

# SZÁLLÍTÁSI ÉS SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről:

**DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (DHK Zrt.)** (székhely: 1034 Budapest, Szőlő u. 38-40., adószám: 12519536-2-41, cégjegyzékszám: 01-10-044425, képviseli: De Rossi Éva az igazgatóság elnöke) ("**Megrendelő**")

másrészről: Hewlett-Packard Informatikai Kft. (székhely: 1117 Budapest, Aliz u. 1., **Cg.01-09-904183**, Adószám: 14445710-2-44., képviseli: Varga Krisztina) ("**Szolgáltató**") között alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

## 1. A Szerződés tárgya

A Megrendelő a jelen Szerződés tárgyát képező feladatokra nemzeti közbeszerzési eljárást folytatott le, mely eljárás nyertes ajánlattevője Szolgáltató lett.

A Megrendelő a saját javára a jelen Szerződés aláírásával megrendeli az 1. számú melléklet(ben (Adattárház igény és szolgáltatási specifikáció):

- 1.1. rögzített szolgáltatásokat, valamint megbízza Szolgáltatót a termék leszállítási, beüzemeléséhez szükséges munkálatok végrehajtási, illetve mindennapi használatához szükséges felhasználói összesen 64 (hatvannégy) óra időtartamú oktatási szolgáltatások ("**Szolgáltatás**") nyújtásával

Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti oktatási időtartam lehívására Megrendelő írásban jogosult.

Szolgáltató – amennyiben a jelen pont szerinti megrendelői utasítást – az oktatási tevékenység tervezett megkezdésének ideje előtt legalább 3 (három) munkanappal korábban közli Szolgáltatóval Szolgáltató köteles Megrendelő lehívásának eleget tenni a Megrendelő által megjelölt időpontban a Megrendelő által meghatározott helyszínen.

- 1.2. Szolgáltató jelen Szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a Szolgáltatás nyújtására és a termék leszállítására, a Megrendelő pedig vállalja a Szolgáltatás és termék ellenértékéért a jelen Szerződésben meghatározott díjak megfizetését, amennyiben Szolgáltató teljesítése szerződésszerű.

## 2. Teljesítési határidő

- 2.1. A Szolgáltató vállalja, hogy a Szolgáltatást **2014. február 15. napjáig – figyelemmel a jelen pontban meghatározott részhatáridőkre is** – teljesíti oly módon, hogy a jelzett időpontig az 1. számú melléklet(ben foglalt szolgáltatás rendeltetésszerű használatra és a Megrendelő által meghatározott célok elérésére alkalmassá válik, a jelen Szerződés 1.1. pontjában meghatározott oktatást lefolytatja és a beüzemelés során készített változások eredményét tartalmazó és az oktatási dokumentációt Megrendelő számára az általa igényelt az oktatásban részt vevő személyek létszámával megegyező nyomtatott példányszámban és „word” formátumban elektronikusan cd lemezen átadja.

Szolgáltató által teljesítendő (rész)határidők a következők:

- a tranzakciós rendszertől független külső adattárház létrehozása és riportáló alkalmazás létrehozása és Megrendelő részére való átadása 2013. december 06.
- oktatás megtartása és a dokumentáció átadása: 2013. december 6.
- archív rendszerekre épülő adattárház létrehozása: 2014. február 15.

Felek rögzítik, hogy az adattárház alkalmazás teljesítése akkor igazolható, ha azt Megrendelő annak rendelkezésre bocsátásától számított 5 (öt) munkanapon át kipróbálta és az adattárház megfelel a jelen Szerződésben foglaltaknak.

Felek rögzítik, hogy az egyes riport alkalmazások teljesítése akkor igazolható, ha azt Megrendelő azoknak rendelkezésére bocsátásától számított 1 (egy) munkanapon át kipróbálta és a riport megfelelt a jelen Szerződésben foglaltaknak.

Felek rögzítik továbbá, hogy munkaidő alatt minden hétköznap 7:00 és 15:45 közötti időszakot értenek.

Felek rögzítik azt is, hogy amennyiben az adattárház, vagy egy riport munkaidőben érkezik meg, úgy az egy munkanapi idő a következő munkanap munkaidejének végéig tart, míg, ha az adattárház, vagy a riport nem munkaidőben érkezik meg, úgy egy munkanap a soron következő munkanap munkaidejének kezdetekor kezdődik és az azt követő munkanap munkaidejének végéig tart.

### 3. Fizetési kötelezettség

3.1. Szolgáltató a jelen szerződésben és mellékleteiben foglalt feladatokat egyösszegű átalányáron

1. Nettó vállalási ár (Ft)	16.299.212,- Ft
2. ÁFA (27%) (Ft)	4.400.787,- Ft
3. Bruttó vállalási ár (Ft) 1+2.	20.699.999,- Ft
4. 5%-os pótmunka tartalékkeret (Ft)	1.035.000,- Ft
5. Teljes bruttó vállalási ár (Ft) 3+4.	21.734.999,- Ft

azaz: huszonegymillió hétszázharmincnégyezer-kilencszázkilencvenkilenc forintért elvégzi.

A bruttó vállalási árhoz képest meghatározott 5 (öt) százalék tartalékkeret a jelen Szerződés mellékletében részletezett feladatok közt, illetve a részletes költségvetésben nem szereplő, előre nem látható okból felmerülő és Megrendelő által írásban megrendelt pótmunkák fedezetére szolgál.

A tartalékkeret terhére történő teljesítés és számlázás kizárólag a Megrendelő előzetes, írásos megrendelésével és jóváhagyásával történhet. Megrendelőnek semmilyen kötelezettsége nincs a tartalékkeret terhére történő megrendelésre.

Amennyiben a Szolgáltatás jelen Szerződés 2.1 pontjában rögzített határidőkhöz rendelt része a jelen Szerződés 2.1 pontjában megadott rész- vagy véghatáridőre nem teljesül, Megrendelő késedelmi kötbérre jogosult, melynek mértéke a szerződés késedelemmel érintett részére eső nettó érték 10 (tíz) százaléka.

3.2. A szerződő felek rögzítik, hogy a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos minden költséget és esetlegesen a jelen Szerződés ügyleti értékének maximálisan 5 (öt) százalékával megegyező elrendelt pótmunka esetén fizetendő díjat a jelen Szerződés 3.1 alpontjában meghatározott díj fedezi, így a Megrendelő a jelen Szerződés eltérő kifejezett rendelkezése hiányában nem köteles a Szolgáltatónak semmilyen további díjat, vagy költséget megelőlegezni vagy a jelen Szerződés 3.1. alpontjában meghatározott díj megfizetésén túl megtéríteni.

