

MEGBÍZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

FŐVÁROSI CSATORNÁZÁSI MŰVEK Zrt.

1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.

cégjegyzék száma: 01-10-042418

adószám: 10893850-2-44

statisztikai számjel: 10893850-3700-114-01

számlavezető bank: K&H Bank Zrt.

pénzforgalmi jelzőszám: 10404072-00034568-00000000

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

másrészről a(z)

DÍJBESZEDŐ HOLDING Zrt.

1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

cégjegyzék száma: 01-10-042094

adószám: 10805246-2-43

statisztikai számjel: 10805246-8299-114-01

számlavezető bank: MBH Bank Nyrt.

pénzforgalmi jelzőszám: 18203332-06001843-40010063

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

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

Előzmények

Megbízó a TED adatbankban 38436-2026 számon, valamint a Közbeszerzési Értesítő 2026/12 számában 21278/2025 számon 2026. január 19. napján megjelent ajánlati felhívással a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény alapján uniós nyílt közbeszerzési eljárást indított. Megbízó a közbeszerzési eljárásában benyújtott ajánlato(ka)t megvizsgálta, és döntését 2026. február 26. napján kihirdette. Megbízónak a közbeszerzési eljárásban hozott döntése szerint a nyertes Megbízott lett.

1. Szerződés tárgya

1.1. Megbízott az alábbi szolgáltatást teljesíti Megbízó részére: a jelen szerződésben, az ajánlati felhívásban, valamint a dokumentációban meghatározott ügyfélkör vonatkozásában közüzemi szolgáltatási díjak (ivóvízszolgáltatási díjak és csatornahasználati díjak) számlázásával kapcsolatos szolgáltatás nyújtása és ügyfélszolgálati tevékenység végzése. A szerződésben használt alapfogalmak értelmezését a 4. sz. melléklet tartalmazza. A szerződés teljesítése során a jelen szerződésben foglalt rendelkezéseken kívül a közbeszerzési eljárás valamennyi dokumentuma (ajánlati felhívás, dokumentáció, Megbízott ajánlata) kötelező erővel bír.

1.2. A felhívás feladásának időpontjában Budapest területén Megbízó – ügyfélkategóriánként – az alábbi felhasználói számokat, illetve mérő darabszámokat kezeli a felhívás körébe tartozóan:

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darab-szám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős – elsősorban lakossági – felhasználó	143 570	146 760	148 150
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználó	33 260	34 740	38 830
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	558 030	558 030	1 079 710
	Összesen	734 860	739 530	1 266 690

A felhívás feladásának időpontjában Budaörs területén Megbízó – ügyfélkategóriánként – az alábbi felhasználói számokat, illetve mérő darabszámokat kezeli a felhívás körébe tartozóan:

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darab-szám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős - elsősorban lakossági – felhasználó	5 820	5 930	5 930
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználó	480	490	500
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	4 290	4 290	9 440
	Összesen	10 590	10 710	15 870

A felhívás feladásának időpontjában Nagytarcsa területén Megbízó – ügyfélkategóriánként – az alábbi felhasználói számokat, illetve mérő darabszámokat kezeli a felhívás körébe tartozóan:

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darab szám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős - elsősorban lakossági – felhasználó	2 090	2 150	2 470
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználók közül a lakossági felhasználók	30	35	40
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	690	840	1 410
	Összesen	2 810	3 025	3 920

1.3. Megbízó megbízza Megbízottat az alábbi feladatok ellátásával:

1. Törzs- és számlázási adatok nyilvántartása, karbantartása;
2. Mellékvízmérők leolvasási értéke, illetve megállapított részérték alapján a közüzemi szolgáltatási díj elszámolásához szükséges adat előkészítése;
3. Elkülönített vízhasználók (mellékvízmérős ügyfelek) részére a közüzemi szolgáltatás díjának számlázása;
4. Díjszámlák elkészítése átadott számlarekordok alapján;

5. Számlabemutatás a számlakötelezett felhasználók részére;
6. Mellékszolgáltatási szerződések teljes körű kezelése (nyomdai előállítása, megszemélyesítése, adatfeldolgozás, szerződések nyilvántartása, karbantartása, adatszolgáltatás);
7. Ügyfélszolgálati tevékenység ellátása;
8. Adatszolgáltatás Megbízó részére;
9. Mérőállások fogadása (Nagytarcsa)

Megbízott a felsorolt feladatokat a jelen szerződés 7. pontjában és a 2. számú mellékletben foglalt Közbeszerzési műszaki leírásban, valamint a 8. számú mellékletben található Műszaki Ajánlatban foglaltaknak megfelelően látja el.

