külön mellékletben.



#### 4. sz. melléklet: Telephelyek listája

##### PTE telephelyi lista belső postájárhoz

Szervezeti egységek	Cím	Átvételi hely (ahol előre meghatározott)
Rektori Hivatal, Oktatási Igazgatóság, Jogi Igazgatóság, Egyetemi Hallgatói Önkormányzat, Felsőoktatási Dolgozók Szakszervezete, Állam és Jogtudományi Kar, Közgazdaságtudományi Kar	7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.	Postázó: mélyföldszint 012 sz. helyiség
Egyetemi Levéltár	7621 Pécs, Szepessy I. u. 1-3.	Porta
Általános Orvostudományi Kar, oktatási egységek	7626 Pécs, Szigeti u. 12.	Postázó: földszint
Egészségtudományi Kar	7621 Pécs, Vörösmarty M. u. 4.	Postázó: 1. emelet
	7623 Pécs, Rét utca 4.	Porta
	7621 Pécs, Szepessy I. u. 1-3.	Porta
	7621 Pécs Mária u. 5-7.	Porta
	7632 Pécs, Mátyás király utca 15.	Porta
Gazdasági Főigazgatóság, Oktatási Igazgatóság Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kar, Idegen Nyelvi Titkárság	7633 Pécs, Szántó K. J. u. 1/b.	Postázó: alagsor A7-es helyiség
Művészeti Kar	7622 Pécs, Zsolnay Vilmos u. 16.	Porta
Janus Egyetemi Színház		
Zenélő Egyetem		
BTK egyes tanszékei (Kommunikáció- és Médiatudományi Tanszék, Szociológia Tanszék)		
Pollack Mihály Műszaki és Informatikai Kar	7624 Pécs, Boszorkány u. 2.	Postázó: PMMK épülete, földszint
GF Humán Szolgáltató Iroda	7624 Pécs, Damjanich u. 30.	Iktató helyiség: földszint
Bölcsészettudományi Kar, Természettudományi Kar	7624 Pécs, Ifjúság u. 6.	Postázó: porta melletti helyiség (Zichy Gyula utca felől)
Egyetemi Könyvtár	7622 Pécs, Universitas u. 2/A.	Postázó: földszint (megközelítés hátról)

Szervezeti egységek	Cím	Átvételi hely (ahol előre meghatározott)
Klinikai Központ Főigazgatói Hivatal, Érsebészeti Tanszék, Sürgősségi Orvostani Tanszék, Sürgősségi Betegfogadóhely, Térségi Szűrő és Diagnosztikai Központ	7623 Pécs, Rákóczi út 2.	Postázó: porta melletti helyiség
BTK, PMMIK, AOK egyes egységei (intézetek, tanszékek)	7624 Pécs, Rókus utca 2.	Postázó helyiség
Szállítási Osztály	7624 Pécs, Kürt utca 4.	Titkárság
Hunyor Vendégház	7624 Pécs, Jurisics M. u. 16.	Recepció
1. számú Gyakorló Általános Iskola	Pécs, Alkotmány u. 38.	Titkárság
Babits Mihály Gyakorló Gimnázium	7633 Pécs Dr. Veress Endre u. 15.	Titkárság
Deák Ferenc Gyakorló Gimnázium és Általános Iskola	7624 Pécs, Őz utca 2.	
Egyesített Egészségügyi Intézmények	7633 Pécs, Dr. Veress Endre u. 15.	3. emelet (Börgondozó)
Laterum Hotel	7633 Pécs, Hajnóczy u. 37-39.	Recepció
Szőlészeti és Borászati Kutatóintézet	7634 Pécs, Pázmány Péter u. 4.	Titkárság
Honvéd Kórház, Klinikai Központ és ÁOK egységei	7608 Pécs Akác u. 1.	Gondnokság
Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika, Onkoterápiás Intézet	7624 Pécs, Édesanyák útja 13-15.	Gondnokság
Bőrklinika, Sebészeti Oktató és Kutató Intézet	7624 Pécs, Kodály Zoltán u. 20.	Gondnokság
400 ágyas klinika, Szívgyógyászati Klinika, AIT, I. számú Belgyógyászati Klinika, Kórházhigiénés Szolgálat, Laboratórium Medicina Intézet, Nukleáris Medicina Intézet, Radiológiai Klinika, Sebészeti Klinika,	7624 Pécs, Ifjúság útja 13.	
Fogászati és Szájsebészeti Klinika	7621 Pécs, Dischka Győző utca 5.	
Foglalkozás Egészségügyi és Munkahigiénés Központ, Szemészeti Klinika	7624 Pécs, Nyár utca 8.	
Fül-Orr-Gégészeti és Fej-Nyaksebészeti Klinika, Urológiai Klinika	7621 Pécs, Munkácsy Mihály u. 2.	
Gyermekgyógyászati Klinika	7623 Pécs, József Attila utca 7.	
Idegsebészeti Klinika, Neurológiai Klinika, Pszichiátriai és Pszichoterápiás Klinika	7623 Pécs, Rét utca 2.	
II. számú Belgyógyászati Klinika és Nephrológiai Centrum	7624 Pécs, Pacsirta u. 1.	

A Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy a 4. sz. melléklet szerinti telephelylista adataiban bekövetkező változásokról (szervezeti egységek megváltozása / új szervezeti egységek bekapcsolása, egyes szervezeti egységek kivétele, szervezeti egységek nevének, címének, a pontos átvételi helyének a megváltozása, adatok pontosítása) a Megrendelő Iratkezelési Koordinátora által a Szolgáltató képviselőjéhez címzett egyoldalú írásbeli értesítést követően a Szolgáltató az értesítésben közölteknek megfelelően, az abban megjelölt időponttól kezdődően a megváltozott adatok szerint teljesít.

## 5. sz. melléklet: Teljesítésigazolás mintája

### Heti összesítő

X hó / Y hét

Mutató	Valamennyi Posta vagy egyéb szolgáltató által szállított küldemény naponta átvételre majd érkezetésre vagy iktatásra kerül	Valamennyi belső küldemény határidőig történő feldolgozása (átvétel, iktatás, érkeztetés, szkenelés)	Valamennyi belső küldemény a feldolgozás után határidőre a megfelelő címzetthez kerül	Belső küldemények átadás/átvételi dokumentációjának megfelelő vezetése	Valamennyi kimenő küldemény tárgynapon feladásra és postai továbbításra kerül
Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Az adott napon a postáról átvett regisztrált küldemények K2-be érkeztetése, iktatása napi minimális mintavétel db. szám: 15 db	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése alkalmankénti minimális mintavétel db. Szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Regisztrált küldemények 10%-a, kisebb illetve nagyobb minta esetén minimum 20, maximum 50 küldemény
Ellenőrzés dokumentumai	K2, postai küldemények kísérelőjegyzéke,	Átadás-átvételi ívek, K2	Átadás-átvételi ívek, Iratok követése K2-ben (Irat történet)	Átadás-átvételi ívek	Átadás-átvételi ívek, K2, elektronikus feladójegyzék
Össz napi dbszám					
Minta darabszám	15	15	15	15	15
Mintából megfelelt					
Eredmény (%)	%	%	%	%	%
Iratkezelési koordinátor kézjele			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		
Össz napi dbszám					
Minta darabszám	15	15	15	15	15
Mintából megfelelt					
Eredmény (%)	%	%	%	%	%
Iratkezelési koordinátor kézjele			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		
Össz napi dbszám					
Minta darabszám	15	15	15	15	15
Mintából megfelelt					
Eredmény (%)	%	%	%	%	%
Iratkezelési koordinátor kézjele			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		
Össz napi dbszám					
Minta darabszám	15	15	15	15	15
Mintából megfelelt					
Eredmény (%)	%	%	%	%	%

<b>Iratkezelési koordinátor kézjele</b>			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		
<b>Össz napi dbszám</b>					
<b>Minta darabszám</b>	15	15	15	15	15
<b>Mintából megfelelt</b>					
<b>Eredmény (%)</b>	%	%	%	%	%
<b>Iratkezelési koordinátor kézjele</b>			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		
<b>Össz napi dbszám</b>					
<b>Minta darabszám</b>	15	15	15	15	15
<b>Mintából megfelelt</b>					
<b>Eredmény (%)</b>	%	%	%	%	%
<b>Iratkezelési koordinátor kézjele</b>			<b>IKK kapcsolat- tartó kézjele</b>		