- 3.3. A Szolgáltató a jelen Szerződés 2.1 pontjában meghatározott teljesítési határidőkhöz kapcsolódó feladatok teljes körű és Megrendelő által írásban igazolt teljesítése után 1 (egy) db részszámla és 1 (egy) db végszámla benyújtására jogosult. A Szolgáltató köteles a Megrendelő által aláírt és a Megrendelő részéről elfogadott teljesítési igazolást a számlához csatolni; a teljesítési igazolás beszerzése a számla kibocsátásának és benyújtásának feltétele. A teljesítési igazolásra a Megrendelő részéről SÁRKÁNY TÜNDE (vagy távollétében a Megrendelő igazgatóságának elnöke által írásban erre meghatalmazott személy) jogosult.
- 3.4. A Megrendelő a számlát nem köteles befogadni, és a Szolgáltató egyidejű értesítése mellett a számlát a fizetési határidő szempontjából be nem nyújtottnak tekintheti, ha
- a számlában foglalt gazdasági esemény nem valós, vagy
  - a számla tartalma nem egyeztethető össze a jelen Szerződés 3.3. alpontjában meghatározott teljesítésigazolással, vagy
  - a számla nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.
- 3.5. Megrendelő a Szolgáltató által benyújtott és a 3.4 pont alapján elfogadottnak tekintett számlát kézhezvételtől számított 30 (harminc) naptári napon belül banki átutalással egyenlíti ki a Szolgáltató által megadott számlára.
- 3.6. Ha a Megrendelő késedelmesen teljesíti fizetési kötelezettségét, a Szolgáltató jogosult késedelmi kamatot érvényesíteni, amelynek mértéke a Ptk. 301/A. § (1)-(2) bekezdései alapján kerül meghatározásra.
- 4. A jelen Szerződés hatálya és megszűnése**
- 4.1. Jelen szerződés legkésőbb 2014. február 15. napjáig tartóan határozott időtartamra jön létre. Bármely fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a másik fél bármilyen szerződésszegést követetett el, és a szerződésszegést a másik fél írásbeli felszólításának kézhezvételétől számított 5 (öt) munkanapon túl sem szünteti meg.
- 5. A jelen Szerződés módosítása**
- 5.1. A felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés bármilyen módosítása – a Kbt. előírásainak betartásával – csak közös megegyezés alapján és kizárólag írásban érvényes.
- 6. Alvállalkozó igénybevétele**
- 6.1. Felek megállapodnak abban, hogy a Szolgáltató jogosult a jelen Szerződést megalapozó közbeszerzési eljárás során tett végső, nyertes ajánlatában megjelölt alvállalkozók igénybevételére, akikért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna el.
- Újabb alvállalkozó csak a Megrendelővel történt egyeztetés és a megrendelő előzetes írásbeli jóváhagyása után vonható be a teljesítésbe.
- Az alvállalkozó bevonása előtt szükség esetén igazolni kell az alvállalkozó illetve dolgozói tekintetében azokat az adatokat és tényeket, melyeket az eljárást megindító felhívás és az ajánlati dokumentáció alkalmassági feltételként előírt, illetve az új alvállalkozóra vonatkozóan a Szolgáltató cégszerűen nyilatkozni köteles a Kbt. 128. § (2) bekezdés alapján a közbeszerzési eljárást megindító felhívásban megadott kizáró okok fenn nem állásáról.
- Jogosulatlanul igénybe vett alvállalkozó esetén Szolgáltató minden olyan kárért felel, amely e nélkül nem következett volna be.
- 7. Titoktartás**
- 7.1. A Szolgáltató a Megrendelőtől kapott minden adatot, írásos és nem írásos információt bizalmas adatként kezel időbeli korlátozás és külön ellenszolgáltatás teljesítése nélkül, azt harmadik fél tudomására nem hozhatja, kivéve a jogszabályban esetlegesen előírt adatszolgáltatási kötelezettséget.
- 7.2. A Szolgáltató a részére átadott információkat, vagy adatokat kizárólag a Szerződés teljesítéséhez használhatja fel.

- 7.3. A titoktartási kötelezettség értelemszerűen nem vonatkozik olyan adatokra és információkra, melyek már a Szerződés aláírásakor köztudomásúak voltak, vagy később (de nem a titoktartási kötelezettség megszűnése miatt) köztudomásúvá váltak, illetve amelyek jogszabály erejénél, hatóság vagy bíróság intézkedésénél fogva nyilvánosak.
- 7.4. A szerződő feleknek titokban kell tartania és nem szabad közzétennie, reprodukálnia, terjesztenie, továbbadnia, vagy átruháznia semmilyen formában, semmilyen eszközzel, illetve semmilyen célra sem az üzleti titkot, illetve annak egyetlen részét sem.
- 7.5. Szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra is, hogy minden olyan esetről haladéktalanul tájékoztatják egymást, amikor bíróság vagy hatóság megkeresése alapján az üzleti titok átadására kényszerülnek.
- 7.6. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy a Szerződés jelen pontjában rögzített kötelezettségek megszűnéséért polgári- és büntetőjogi felelősséggel tartoznak.
- 7.7. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő felett a FŐTÁV Zrt. (közvetlen minősített többséget biztosító) befolyást gyakorol, így a gazdasági társaságokról szóló 2006. évi IV. törvény alapján a FŐTÁV Zrt. jogosult a Megrendelő által kötött szerződések, megállapodások vonatkozásában felvilágosítást kérni, ezen iratokba korlátozás nélkül betekinteni.
- 7.8. Szolgáltató minden, a jelen szerződés teljesítése során tudomására jutott, Megrendelőre, tevékenységére és ügyfeleire vonatkozó információt üzleti titokként kezel, és azokat kizárólag a szerződés teljesítése érdekében jogosult felhasználni, feltéve, hogy azokat az átadó a bizalmas jellegre utaló megjelöléssel látta el, vagy a bizalmas jelleg az információkat kapó fél számára ilyen megjelölés nélkül is nyilvánvaló.
- 7.9. Szolgáltató köteles továbbá a szerződés teljesítése során tudomására jutott üzleti titkot az ezekre vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint megőrizni. Ezen kötelezettség vonatkozik Szolgáltató alkalmazottjaira és az általa a teljesítésbe esetleg bevont más személyekre és szervezetekre is.
- 7.10. Hasonlóképpen Megrendelő is köteles minden Szolgáltató részéről tudomására jutott, Szállító vagy általa a teljesítésbe esetleg bevont más személyekre vonatkozó azon információkat üzleti titokként kezelni, amelyeket Szállító az átadásakor "bizalmas" megjelöléssel látott el. A titoktartásról szóló rendelkezések a jelen szerződés hatálya alatt, valamint annak megszűnéséig terhelik a Feleket.