1.4. Felek rögzítik, hogy a számlázás alapjául a Fővárosi Vízművek Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451, a továbbiakban: Vízművek) vagy a Vízművek Megbízottja által leolvasott, illetve a vízmérőre vonatkozóan megállapított részérték, és Megbízó, illetve Megbízott részére átadott adatok szolgálnak Budapest és Budaörs esetében. Nagytarcsa esetén a vízforgalmi adatok a Megbízónál kerülnek nyilvántartásra.

Jelen szerződés céljának megvalósításához nélkülözhetetlen a Megbízó és a Megbízott közötti hatékony, tömeges adatküldést és adatfogadást lehetővé tevő kommunikáció. Jelen szerződés céljainak megvalósításához szükséges alapfeltétel a megnevezett társaságok közötti kommunikáció céljára kifejlesztett SZOLINFO rendszerhez való csatlakozást biztosító interfész.

2. A szerződés időbeli hatálya

2.1. Felek a szerződést határozott időtartamra kötik: 2026. március 1. napjától¹ 2028. február 29. napjáig.

Megbízó kijelenti, hogy 2025. március 1. napjától 36 hónapra rendelkezik érvényes, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 45. § (1) bekezdése alapján kiadott VSFO/32-3/2025 számú kiszervezési engedéllyel.

2.2. Amennyiben a Megbízó a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény alapján új kiszervezés iránti engedély érdekében kérelemmel fordul a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz és azt megkapja, a jelen eljárás eredményeképpen kötött szerződés érvényessége legfeljebb 12 hónappal meghosszabbítható. Megbízó továbbá kijelenti, hogy amennyiben a meghosszabbítás időtartama alatt a kiszervezett tevékenység vonatkozásában az engedélyt nem hosszabbítja meg, vagy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal az engedélyt nem adja meg, a szerződés az engedély lejártának napján megszűnik.

2.3. Felek a szerződést legfeljebb 12 hónapos időtartamra meghosszabbíthatják. A szerződés meghosszabbításának szándékát Megbízó a szerződés lejártának időtartama

¹ Amennyiben a szerződés nem kerül megkötésre 2026. március 1. napjáig, a szerződés hatályának kezdete a Felek általi aláírás napja.

előtt legalább 120 nappal jelzi Megbízott részére. Amennyiben Megbízott ezen jelzést követő 15 napon belül nem tesz olyan nyilatkozatot, mely alapján a szerződés meghosszabbítását nem kívánja, a szerződés 12 hónappal automatikusan meghosszabbodik azzal, hogy az alkalmazott díjak mértéke a 4.8. pontban meghatározottak szerint módosul.

2.5. Budaörs szolgáltatási területre a szerződés hatálya közérdekű üzemeltetőként történő kijelölés alapján terjed ki, illetve 2026. január 1-jét követően várhatóan üzemeltetési szerződés alapján terjed ki. Változás esetén erről a tényről Megbízó a tudomásra jutástól számított 10 munkanapon belül tájékoztatja Megbízottat.

2.6. Nagytarcsa szolgáltatási területre a szerződés hatálya 2026. március 1. napját követően akkor terjed ki, ha Nagytarcsa szolgáltatási területen továbbra is Megbízó látja el a víziközmű szolgáltatást. Erről a tényről Megbízó a tudomásra jutástól számított 10 munkanapon belül tájékoztatja Megbízottat.

3. Teljesítés helye

A teljesítés helye Budapest, Budaörs és Nagytarcsa.

4. Pénzügyi feltételek

Megbízó Megbízott részére a szerződésben foglalt feladatok teljesítéséért az alábbi megbízási díjakat, költségeket fizeti.

4.1. Megbízó Megbízott részére a jelen szerződés 1.3 pontja 1-5. és 8. alpontjaiban vállalt kötelezettségek teljesítéséért havonta megbízási díjat fizet. A megbízási díjak a következők:

Budapest:

Számlázás megbízási díj havi díja (nettó HUF)	46 412 200
---	------------

Budaörs:

Számlázás megbízási díj havi díja (nettó HUF)	636 740
---	---------

Nagytarcsa:

Számlázás megbízási díj havi díja (nettó HUF)	610 488
---	---------

Felek a szerződés hatályba lépésétől minden évben megvizsgálják az adott év március, április, május és június hónapjaiban a díjak alapját képező számlák (pótszámlák, jóváírások, számlahelyesbítések is ideértve) darabszámát. Minden év júniusát követően Felek négy havonta felülvizsgálják a kiállított számlák darabszámát és amennyiben ezen mennyiség +/- 4 %-kal vagy azt meghaladóan eltér a minden év március, április, május és június hónapokban kiállított számlák számából vont átlagtól úgy a jelen pontban meghatározott fix megbízási díjat a mennyiségi változásra vetített díj 75%-os mértékével korrigálják az érintett időszakra. A korrigált díjról Megbízott külön számlát állít ki. A díjak az ÁFÁ-t nem tartalmazzák.