## Havi összesítő:

### Teljesítés ..... hó

Mutató	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai	Minta darabszám	Mintából megfelelt	Eredmény (%)
Elintéztet iratok lezárása, irattározása	Az elektronikus bejelentések alapján a K2-ben a vonatkozó intézkedések megtétele, minimum 20, maximum 100 irat	elektronikus bejelentés, K2, irattörténet			%
Mutató	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai	Panasz darabszám	Jogos szolgáltató magatartásra vonatkozó panasz	Eredmény
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok száma kisebb, mint 5db/hó	A beérkező reklamációk közül az összes szolgáltatói magatartásra vonatkozó panasz	ügyfélszolgálati bejelentések,			0% vagy 100%
Mutató	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai	Jogos szolgáltató magatartásra vonatkozó panasz	Határidőn túl megoldott panasz	Eredmény
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok megoldási határideje 2 napon belüli	A beérkező reklamációk közül az összes szolgáltatói magatartásra vonatkozó panasz	ügyfélszolgálati bejelentések, dokumentált lezárására vonatkozó statisztikai riport			0% vagy 100%
Mutató	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai	Kezelt iratok havi darabszáma	Össz havi panaszok száma	Eredmény
A szolgáltató tevékenységével kapcsolatos felmerült jogos panaszok száma nem haladja meg a kezelt iratok össz darabszámának 1ezrelékét.	a beérkező reklamációk közül a szolgáltatói tevékenységgel összefüggő összes panasz	ügyfélszolgálati bejelentések, dokumentált lezárására vonatkozó statisztikai riport			0% vagy 100%

Mutató	Mintavétel esetén a mintavétel szabályai	Ellenőrzés dokumentumai	Össz havi dbszám	Minta darabszám	Mintából megfelelt	Eredmény (%)
Valamennyi Posta vagy egyéb szolgáltató által szállított küldemény naponta átvételre majd érkeztetésre vagy iktatásra kerül	Az adott napon a postáról átvett regisztrált küldemények K2-be érkeztetése, iktatása napi minimális mintavétel db. szám: 15 db	K2, postai küldemények kísérelőjegyzéke,				%
Valamennyi belső küldemény határidőig történő feldolgozása (átvétel, iktatás, érkeztetés, szkennelés)	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése alkalmankénti minimális mintavétel db. Szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Átadás-átvételi ívek, K2				%
Valamennyi belső küldemény a feldolgozás után határidőre a megfelelő címzethez kerül	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Átadás-átvételi ívek, iratok követése K2-ben (irattörténet)				%
Belső küldemények átadás/átvételi dokumentációjának megfelelő vezetése	Délelőtti és délutáni átvétel ellenőrzése napi minimális mintavétel db. szám: 15 db. 3 szervezeti egységtől	Átadás-átvételi ívek				%
Valamennyi kimenő küldemény tárgynapon feladásra és postai továbbításra kerül	Regisztrált küldemények 10%-a, kisebb illetve nagyobb minta esetén minimum 20, maximum 50 küldemény	Átadás-átvételi ívek, K2, elektronikus feladójegyzék				%

Össz. havi eredmény

Mutató	Eredmény (%)
Valamennyi Posta vagy egyéb szolgáltató által szállított küldemény naponta átvételre majd érkeztetésre vagy iktatásra kerül	%
Valamennyi belső küldemény határidőig történő feldolgozása (átvétel, iktatás, érkeztetés, szkennelés)	%
Valamennyi belső küldemény a feldolgozás után határidőre a megfelelő címzetthez kerül	%
Belső küldemények átadás/átvételi dokumentációjának megfelelő vezetése	%
Valamennyi kimenő küldemény tárgynapon feladásra és postal továbbításra kerül	%
Elintézett iratok lezárása, irattározása	%
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok száma kisebb, mint 5db/hó	%
Szolgáltatói magatartással kapcsolatosan felmerülő jogos panaszok megoldási határideje 2 napon belül	%
A szolgáltató tevékenységével kapcsolatos felmerült jogos panaszok száma nem haladja meg a kezelt iratok össz darabszámának 1ezrelékét.	%
<b>Összesített eredmény</b>	<b>%</b>