## **8. Hivatkozás referenciaként a Megrendelő részére végzett tevékenységre**

- 8.1. A Szolgáltató a Megrendelő részére a jelen Szerződés alapján végzett tevékenységre referenciaként jogosult hivatkozni, amennyiben a teljesítése szerződésszerű volt.

## **9. Üzleti magatartásra vonatkozó kötelezettségvállalás**

- 9.1. A Szolgáltató kijelenti, hogy a Megrendelő tájékoztatta a Megrendelő által meghatározott üzleti etikai elvárásokról.
- 9.2. A Szolgáltató kijelenti, hogy a 9.1 pontban meghatározott üzleti etikai elvárásokban foglaltaknak az üzleti partnerekre vonatkozó részeit megismerte, és kijelenti, hogy a rá vonatkozó ezen üzleti etikai elvárásokat betartja.

## **10. Vis maior**

- 10.1. E pont értelmezésében vis maior eseménynek minősül az érintett fél érdekkörén kívül eső okból eredő, elháríthatatlan esemény, így különösen (i) minősített időszaki helyzet (rendkívüli állapot, szükségállapot, veszélyhelyzet) vagy egyéb katasztrófahelyzetnek minősíthető helyzet, függetlenül a minősített időszaki helyzet tényleges kihirdetésétől vagy

a katasztrófa kinyilvánításától; (ii) sztrájk vagy hasonló munkabeszüntetés, a fél munkavállalói által végrehajtott sztrájk vagy munkabeszüntetés kivételével.

- 10.2. Egyik fél sem felelős a jelen Szerződés szerinti kötelezettségeinek nem-, hibás- vagy késedelmes teljesítésért, ha azt az előző pontban meghatározott vis maior esemény okozta. Vis maior esemény bekövetkezte esetén az érintett fél köteles a másik Felet írásban haladéktalanul értesíteni.
- 10.3. Vis maior esemény időtartama alatt a jelen szerződés hatálya szünetel, abban a mértékben, amennyiben a jelen szerződés teljesítése a vis maior esemény miatt nem lehetséges.

## **11. Értesítések és tájékoztatások**

- 11.1. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban, személyesen vagy könyvelt levélpostai küldeményként, vagy elektronikus levél útján, a jelen szerződés 11.3 pontjában meghatározott címekre, az értesítés tételére jogosult személyek juttatják el.
- 11.2. Kézbesítettnek minősül az az értesítés is, amelynek a postai tértivevénye „nem kereste” vagy az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz. Felek megállapodnak, hogy ebben az esetben e-mail-en is azonnal megküldik a visszaküldött levelet a másik félnek utalva arra, hogy az értesítés részükre visszaérkezett „nem kereste”/”átvételt megtagadta” jelzéssel.
- 11.3. Felek részéről kapcsolattartásra jogosult személyek:

Megrendelő képviselője: **DE ROSSI ÉVA /IGAZGATÓSÁG ELNÖKE/**

Megrendelő kapcsolattartója:

**SÁRKÁNY TÜNDE /ÜZLETFOLYAMAT-FEJLESZTÉSI  
VEZETŐ/**

**SARKANY.TUNDE@DHKZRT.HU**

**FLOROVITS GÉZA /INFORMATIKAI VEZETŐ/**

**FLOROVITS.GEZA@DHKZRT.HU**

Szállító képviselője: **VARGA KRISZTINA**

Szállító kapcsolattartója: **CSIZI ANDRÁS**

- 11.4. Felek az együttműködés operatív lebonyolítására, illetve napi kérdéseinek rendezésére más személyt is kijelölhetnek, akinek nevét és elérhetőségeit haladéktalanul és írásban közlik a másik féllel.
- 11.5. Amennyiben a jelen Szerződésben rögzített kapcsolattartók személye megváltozik, úgy azt a fél cégjegyzésre jogosult képviselője, vagy annak meghatalmazottja írásban közli a másik féllel.

## 12. A jelen Szerződés teljessége

- 12.1. A jelen Szerződés a szerződő felek közötti tárgybeli megállapodás valamennyi feltételét magában foglalja (teljességi záradék). Ha a jelen Szerződés kifejezetten eltérően nem rendelkezik, a jelen Szerződés hatályon kívül helyez minden a jelen Szerződés tárgyát képező, a felek közötti korábbi nyilatkozatot, ajánlatot, kötelezettségvállalást, megállapodást vagy egyezséget. A jelen Szerződésbe nem foglalt korábbi nyilatkozatok, ajánlatok, kötelezettségvállalások, megállapodások vagy egyezségek nem képezik a jelen Szerződés részét.

## 13. A Szolgáltató nem szerződésszerű teljesítése

- 13.1 Szolgáltatónak a szolgáltatások teljesítését a Megrendelővel egyeztetett határidők és feltételek szerint kell elvégeznie. Az egyeztetésekről a Megrendelő jegyzőkönyvet készít, mely tartalmazza az egyeztetés tárgyát, az elfogadott feltételeket és határidőket, melyet mindkét szerződő fél aláír.

- 13.2 Szolgáltató a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem szerződésszerű, vagy nem teljesítése esetén (kivéve: vis maior esetét) a Megrendelő az alábbi szankciókat érvényesítheti: Késedelmes, vagy nem szerződés szerinti teljesítés esetén Megrendelő jogosult a szerződés **azonnali hatályú felmondására**, amennyiben Szolgáltató a 4.1. alpont szerinti felszólításnak határidőben és hiánytalanul nem tesz eleget. Szolgáltató ez esetben a a jelen Szerződés 3.1 pontjában foglalt késedelmi kötbér érvényesítésére jogosult.

A szerződés ellehetetlenülése esetén Megrendelő a teljes nettó vállalási ár 20 (húsz) százalékának megfelelő mértékű meghiúsulási kötbérré jogosult.

A jelen Szerződés ellehetetlenülésének minősül a teljesítési véghatáridő 15 (tizenöt) munkanappal való túllépése, továbbá az az eset, ha Szolgáltató teljesítése legalább 15 (tizenöt) munkanapon át nem felel meg a jelen Szerződés műszaki paramétereinek.

A késedelmi kötbér a meghiúsulási kötbérral együttesen is érvényesíthető és annak összege sem együttes, sem külön-külön alkalmazás során nem szolgál kárátalányként; Megrendelő esetleges kártérítési igényeinek bejelentését és érvényesítését nem befolyásolja.