4.2. Megbízó Megbízott részére a jelen szerződés 1.3 pontja 7. alpontjában vállalt kötelezettségek teljesítéséért havonta megbízási díjat fizet. A megbízási díjak a következők:

Budapest:

Ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának havi díja (nettó HUF)	22 446 321
--	------------

Budaörs:

Ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának havi díja (nettó HUF)	372 495
--	---------

Nagytarcsa:

Ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának havi díja (nettó HUF)	95 615
--	--------

4.3. Megbízó a szerződés 1.3. pontja 6. alpontjában rögzített feladatok vonatkozásában szerződés garnitúráként² az alábbi megbízási díjakat fizeti (Budapestre és Budaörsre vonatkozó):

4.3.1. Mellékszolgáltatási szerződések nyomdai előállításáért:

Mellékszolgáltatási szerződések nyomdai előállításának díja (nettó HUF/szerződés garnitúra)	138
---	-----

4.3.2. Mellékszolgáltatási szerződések megszemélyesítéséért:

Mellékszolgáltatási szerződések megszemélyesítésének díja (nettó Ft/szerződés garnitúra)	20
--	----

Papír alapú mellékszolgáltatási szerződések nyomtatásának, postai feladásra történő előkészítésének díja (nettó Ft/szerződés garnitúra)	219
---	-----

A 4.3. pont szerinti megbízási díj magában foglalja a borítékolást és postára feladást, de nem foglalja magában a postázás díját.

4.4. Megbízó a Megbízottnak a Mellékszolgáltatási Szerződések postázásáért vagy kézbesítéséért a mindenkor érvényes postai díjszabás szerinti postázási költséget + ÁFA/szerződés, illetve levél, valamint a felhasználók által postai bélyeg nélkül visszaküldött levelek posta által felszámított ÁFA-val növelt díját fizeti.

Megbízó elvárja, hogy a jövőben az ügyfelek elvárásait és a környezettudatosság szempontjait figyelembe véve a hatályos jogszabályokkal összhangban a nyomdai úton

² Szerződés garnitúra alatt a Közbeszerzési műszaki leírás szerinti szerződés garnitúrát érti Megbízó.

előállított és kiküldött szerződések száma csökkenjen. Elvárás továbbá, hogy a közszolgáltatási jogviszony rendezése érdekében Megbízott az ügyfelek részére a dokumentumokat lehetőség szerint elektronikus formában és úton (e-mail és/vagy elektronikus ügyfélszolgálat) bocsássa rendelkezésre.

Megbízó – elsősorban a lakossági ügyfelek esetén – elvárja Megbízottól az elektronikus úton történő kapcsolattartás, szerződésküldés lehetőségét és annak alkalmazását. Amennyiben erre sor kerül, Megbízó ezen igényét 30 nappal megelőzően jelzi.

4.5. Megbízó Megbízott részére a jelen szerződés 1.3 pontja 9. alpontjában vállalt kötelezettségek teljesítéséért havonta megbízási díjat fizet.

Mérőállások fogadásának havi díja - Nagytarcsa (nettó HUF)	71 770
--	--------

4.6. A 4.1. pontban rögzített megbízási díj 10 óra/hónap mértékig magában foglalja a jogszabályi változásból vagy Megbízó egyedi igényéből származó fejlesztési feladatok elvégzését. Adott hónapban a tárgyhavi keret mellett legfeljebb a megelőző két hónap fejlesztési keretének fennmaradó óraszámát használhatja fel. Az így felhasználható kereten túlmenő fejlesztési feladatok ellátása egyedi megállapodás alapján az alábbi fejlesztői óradíjak alkalmazásával történik.

Fejlesztői óradíj (nettó HUF/óra)	27 100
-----------------------------------	--------

4.7. Az ÁFA mértéke a mindenkor hatályos jogszabályban foglaltaknak megfelelően alakul.

4.8. Díjmódosítás

A 4.1-4.3 és 4.5-4.6 pontokban foglalt díjak a szerződéskötéstől számított egy évig rögzítettek.