- 13.3 Megrendelő szintén jogosult azonnali hatállyal felmondani a szerződést a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti esetekben, a Kbt. 125. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével.

- 13.4. Szolgáltató nem sújtható kártérítéssel vagy a szerződés megszüntetésével, ha a késedelmes teljesítés vagy meghiúsulás vis maior eredménye. Megrendelő a Szerződés felmondása esetén kötelezhető az addig igazoltan elvégzett munkák kifizetésére.

- 13.5. A szerződésben foglalt határidők a vis maior időtartamával meghosszabbodnak. Amennyiben a vis maior időtartama meghaladja a 30 (harminc) naptári napot, a Megrendelőnek jogában áll – hátrányos jogi következmények nélkül – a szerződés nem teljesített részét felmondani oly módon, hogy a Szolgáltatónak erről írásbeli értesítést küld. A Szolgáltatót ez esetben a ledolgozott munkájáért megillető vállalkozási díj megilleti.

#### **14. Viták eldöntése, alkalmazandó jog**

- 14.1 A jelen szerződéses feltételekkel nem szabályozott kérdésekben a magyar jog, így különösen a Kbt., a Polgári Törvénykönyv és a hatályos magyar jogszabályok irányadók.
- 14.2 Amennyiben a jelen szerződésből fakadóan vagy ahhoz kapcsolódóan vita vagy más igény merül fel, Feleknek minden erőfeszítést meg kell tennie annak érdekében, hogy az ilyen viták békés úton kerüljenek elrendezésre, elsősorban felelős szakmai vezetőik bevonása mellett.

#### **15. Egyéb kikötések**

15.1 Megrendelő fenntartja a tulajdonjogát a szerzői jogok felett, amely jelen Szerződés tárgyát képező feladatok elvégzése közben keletkezik, azzal a kikötéssel, hogy azokat harmadik félnek nem értékesíti és Megrendelőnek időbeli korlátozás és külön ellenérték nélkül felhasználási jogot engedélyez annak érdekében, hogy a jelen pont szerinti jogokat Megrendelő gazdasági működése során gyakorolni tudja. A szellemi tulajdon része a feladat elvégzése közben kifejezetten a feladat elvégzése érdekében keletkező programkód a Megrendelő rendszerében, elektronikus és papír alapú feljegyzések és emlékeztetők, műszaki és üzleti leírások, rendszertervek, oktatási anyagok, üzleti adatok, adatbázisok.

15.2 Szolgáltató nem fizethet, illetve nem 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 (Kbt. 125. § (4) bekezdés a) pont).

15.3 Szolgáltató a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti (Kbt. 125. § (4) bekezdés b) pont).

15.4 Jelen Szerződés aláírásával Szerződő Felek kijelentik, hogy a Szerződésben foglaltakkal egyetértenek, azt magukra nézve kötelező érvényűnek ismerik el. Jelen Szerződés minden esetben az azt megalapozó közbeszerzési eljárás dokumentumaival (Ajánlattételi Felhívás, Ajánlati Dokumentáció és mellékletei, Szolgáltató nyertes Ajánlata és mellékletei, tárgyalási jegyzőkönyvek) együtt értelmezendő.

15.5 Felek rögzítik továbbá, hogy Szolgáltató a jelen Szerződés alapján leszállított árukért 2014. december 31. napjáig (jótállási idő) jótállásra köteles.

Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a Szolgáltatás hibás teljesítésével kapcsolatos jótállási igények érvényesítésére a Kbt. 126. § (3) bekezdésében foglaltak szerint a jelen Szerződés nettó (tartalékkeret nélküli) üzleti értékének 5 (öt) százalékával megegyező mértékű jótállási biztosítékot bocsát Megrendelő rendelkezésére.

A jótállási biztosíték formája Szolgáltató döntése alapján a Kbt. 126. § (6) bekezdés a) pontjában foglaltak szerint történhet.

A jótállási biztosítékot Szolgáltató 2012. december 06. napján köteles Megrendelő részére átadni.

A jelen bekezdés szerinti jótállási biztosíték Megrendelő számára történő rendelkezésre bocsátása a jelen szerződés 3.3 pontjában foglalt részszámla és végszámla kibocsátásának feltétele.

Ha a jótállási biztosíték formája bankgarancia, akkor a bankgarancia érvényességi ideje minimum 2014. december 31. napjáig kell, hogy tartson.

A bankgarancia lehívható, amennyiben Szolgáltató felé Megrendelő a jótállási határidőben jótállási igényt jelent be és Megrendelő az igénybejelentés Szolgáltató által való kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) naptári nap elteltével akképp nyilatkozik a bankgarancia kibocsátója felé, hogy Szolgáltató a jelen bekezdés szerint közölt jótállási igényét nem intézte el.

## 16. A jelen Szerződés mellékleteinek felsorolása

16.1. A felek a jelen Szerződéshez az alábbi mellékleteket csatolják, és azokat a jelen Szerződés részének tekintik:

1.sz. melléklet: Adattárház igény és szolgáltatási specifikáció

A felek a jelen Szerződést elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, az alábbi napon aláírják.

Budapest, 2013. szeptember 13.

*Rossi Éva*  
Dr. Rossi Éva  
Igazgatóság elnöke  
DHK HÁTRALÉKKEZELŐ ÉS  
PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÓ ZRT.  
Megrendelő

*Varga Krisztina*  
Varga Krisztina  
Ügyvezető

Hewlett-Packard Informatikai Kft.  
Szolgáltató

Hewlett-Packard Informatikai Kft.  
1117 Budapest, Aliz utca 1.  
Adószám: 14445710-2-48



2013. 09. 13.



# I. Adattárház igény és szolgáltatási specifikáció

## 1. Az adattárház forrásadatai

### 1.1. Első ütem: (produktív rendszer) – határidő: 2013. december 6.

Adatforrás megnevezés	Adatstruktúra	Adatmezők
SAP 6.0. rendszer FI-CA modul	DFKKKO, DFKKOP, FKKMAKO, FKK NSTPLN HEAD, FKK INSTPLN HIST, DFKKPOH, DFKKPOP, DFKKZP, DFKKLOCKS táblái és segédtábláik	50-70 mező
SAP 6.0. rendszer CIC modul	BCONTD, ZHH_HOVHELY táblái, EENO_DYNP struktúra	20-30 mező
SAP 6.0. rendszer FI modul, CO modul	BSEG tábla és segédtáblái, COBL struktúra (FI modul CO-hoz illesztett információi)	20-30 mező
SAP 6.0. rendszer Records Management modul (speciális fejlesztésű)	mely nem közvetlen tábla eléréssel működik, hanem standard SAP függvény és BAPI-k használatával éri el az adatokat	50-70 mező

## 1.2. Második ütem:

Produktív rendszer – határidő: 2014. február 15.

Adatforrás megnevezés	Adatstruktúra	Adatmezők
SAP 6.0. rendszer	ANLA transzparens tábla	20-30 mező
AM modul		

Archív rendszer – határidő: 2014. február 15.

Adatforrás megnevezés	Adatstruktúra	Adatmezők
SAP 4.6. rendszer	DFKKKO, DFKKOP, FKKMAKO, FKK NSTPLN HEAD, FKK INSTPLN HIST, DFKKPOH, DFKKPOP, DFKKZP táblái és segédtáblái	a SAP 6.0 forrásrendszerből már az első ütemben definiált legfontosabb 30-50 mező
SAP 4.6. rendszer	BSEG tábla és segédtáblái, COBL struktúra	a SAP 6.0 forrásrendszerből már az első ütemben definiált legfontosabb 20-30 mező
archív oracle adatbázis		50-70 mező

## 2. Az adattárház követelmények

- a tranzakciós rendszerektől független adatbázis létrehozása, külön fizikai szerveren;
- a jelen szerződés tárgyát képező elemző és riportkészítő alkalmazáshoz szükséges SAP adattárházat kiszolgáló adatbázis létrehozása és implementálása (a megvalósítás során kizárólag SAP standard technológiák alkalmazása megengedett);
- Extractok elkészítése SAP produktív rendszerből az adattárház részére;
- a kialakított adattárház adatainak munkaidőn kívüli adatfrissítése;
- az adattárházba kerülő információk adattisztítása (duplikált adatok, rekordok kiszűrése);
- adatmodell építése az üzleti logikának megfelelően;
- az adattárház alapjául szolgáló SAP modulok performanciája nem csökkenhet az adattárház használata során;
- multiplatform adatbázison való működő képesség;
- adattárház ütemezett frissítés során követelmény, csak a változások áttöltése
- megrendelő preferálja az SAP rendszerén belül ütemezett extractok indítását;
- az extractok futásának naplózása, csak hibakód szintű (pl: sikeres: 0, sikertelen:1);
- az adattárház bevezetése sikeres, ha a Megrendelő annak rendelkezésre bocsátásától számított 5 (öt) munkanapon át kipróbálta és az adattárház megfelel a Szerződésben foglaltaknak;
- fejlesztői, teszt, éles környezet kialakítása;

- archív rendszerekből származó adatok a tervezés során kialakított adatmodellnek megfelelő formátumban, struktúrában történő előállítás.

Az archív rendszerekből származó adatok tartalmi helyességéért a Megrendelő felel.

### **3. Leszállítandók**

- architektúra terv;
- részletes koncepcióterv a bevezetésről;
- bevezetési ütemterv;
- base line felvételi terv (az alap rendszerek telepítése után mért szerver performancia adatokról);
- rendszer tesztelési terv;
- tesztelési jegyzőkönyvek;
- hibátlanul működő telepített alkalmazás software;
- software telepítőkészletek;
- gyári dokumentációk;
- licence kulcsok és a dokumentációi, certifikátok;
- teljesítés jegyzőkönyv;
- átadás-átvételi jegyzőkönyv.

### **4. Rendelkezésre álló futtató környezet**

- Kliens oldali:
  - MS Windows XP
  - MS Office 2010, Internet explorer V8
  - Minimum: 2Gb RAM
  - Processzor: Intel core 2 CPU 1,86Ghz
- A megrendelő által biztosított szerverek:

System Model: IBM,7998-61X

Machine Serial Number: 0624A1A

Processor Type: PowerPC\_POWER6

Processor Implementation Mode: POWER 6

Processor Version: PV\_6

Number Of Processors: 4

Processor Clock Speed: 4005 MHz



CPU Type: 64-bit

Kernel Type: 64-bit

LPAR Info: 1 06-24A1A

Memory Size: 15744 MB

OS: IBM AIX

Megrendelő elegendő méretű tárhelyet biztosít.

System Model: IBM,9133-55A

Machine Serial Number: 109C66H

Processor Type: PowerPC\_POWER5

Processor Implementation Mode: POWER 5

Processor Version: PV\_5\_3

Number Of Processors: 4

Processor Clock Speed: 2097 MHz

CPU Type: 64-bit

Kernel Type: 64-bit

Memory Size: 32000 MB

OS: IBM AIX

Megrendelő elegendő méretű tárhelyet biztosít.

Az operációs rendszerek megrendelő által lesznek telepítve UNIX alapú IBM AIX szerverekre. Az adatbázis rendszerek telepítése viszont Szolgáltató feladata, ez az SAP BI és BO installációs folyamat része.

## II. Üzleti elemző, riportkészítő alkalmazás műszaki specifikáció

Teljesítési határidő: 2013. december 6.

### 1. Kritériumok

- Könnyen megtanulható és kezelhető riportálási felület alkalmazása
- Grafikus drag & drop lekérdezési technika
- A riportok készítése legyen egyszerű a felhasználók által végezhető, esetenként minimális fejlesztői ráfordítást igényelhet
- Gyors riportálási lehetőség
- Dashboard megjelenítések biztosítása,
- Rendelkezzen átfűrási és lefűrási technológiával, diagramokról is adat szinten
- Különböző adatforrásokból való egyidejű feldolgozás képessége (pl: adattárház, Excel)
- PDF-be és Excel-be történő exportálás lehetősége, riport közvetlen nyomtatási lehetősége
- Származtatott adatok képzésének lehetősége (betöltött adatokból új adatok létrehozása, megtekintés közben „on the job” jelleggel)
- Megjelenítési lehetőség mobil eszközön (Blackberry, Iphone), mely esetben elfogadható az Internet böngésző alapú megjelenítés is.
- Jogosultság kezelés
- „What if” (mi lenne ha) funkció
- Ütemezhető lekérdezés az adatforrásból
- Ad-hoc riportkészítés
- Levelezési programokhoz csatolási lehetőség
- Ütemezhető jelentés, továbbítási lehetőség
- Bekövetkezett események esetén riasztás küldése

A definiált riportokat megjelenítő felület biztosítja az interaktív grafikus megjelenítést és a lefűrási lehetőséget a részletes adatokhoz, az alkalmazott szoftver típusa a következő lehet: Web Intelligence, Crystall Reports, Dashboard Designer.

A megjelenítő szoftver licenzek költségét Megrendelő viseli.



Az operációs rendszerek megrendelő által lesznek telepítve UNIX alapú IBM AIX szerverekre. Az adatbázis rendszerek telepítése viszont Szolgáltató feladata, ez az SAP BI és BO installációs folyamat része.