Megbízott jogosult a díjak mértékét évente egyszer március hónaptól, első alkalommal 2027.március 1-től maximum a tárgyévet megelőző évre vonatkozó KSH által közzétett belföldi fogyasztói árindex változás mértékével módosítani. A díjmódosítási igényét a Megbízottnak a szerződés a tervezett díjemelést megelőzően legalább 60 nappal korábban jeleznie kell. Amennyiben az előzetes tájékoztatásra a megadott határidőn belül nem kerül sor, úgy az árak nem változnak. Amennyiben a 2027. március havi számla kiállításakor a KSH által közzétett belföldi fogyasztói árindex tényértéke még nem áll rendelkezésre az elszámolás az előző időszakra irányadó árakkal történik, majd a tényadatok KSH általi publikálását követően, visszamenőlegesen történik meg a különbözet pénzügyi rendezése.

A jelen pontban írt díjemelkedés a Kbt. 141.§ (4) bekezdés a) pontja szerinti automatikus módosításnak minősül.

A szerződés 2.3. pont szerinti automatikus meghosszabbodása esetén az alkalmazott díjak mértéke a tárgyévet megelőző évre vonatkozó KSH által közzétett belföldi fogyasztói árindex változás mértékével módosul a meghosszabbított időszakra. Amennyiben a szerződés meghosszabbodásának időpontjában a KSH által közzétett belföldi fogyasztói árindex tényértéke még nem áll rendelkezésre az elszámolás az előző időszakra irányadó árakkal történik, majd a tényadatok KSH általi publikálását követően, visszamenőlegesen történik meg a különbözet pénzügyi rendezése.

5. Számlakiállítás, fizetési ütemezés

5.1. Megbízott a 4. pontban rögzített megbízási díjakról és költségekről számlát állít ki.

5.2. A 4.1. és 4.2. pont szerinti megbízási díj az alábbi bontás szerint havonta két alkalommal esedékes:

5.2.1. Megbízott a tárgyhavi megbízási díj tekintetében a tárgyhó 2. napjáig a havi megbízási díj 50 %-ának megfelelő számla kibocsátására jogosult, a tárgyhó 15. napjáig pedig a havi megbízási díj fennmaradó 50 %-ának megfelelő számla kibocsátására jogosult.

5.2.2. A 4.1 és 4.2. pont szerinti megbízási díjat a számlán minden esetben külön tételeként kell feltüntetni.

5.2.3. A 4.1 és 4.2. pont szerinti megbízási díjat Budapest, Budaörs és Nagytarcsa vonatkozásában a számlán minden esetben külön tételeként kell feltüntetni.

5.2.4. Megbízó a számlák ellenértékét annak keltétől számított 15. napig köteles kiegyenlíteni (amennyiben az munkaszüneti nap, akkor az azt követő munkanapon), amelynek feltétele, hogy Megbízott a számláit a keltétől számított 3 naptári napon belül eljuttatja Megbízó jelen szerződésben megjelölt címére.

5.2.5. Amennyiben Megbízott számláit késve juttatja el Megbízó részére, a fizetési határidő a késedelmes napok számával meghosszabbodik.

5.2.6. Megbízó a számlát a Megbízott által kibocsátott számlán megjelölt bankszámlaszámra átutalással köteles kiegyenlíteni. A fizetési kötelezettség azon a napon tekintendő teljesítettnek, amelyen Megbízó bankszámláját az adott követelés összegével megterhelték.

5.3. A 4.3. pont szerinti megbízási díj és a szolgáltatáshoz kapcsolódó 4.4. pont szerinti költség, valamint a 4.5. pont szerinti megbízási díj utólag havonta egy alkalommal esedékes.

5.3.1. Megbízott a teljesítésigazolással igazolt hónapot követő hónap 15. napjáig a tényleges teljesítésnek megfelelő összegű számla kibocsátására jogosult.

5.3.2. A 4.3 pontban rögzített díjakat és a szolgáltatáshoz kapcsolódó 4.4. pont szerinti költségeket a számlán minden esetben külön tételeként kell feltüntetni.

5.3.3. Megbízó a számlák ellenértékét annak keltétől számított 15. napig köteles kiegyenlíteni (amennyiben az munkaszüneti nap, akkor az azt követő munkanapon), amelynek feltétele, hogy Megbízott a számláit a keltétől számított 3 naptári napon belül eljuttatja Megbízó jelen szerződésben megjelölt címére. Amennyiben Megbízott számláit késve juttatja el Megbízó részére, a fizetési határidő a késedelmes napok számával meghosszabbodik.

5.3.4. Megbízó a számlát a Megbízott által kibocsátott számlán megjelölt bankszámlaszámra átutalással köteles kiegyenlíteni. A fizetési kötelezettség azon a napon tekintendő teljesítettnek, amelyen Megbízó bankszámláját az adott követelés összegével megterhelték.