A mobil eszközökön való alkalmazás futtatásához a megrendelő biztosítja a mobil eszköz menedzsmentet és a biztonsági beállításokra vonatkozó feladatok elvégzését.

## **2. Dashboard felülettel szemben támasztott követelmények**

- a riport módosításával a műszerfal felület is változzon;
- dashboard objektumról történő lefúrási lehetőség, akár több lépcsőben.

## **3. Leszállítandók**

- architektúra terv,
- részletes koncepcióterv a bevezetésről,
- bevezetési ütemterv,
- base line felvételi terv,
- rendszer tesztelési terv,
- teszt jegyzőkönyvek,
- hibátlanul működő telepített alkalmazás software,
- software telepítőkészletek,
- gyári dokumentációk,
- licence kulcsok és a dokumentációi, certifikátok,
- teljesítés jegyzőkönyv,
- átadás-átvételi jegyzőkönyv.

## **4. Riport követelmények**

A bevezetés részét képezi az alábbi módosítható riportok létrehozása:

### **4.1 „Sakktábla riport”**

**Üzleti célja:** Adott évben és hónapban megvásárolt követelések névértékének és vételárának és a kivetett díjak, kamatok megtérülési értékének megjelenítése évenként és azon belül hónap bontásban. (tőke, kamat, díj külön-külön és összesítve is) A táblázat tartalmazzon havi és éves (kumulált) megtérülési mutatót (%), mely az adott hónapban megtérült követelés és a megvásárolt vagy kivetett követelés hányadosa.

A megtérülést tartalmazó mezők, lefűrva tartalmazzák, hogy milyen tulajdoni formához tartozó volt a követelés (magán, önkormányzati, Nemzeti Eszközkezelő, stb...) illetve a megtérülés időpontjában az adott tétel melyik követeléskezelési folyamat melyik státuszában volt. (milyen RM aktához tartozott)

A megtérülés mező tartalmazza nem csak a befizetésből eredő megtérülést, hanem a leírások és stornózások adatait is külön-külön. (A megtérülési mutató csak a befizetések értékét veheti alapul) A riport tartalmazza az adott hónapban/évben vásárolt illetve kivetett követelések még meg nem térült értékét is.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** Riport a fenti részletezettséggel, diagramm ( a megtérülés ütemére vonatkoztatva) és dashboard a megtérülési mutatóra, valamint a dashbordból egy-egy adatra mutassa meg annak részleteit

### **4.2 Nyitott követelésállomány**

**Üzleti célja:** Adott időpontban (pl.:hónap utolsó napja) „nyitott” kiegyenlítettlen követelések megjelenítése az alábbi bontásban:

- külön-külön tartalmazza a még nyitott megvásárolt illetve kivetett követelések (tőke, kamat, díj) értékét és a hozzájuk tartozó ügyfelek számát. A tőke névértékben és vételárban is kerüljön megjelenítésre.
- lefűrva tartalmazza a fenti adatokat beszállítóként (Főtáv (Bp.) vagy Vác) Ezt követő a lefűrások minden szintjén lehessen látni az ügyfél szerződéses folyószámla azonosítóját és/vagy bizonylatszintű megjelenítését
- kerületenként az adatokat
- tulajdoni forma szerint (magán, önkormányzati stb...),

- melyik követeléskezelési folyamathoz tartozó a követelés (felszólítási eljárás, Fizetési meghagyás, Végrehajtás, Per)
- melyik folyamat melyik státuszában vannak (pl.:Fizetési meghagyáson belül, beadva, jogerős, perré alakult)

A fenti bontás minden részlete tartalmazzon érték és ügyfél darabszám adatot.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport a fenti részletezettséggel és diagram a részletek tekintetében (kerületre, tulajdoni formára, stb...)

### 4.3 Heti követeléskezelés riport

**Üzleti célja:** Adott hét utolsó napján lévő állományi záró adatokat, illetve az adott héten történt folyamat volumen és/vagy értékadatait tartalmazza. A pirossal kiemelt adatok az előző 2. pont szerinti riport üzleti igényből származtatható adatok. Az alábbi jellemzőkre vonatkozó adatok felsorolása csak minta.

FTV adós (db)
FTV adósság (ft)
FTV adósság tőke
FTV adósság kamat, díj
FTV 1000 ft alatti adós (db)
FTV 1000 ft alatti adós (ft)
FTV visszaadott ügyfél (db)
FTV visszaadott ügyfél (ft)
Vác adós (db)
Vác adósság (ft)
Vác adósság tőke
Vác adósság kamat, díj
Vác 1000 ft alatti adós (db)
Vác 1000 ft alatti adós (ft)
Vác visszaadott ügyfél (db)
Vác visszaadott ügyfél (ft)
küldött egyedi ügyfél levelek
kapott egyedi ügyfél levelek
küldött tulajdonosi értesítő levelek (db)
ebből Vác (db)
BM címkutatás (db)
BM címkutatás (illeték)
tulajdoni lap lekérés (db)
tulajdoni lap lekérés (illetékvonzata)



sikerés kimenő hívás (db)
bejövő telefon (db)
kijárás (db)-havi adat
<b>üszí irodákön személyesen megjelént ügyfelek (db)</b>
Kispest
Allee
Váci
Árkád
<b>üszí irodák bevétele</b>
Kispest
Allee
Váci
Árkád
<b>Részletfizetés</b>
Élő RF (db)
Élő RF (ft)
Új RF kötés (db)
Új RF kötés (ft)
Deaktiválás nem fizetés miatt (db)
Szerződés szerint teljesített, lezárult RF(db)
RF-ből befolyt összeg (ft)
<b>FMH (Fizetés meghagyás)</b>
összes FMH - görgetett (db)
összes FMH - görgetett (ft)
beadott FMH (db)
ebből Vác (db)
Önkormányzati (db)
beadott FMH (ft)
ebből Vác (Ft)
Önkormányzati (ft)
FMH-ra adás díjvonzata
2013-ban jogerős, még VH-ra nem adott E_FMH
2012-ben jogerős, még VH-ra nem adott E_FMH
2011-ben jogerős, még VH-ra nem adott E_FMH
2010-ben jogerős, még VH-ra nem adott E_FMH
2008-ban jogerős, még VH-ra nem adott PAPIR ALAPÚ FMH (db)
2009-ben jogerős, még VH-ra nem adott PAPIR ALAPÚ FMH (db)
2010-ben jogerős, még VH-ra nem adott PAPIR ALAPÚ FMH (db)
100e Ft alatti jogerős, még VH-ra nem adott e_fmh
100e Ft alatti jogerős, még VH-ra nem adott papír alapú fmh
Ellentmondás (db)



	ebből Vác (db)
	Önkormányzat (db)
Hiánypótlás, elutasítás (db) FMH	
<b>VH (Végrehajtás)</b>	
összes jogerős VH - görgetett (ft)	
összes jogerős VH- görgetett (db)	
beadásra átadott papír alapú VH - fmh-ból és perből összesen (db)	
beadásra átadott papír alapú VH - fmh-ból és perből összesen (ft)	
beadott e_vh (db)	
	ebből Vác (db)
	Önkormányzati (db)
beadott e_vh (ft)	
	ebből Vác (ft)
	Önkormányzati (ft)
VH-ra adás illetékvonzata - fmh-ból és perből összesen	
VH jog bejegyzés (db)	
VH jog bejegyzés (ft)	
kifizetett VH előleg (db)	
kifizetett VH előleg (ft)	
Héten jogerős VH (db)	
Letiltás (db)	
Sikeresen lezárult VH (db)	
<b>PER</b>	
peres állomány - görgetett (db)	
peres állomány - görgetett (ft)	
elsőfokon (db)	
másodfokon (db)	
héten kiadott új ügy (db)	
	ebből Vác (db)
	Önkormányzat (db)
héten kiadott új ügy (ft)	
	ebből Vác (ft)
	Önkormányzat (ft)
héten jogerősen lezárult ügy (db)	
	ebből Vác (db)
	Önkormányzat (db)
héten lezárult ügy (ft)	
héten jogerőssé vált ügyek (db)	
<b>Kiküldött felsz.levelek (havi adatok)</b>	
D1levél darabszám	
D1levél összeg	
DS1levél darabszám	
DS1levél összeg	
jogi fázis előkészítése státusz (db)	

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport, mely heti, havi, éves szinten tartalmazza a volumen és záró adatokat.

#### 4.4 Követeléskezelési folyamatok elemzése

**Üzleti célja:** Adott évben, hónapban és napon megvásárolt követelések végigkövetése a követeléskezelés folyamatain a megtérülésig. Továbbfejlesztett „sakktábla riport”, ahol számított érték az eltelt napok száma. A riport eredményeként meghatározható, hogy átlagosan mennyi időt „tölt” egy követelés egy folyamatban illetve mennyi az átlagos megtérülési idő. A riport induló adata a megvásárolt követelés napja és névértéke (átlagosan havi 5 vásárlási nap van). A oszlopok tartalmazzák a követeléskezelési folyamat jelentősebb pontjáiig eltelt napok számát és az ebben részt vett követelések értékét. A riport oszlopainak értéke a tulajdonosi értesítő kiküldésétől a végrehajtás felé haladva csökkenő tendenciát mutat.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport, éves és havi adatokat feltüntető diagram megjelenítéssel

#### 4.5 Tevékenység közvetlen és közvetett költségei

**Üzleti célja:** Adott évben és hónapban a követeléskezeléssel kapcsolatban felmerült költségek összegzése

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** Diagram (időszak és költségek szerint részletezett riport alábontással)

#### 4.6 Befizetések elemzése

**Üzleti célja:** Befizetések lekérdezése adott időszakra, befizető típusonként, a befizetés típusa szerint (átutalás, készpénzes, bankkártyás fizetés, csekk befizetés) és alábontása (díj, kamat, Tőke) aktánként, ügyfelenként. (szumma) Különbséget kell tenni a könyvelés dátuma (a befizetés lekönyvelésének napja) és befizetés dátuma (a befizetés beérkezésének napja) között.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport a fentiek szerint részletezve és grafikon a részletek mindegyikére

#### 4.7 Túlfizetések lekérdezése

**Üzleti célja:** Olyan ügyfél befizetések lekérdezése, ahol maradványérték maradt a befizetésből, de már nincs követelés az ügyféllel szemben. (túlfizetés) A táblázat tartalmazza a túlfizetéses ügyfelek számát és a túlfizetés értékét összesen és az alábbiak szerint alábontva, úgy hogy látszódjon az ügyfél folyószámla azonosítója és a hozzátartozó túlfizetés összege:

- leírt követelése volt-e az ügyfélnek igen/nem
- túlfizetéses ügyfél tulajdoni forma (önkormányzati, magán stb...) szerinti besorolása (önkormányzat megjelölésével)
- befizető típus szerint (saját, önkormányzati, végrehajtótól származó, stb...)
- éves és havi bontásban.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** analitikus riport

#### 4.8 Terv-tény összehasonlítás

**Üzleti célja:** Az üzleti tervben nevesített kategóriákhoz rendelt tervadatok összehasonlítása a tényadatokkal. Minta riport alább látható:

Paraméterek	2013 terv	2013 évi időarányos terv	2013 tény	Eltérés	Január terv	Január tény
Vásárolt követelés névértéke						
Bruttó tőkebeszedés						
Összes bruttó beszedés (befolyt összeg)						
978100 Tőke bevétel (számviteli)						
978200 Vásárolt követelés kamata						
963910 Ügyvédi és egyéb díjbevételek (korábbi évek)						
963911 Felszólító levelek díjbevétele						
963912 FMH eljárási díjbev.						
963913 FMH ügyvédi díjbevétele						
963914 FMH posta költségének díjbevétele						
963915 FMH tulajdoni lap díjbevétele						
963916 FMH címkutatás díjbevétele						
963917 FMH illetékének díjbevétele (papír alapú)						
963921 VH eljárási díjbev.						
963922 VH ügyvédi munkadíj díjbevétele						
963923 VH előleg díjbevétele						
963924 VH jog bejegyzés díjbevétele						
963925 VH egyéb díjbevétele						
963926 VH illeték díjbevétele (papír alapú)						
963931 perköltség díjbevétele						
963932 ügygondnoki díjbevétele						
963941 Hátralék kimutatás díjbevétele						
963942 Egyenleg kivonat díjbevétele						
963943 igazolás díjbevétele						
Díjbevételei összesen						

**Adatforrás:** adattárház és excel táblázat

**Megjelenítés:** Riport a fenti mintához hasonlóan és dashboard objektum a havi terv tény adatok időarányos teljesítésére.

#### 4.9 Ügyfélelemzés

**Üzleti célja:** Ügyfél csoport vizsgálat, melynek célja bizonyos paraméterek mentén meghatározni milyen követeléskezelési eljárás legyen a következő.