5.3.5. A 4.3 pontban rögzített díjak Megbízottat abban az esetben is megilletik, amennyiben Megbízó a szerződések megszemélyesítését, vagy a megszemélyesítést követően a postázást bármilyen okból leállítja. A számlázás az előző pontban foglaltaknak megfelelően történik.

5.4. A 4.6. pont szerinti egyedi megállapodás alapján történő fejlesztési feladatokról

Megbízott az igazolt teljesítést követően jogosult számla kiállításra.

5.5. A számlához minden esetben csatolni kell a teljesítésigazolást.

5.6. Megbízott a számlákon köteles feltüntetni a szerződés számát, és Megbízóként a következő megnevezést köteles használni: „Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4.”. A papíralapú számlá(ka)t két példányban a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. Iratkezelésére (1087 Budapest Asztalos Sándor út 4.) kell benyújtani.

5.7. A számla adattartalmának meg kell felelnie a vonatkozó jogszabályi előírásoknak, valamint az adott teljesítéshez kapcsolódó számlán minden esetben a jelen szerződés 4. pontjában rögzített szerződéses ár szerepelhet.

5.8. Nem megfelelés esetén a számla visszaküldésre kerül a Megbízottnak, amely esetben Megbízó nem eshet késedelembe.

5.9. A minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus számlá(ka)t az ÁFA törvény 175.§-a (2) bekezdésének a) pontja szerinti esetben kizárólag speciális megjelenítő szoftver használatát nem igénylő, vizuális megjelenítésre alkalmas (mellékletként beágyazott XML adatstruktúrát tartalmazó PDF) formában lehet továbbítani a Megrendelő e-számla fogadására alkalmas e-mail címére.

6. Kapcsolattartók a szerződés időtartama alatt

6.1. Megbízó és Megbízott között operatív kapcsolattartásra kijelölt személyeket a jelen szerződés 7. számú melléklete tartalmazza.

6.2. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés hatálya alá tartozó értesítések és tájékoztatások egymás irányába akkor hatályosak, ha azokat írásban személyesen átadva, vagy könyvelt levélpostai küldeményként, vagy elektronikus levél útján, a fent meghatározott címekre, a kapcsolattartásra kijelölt személyek vagy a szerződés aláírására jogosultak juttatják el.

6.3. Operatív ügyekben Felek a telefon útján történő közlést is hatályosnak tekintik, azonban bármely Fél jogosult kérni a közlés írásos megismétlését, s ennek megtörténtéig – halasztást nem tűrő, azonnali intézkedést követelő esetet leszámítva – a közlésben foglalt teljesítését felfüggeszteni, illetve megtagadni. Operatív kapcsolattartás során Felek egymásnak jelen szerződés tárgyát képező valamennyi adatot, információt jogosultak kiadni és kérni. Operatív kapcsolattartáson hivatali időben telefonon, e-mailen, on-line adat- és információcserét kell érteni.

6.4. Bármely Fél jogosult az értesítési címeket – beleértve az értesítendő személyek nevét – megváltoztatni, ha erről a másik Felet értesítette. A változtatásra vonatkozó értesítést az értesítés küldésére a változás előtt jogosult személy vagy a szerződés aláírására jogosult személy teheti meg.

6.5. Ha a szerződés aláírására jogosult személy megváltozik, a másik Fél jogosult a változással érintett Féltől a változás jogszerűségét alátámasztó irat másolatát kérni.

7. Felek jogai és kötelezettségei

7.1 Megbízott jogai és kötelezettségei

7.1.1 Megbízott tevékenységét köteles az ilyen tevékenységet végző személytől általában elvárható gondossággal, kiemelkedő színvonalon, hiba- és hiánymentesen végezni. Megbízott kijelenti, hogy az 1. pontban megjelölt feladatok végzéséhez szükséges engedélyekkel, valamint a tevékenység személyi és tárgyi feltételeivel rendelkezik.

7.1.2. Megbízott kijelenti, hogy a feldolgozandó személyes adatok vonatkozásában a 10. pontban foglaltaknak megfelelően jár el.

7.1.3. Megbízott az 1.3. pont szerinti feladatokat a 2. számú mellékletben foglalt közbeszerzési műszaki leírásnak megfelelően látja el.

7.1.4. Alvállalkozó igénybevétele

a) Megbízott ajánlatában a Kbt. 66. § (6) bekezdés a) pontjára vonatkozó nyilatkozata alapján az alábbiakban felsorolt feladatok elvégzésére vehet igénybe alvállalkozót:

.....
(*a nyertes ajánlattevő ajánlata szerint)

b) Megbízott a jelen szerződésben foglalt kötelezettségeit az alábbiakban felsorolt alvállalkozó(k) bevonásával teljesíti: (alvállalkozó neve, adószáma, elérhetősége, a képviseletre jogosult személy, az alvállalkozói teljesítés várható százalékos aránya. (*a nyertes ajánlattevő ajánlata szerint)

c) A teljesítésbe Megbízott – a fenti alvállalkozókon kívül - a Kbt. 138.§ (3) bekezdésében foglaltak szerint vonhat be további alvállalkozót. Megbízott a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha maga járt volna el, jogosulatlan igénybevétel esetén pedig felel minden olyan kárért is, amely e nélkül nem következett volna be.

d) Megbízott köteles a Megbízónak a teljesítés során minden olyan – akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt – alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg. Megbízott tudomásul veszi, hogy az alvállalkozó(k) személyében bekövetkező változásokra kizárólag a Kbt. vonatkozó rendelkezéseinek betartásával van lehetőség.

e) Megbízott kijelenti, hogy a b) és adott esetben a d) pontban megnevezett, a szerződés teljesítéséhez igénybe vett alvállalkozó(k) nem tartozik/tartoznak közbeszerzési eljárásban előírt kizáró okok hatálya alá, és a teljesítés során sem vesz igénybe olyan alvállalkozót, aki/amely a kizáró okok hatálya alatt áll.

f) Megbízott köteles Megbízónak bejelenteni az alvállalkozói teljesítést követően a Vállalkozói teljesítésen belül az alvállalkozói teljesítés tényleges százalékos arányát, valamint az ellenszolgáltatás teljesítésének időpontját és a kifizetett ellenszolgáltatás értékét.

7.1.5. A teljesítésbe Megbízott a Kbt. 138. § -ban foglaltaknak megfelelően jogosult a 7.1.4 pontban megjelölt alvállalkozókon túl, illetve helyett más alvállalkozót a szerződés teljesítésébe bevonni.

7.1.6. Megbízott a jogszerűen igénybe vett alvállalkozó munkájáért úgy felel, mintha azt maga végezte volna. Jogszerűtlen módon igénybe vett alvállalkozó esetén Megbízott felel minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.

7.1.7. Megbízott kötelezettséget vállal arra, hogy Megbízót haladéktalanul értesíti abban az esetben, ha a jelen szerződés maradéktalan teljesítése előtt ellene, illetőleg alvállalkozója ellen csőd-, felszámolási-, kényszersztörlési, illetve végelszámolási eljárás indul.

7.1.8. Megbízott haladéktalanul köteles a Megbízót értesíteni, ha saját cégében a jelen szerződés hatályba lépését követően, de annak maradéktalan teljesítését megelőzően tulajdonos változásra, illetőleg jogutódlásra, jelen szerződés tárgyát képező szolgáltatás vonatkozásában jogok és kötelezettségek átszállására, a Megbízott szétválására, összeolvadására, vagy beolvadására kerül sor.

7.1.9. Megbízott vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pontja hatálya alá tartozó társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Megbízott adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

7.1.10. Megbízott haladéktalanul köteles tájékoztatni a Megbízót, ha a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel kötött, a lakossági és közületi fogyasztók körében végzett számlázási tevékenységekkel kapcsolatos Megbízási szerződése, amely alapján a jelen szerződésben meghatározott számlázási és egyéb feladatait is el tudja látni, megszűnik. Ebben az esetben Felek kötelesek haladéktalanul egyeztetéseket kezdeni. Amennyiben az egyeztetések megkezdésétől számítva 30 napon belül Felek nem jutnak megállapodásra, a szerződést bármely Fél 150 napos felmondási határidővel felmondhatja.

7.1.11. Megbízott a hazai kiberbiztonságra vonatkozó hatályos jogszabályoknak való megfelelés érdekében, mint a Megbízó által igénybe vett közreműködő, köteles a szerződés keretében nyújtott szolgáltatások teljesítése során a 7/2024. (VI. 24.) MK rendelet szerinti „alap” biztonsági osztály követelményeit és a Magyarország kiberbiztonságáról szóló 2024. évi LXIX. törvény vonatkozó követelményeit teljesíteni, valamint köteles együttműködni a szerződés szerinti szolgáltatások keretében alkalmazott biztonsági kontrollok megfelelőségét ellenőrző beszállítói auditok esetén a Megbízóval vagy a Megbízót a szerződés szerinti szolgáltatással összefüggésben ellenőrző harmadik féllel.

7.2. Megbízó jogai és kötelezettségei

7.2.1. Megbízó jogosult a szolgáltatással kapcsolatos bármely iratba, nyilvántartásba személyesen vagy meghatalmazott útján, a Megbízott képviselőjének jelenlétében betekinteni, illetve a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokról másolatot készíteni (a pénzügyi és hátralékos adatok vonatkozásában a betekintési jogosultság egyedi felhasználói és vízfelhasználási szinten biztosított).