(pl.: induljon-e fizetés meghagyás az ügyfél ellen vagy kerüljön-e végrehajtásra a követelés)

Bizonyos követeléskezelési folyamat státuszok nagysága ügyfél szám és tőkekövetelés névértékben 4 összegkategóriába sorolása (100 ezer alatt, 100-500ezer, 500ezer-1millió, 1 millió felett). Az egyes státuszokhoz rendelt ügyfelek teljes számlaegyenlegére státusztól függően különböző vizsgálatokat kell végezni:

#### Fő akta

1. Jogi fázis előtt:

2. Jogi fázis előkészítése
3. Tulajdonosi értesítés kiküldve

1,2,3 státuszban vizsgálandó:

- volt-e per aktája
- volt-e Rf bizonylata
- volt-e befizetése az elmúlt egy éves időtartam alatt
- volt-e FMH aktája
- volt-e nullás díjjegyzék, nullás díjjegyzék nélkül, letiltás státuszú VH aktája
- volt-e szüneteltetés, árverés kitűzve, behajthatatlan státuszú VH aktája

#### Fizetési meghagyás akta

4. Teljes jogerős
5. Részleges jogerős

4,5 státuszban vizsgálandó:

- volt-e Rf bizonylata
- volt-e befizetése az elmúlt egy éves időtartam alatt
- volt-e nullás díjjegyzék, nullás díjjegyzék nélkül, letiltás státuszú VH aktája
- volt-e szüneteltetés, árverés kitűzve, behajthatatlan státuszú VH aktája

#### Végrehajtási akta

6. Előkészítés alatt
7. VH lap jogerős

6,7 státuszban vizsgálandó:

- volt-e Rf bizonylata
- volt-e befizetése az elmúlt egy éves időtartam alatt
- volt-e nullás díjjegyzék, nullás díjjegyzék nélkül, letiltás státuszú VH aktája
- volt-e szüneteltetés, árverés kitűzve, behajthatatlan státuszú VH aktája

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport részletes alábontással

#### **4.10 Ügyfél szintű és tétel szintű zárolások lekérdezése**

**Üzleti célja:** Az 1000,- Ft feletti nyitott követelésekkel rendelkező ügyfelek és követeléstételek zárolásának lekérdezése. A riport zárolási fajtánként két alábontást

tartalmaz: a lekérdezés napjához viszonyítva a zárolás végdátumának kategóriákba sorolása (1 hónapon belüli, 1-3, 4-6, 6-9, 10-12, végtelenített (9999.12.31) zárolás)

A korosított besorolás alábontása ügyfél szinten.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport részletes alábontással

#### **4.11 Szállítói könyvelések lekérdezése**

**Üzleti célja:** Szállítói számla forgalom lekérdezése

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** Szállító és időszak szerinti részletes riport alábontással

#### **4.12 Behajtási tevékenységet támogató riport**

**Üzleti célja:** Különböző szempontok szerint válogatja ki az ügyfelek közül az ügyfélszolgálati és egyéb tevékenységhez relevánsakat. A riport indításakor az alábbi szelekciókhoz kell feltételeket beállítani.

- ügyfél szintű hátralék nagysága
- akta besorolása
- telefonszáma
- ügyfél fogyasztási hely kerület,
- ügyfél szintű zárolás
- részletfizetése van-e
- legrégebbi számla esedékessége
- legutolsó befizetés napja

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport részletes alábontással

#### **4.13 Ügyintézői teljesítményértékelés**

**Üzleti célja:** Ügyfélszolgálati tevékenység ellenőrzése, a rögzített eseményeken keresztül

Vizsgált dimenziók: időszak/dátum, művelet, osztály, létrehozó, kapcsolat fajtája, iránya,

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport

#### **4.14 Hívás lista ellenőrző riport**

**Üzleti célja:** A telefonálásra kiadott és ténylegesen felhívott ügyfelek összehasonlítása azaz a 12. pontban megfogalmazott igényű riport adatainak összevetése a 13. pontban adott időszakban lehívott ügyfelek listájával

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport

#### **4.15 Hatékonyság elemzés**

**Üzleti célja:** Egy adott hónapban vagy évben megvásárolt követelésállomány „történetének” megjelenítése azaz 1. pontban megfogalmazott igényű riport adatainak egyesítése a 2. pontban megfogalmazott igényű riport adataival. Az elemzés tartalmazza egy adott napra vonatkoztatva a kiválasztott (havi vagy éves) követelésállományt oszlopdiagramon státuszokra bontva, mely diagram megmutatja a megtérült és még nyitott követeléseket.

**Adatforrás:** adattárház

**Megjelenítés:** riport és diagram a részletekre lefűrási lehetőséggel

### **5. Oktatással szemben támasztott követelmények:**

Az oktatás része az üzemeltetési (4 fő részére), a végfelhasználói szintű oktatás (10 fő részére), és a kulcsfelhasználói oktatás (6 fő részére). Az oktatást megelőzően leszállítandó egy magyar nyelvű oktatási anyag.

Az oktatási idő megoszlása a következő arányok szerint történjen:

Üzemeltetői oktatás:	10%
Kulcsfelhasználói oktatás:	50%
Végfelhasználói oktatás:	40%



Az oktatás tartalmával szembeni elvárások:

- A kulcsfelhasználói oktatás gyakorlat orientált legyen, amelynek legyen része egy egyszerűbb és egy logikai szintű riport építése is.
- Az oktatás gyakorlati részét képezheti (de nem helyettesíti a teljes képzést) valamely riport készítésekor annak gyakorlati megvalósítása (on the job jelleggel).
- Az üzemeltetői oktatásnak az alkalmazás telepítését, beüzemelését, paraméterezését, mentését, visszatöltését, tipikus alkalmazás rendszer hibák kezelését és a software verzió váltását kell tartalmaznia. A Megrendelő által az üzemeltetési oktatásra delegált résztvevők mindegyike rendelkezik valamilyen szintű BW és BO üzemeltetési tudással és gyakorlattal. A Szolgáltató az üzemeltetői oktatás tartalmának összeállításához felméri az oktatásban résztvevők tudás szintjét.
- A végfelhasználói oktatás minimális tartalma az alkalmazás felületének, funkcióinak, riportálási, nyomtatási, fájl export funkcióinak ismertetése.

Oktatással összefüggő leszállítandók:

- Üzemeltetési kézikönyv
- Kulcsfelhasználói kézikönyv
- Végfelhasználói segédlet.
- Egyszerűsített segédlet (Help Card): 1 oldalon összefoglalt ismeretek, funkciók, gyorsbillentyűk,

Oktatás helyszíne, infrastruktúrája:

Az oktatás helyszíne: 1034 Budapest, Szőlő utca 38-40 Nagytárgyaló (Megrendelő székhelye)

Az oktatáshoz szükséges infrastruktúrát a Megrendelő biztosítja.