7.2.2. Megbízó feladata a felhasználási helyeken felszerelt bekötési vízmérők és mellékmérős bekötési vízmérők leolvasása alapján elszámolt közüzemi szolgáltatási díjat tartalmazó számlázási állományok SZOLINFO rendszer interfész kapcsolaton keresztül átadása Megbízott részére a Felek által elfogadott interfész terv alapján.

7.2.3. Megbízó köteles továbbá a felhasználókat érintő változások adatait átadni a Megbízott részére a SZOLINFO rendszer interfész kapcsolaton keresztül a Felek által elfogadott interfész terv alapján.

7.2.4. Megbízó és bekötési vízmérővel, mellékmérős bekötési vízmérővel, valamint locsolási mellékvízmérővel rendelkező felhasználók közötti – közüzemi szolgáltatásra vonatkozó – közszolgáltatási szerződéseket Megbízó köti és tartja nyilván.

7.2.5. Megbízó a Megbízott közreműködésével köteles a mellékmérős bekötési vízmérő tulajdonosát és / vagy díjfizetőjét tájékoztatni a mellékmérős szennyvízelvezetési díj számlázásának megszüntetéséről, a szerződés szüneteltetéséről, illetve megszüntetéséről.

7.2.6. Megbízó a felhasználók szolgáltatással kapcsolatos értesítéséhez – Megbízott által kiállított számlák hátoldalán történő megjelenítéshez – szükséges tájékoztató szöveget

átadja a Megbízott részére.

7.2.7. Egységár, valamint áfakulcs változása esetén az egységár, a mellékmérős ügyviteli díj változásait, illetve az új áfakulcs alkalmazási rendjét Megbízó előzetesen írásban közli a Megbízottal. Megbízott a tájékoztatás kézhezvételétől számított 30 napon belül köteles végrehajtani a szükséges módosításokat.

7.2.8. Megbízó meghatározza és jelzi Megbízottnak a Megbízott oldali adatbázis eléréséhez jogosult felhasználók névsorát. Megbízó biztosítja, hogy a Megbízott oldali adatbázis elérését lehetővé tevő felhasználói nevekkel és jelszavakkal csak a jogosultsággal rendelkező személyek rendelkezzenek, ezen jogosultságok más részére nem adhatók át.

7.2.9. Megbízó tudomásul veszi, hogy Megbízott a számlákat más szolgáltatások számláival együtt is bemutathatja, továbbá, hogy Megbízott a számlákat Megbízó nevében és rendelkezése alapján állítja ki. A számlákon alkalmazott betűjelzésekről az ügyfelek tájékoztatása, valamint a betűjelzések aktualizálása Megbízó feladata.

8. SZOLINFO Rendszer

8.1. Felek a közüzemi szolgáltatási díjak Megbízó általi, SZOLINFO rendszerben történő számlázása érdekében interfész kapcsolaton keresztül a Felek által elfogadott interfész terv és előre meghatározott ütemterv szerint rendszeresen adatcserét végeznek.

8.2. Felek között az adatcsere az SFTP protokoll használatával a Megbízó által üzemeltetett FTP szerveren keresztül történik. Az adatfogadás küldés az interfész leírásban foglaltaknak megfelelően történik. Megbízott kijelenti, hogy a szolgáltatás időtartama alatt rendelkezni fog a Megbízó SZOLINFO ügyfélkapcsolati informatikai rendszerével történő szabályozott adatcserére alkalmas informatikai rendszerrel.

8.3. A Megbízott oldali adatbázis elérését interneten keresztül kiépített VPN kapcsolattal biztosítja Megbízott a Megbízó részére.

9. Szerzői jogok

9.1. Felek rögzítik, hogy a szerződés teljesítése során felhasználandó SZOLINFO rendszerhez, mint szellemi alkotáshoz fűződő jogok a Megbízót illetik.

9.2. Felek rögzítik, hogy a szerződés teljesítése során felhasználandó Megbízott oldali adatbázishoz, valamint a SZOLINFO és a Megbízott oldali adatbázis közötti interfészhez mint szellemi alkotásokhoz fűződő jogok a Megbízottat illetik.

9.3. Felek kölcsönösen felhasználási jogot engednek egymás számára a szerzői jogaik alá eső szellemi alkotások vonatkozásában, amelynek mértéke a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékhez igazodik. A szerződés céljainak megvalósításával összeegyeztethetetlen módon egyik Fél sem jogosult a másik Fél szerzői jogaival védett szellemi alkotásáról másolatot készíteni, arra alfelhasználási jogot engedni, annak forráskódját visszafejteni, illetve a szerzői jogvédelem alatt álló művet átalakítani.

10. Titoktartás, Adatvédelem

10.1. A megbízással kapcsolatos iratok selejtezésére a hatályos előírások irányadók.

10.2. Szerződő felek kinyilvánítják, hogy feladataik ellátása során, különösen a lakossággal történő kapcsolataikban fokozott gondossággal járnak el.

10.3. Felek kijelentik, hogy betartják a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényi előírásokat, az egymás részére szolgáltatott adatokat különös gondossággal kezelik.

10.4. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy minden olyan tény, megoldást vagy adatot, amely nem köztudomású vagy nem általánosan ismert, és amely Megbízótól vagy Megbízottól vagy azok szerződéses partnereitől, lakossági és egyéb ügyfeleitől származik, és amelyek a szerződés teljesítése során jutnak Felek tudomására (a továbbiakban: Bizalmas információ), az átadó Fél tulajdonának tekintik, annak üzleti titkaként kezelik, ezért azok zárt kezelésével biztosítják azt, hogy ahhoz illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá, valamint vállalják, hogy nem hozzák azokat nyilvánosságra (titoktartás). A titoktartás alól kizárólag a Bizalmas információ jogosultja adhat előzetes írásos felmentést.

10.5. A titoktartási kötelezettség kiterjed a Felek alkalmazottaira, valamint minden olyan harmadik személyre is, akik a szerződés teljesítése során – nyilvánosan nem hozzáférhető – Bizalmas információt megismernek, vagy azzal összefüggésben más módon az adatok tudomásukra jutnak (vagy birtokukba kerülnek). A közreműködő személyeket tájékoztatni kell a titoktartás tartalmáról és vállalniuk kell minden olyan kötelezettséget, amely a Feleket jelen pont alapján terheli.

10.6. A Bizalmas információt az átvevő nem sokszorosíthatja sem részben, sem egészben – a szerződés teljesítésével kapcsolatos sokszorosítás kivételével –, illetve kizárólag a szerződés teljesítése céljából használhatja fel. A titoktartási kötelezettség a jelen szerződés megszűnése után is köti a Feleket.

10.7. Felek egymás munkavállalóját, munkaszerződésének megszűnésétől számított egy éven belül akár munkaviszonyban, akár egyéb jogviszonyban akkor foglalkoztathatják, ha erről a körülményről előzetesen egymást értesítik és a volt munkáltató pozíciójában lévő fél ezt az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nem ellenzi.

10.8. Amennyiben ezt a kikötést bármelyik fél megszegi, úgy köteles számla ellenében a munkavállalónak a másik félnél elért – az átlagkereset számítására vonatkozó szabályok szerint megállapított – 1 havi bruttó átlagkeresetének 36-szorosát a másik fél részére a számlában feltüntetett határidőben megtéríteni.

10.9. Megbízott és alkalmazottai a tevékenységük során, illetve az ennek kapcsán birtokukba jutott személyes adatok kezelése során kötelesek a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseit betartani, különös tekintettel az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletére, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényre.

11. Szerződésszegés és következményeik

11.1. Megbízó késedelme esetén

11.1.1. Megbízó késedelembé esik, ha ezen szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Megbízó késedelmes teljesítése esetén Megbízottat késedelmi kamat illeti meg, amelynek mértéke a hatályos Polgári Törvénykönyvben a vállalkozások által kötött szerződések vonatkozásában megállapított késedelmi kamat mértékével egyezik meg, a késedelmes teljesítésre vonatkozóan.

11.1.2. Késedelmi kamatra vonatkozó igényét Megbízott írásban köteles közölni Megbízóval, megjelölve annak jogalapját és összegét.

11.1.3. A késedelmes fizetés miatti késedelmi kamat alapja a késedelmet szenvedett számla ÁFA nélküli értéke.

11.2. Megbízott késedelme esetén

11.2.1. Megbízott késedelembre esik, ha ezen szerződésben meghatározott időpontban a szerződésben foglalt kötelezettségének – olyan okból, amelyért felelős – nem tesz eleget. Megbízott késedelmes teljesítése esetén Megbízót késedelmi kötbér illeti meg, amelynek mértéke a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó ellenértékének napi 1 %-a, azzal, hogy a késedelmi kötbér együttes összege nem haladhatja meg a késedelemmel érintett szolgáltatás (a havi díj arányos része) nettó ellenértékének 10 %-át. Érintetti jog gyakorlására irányuló kérelem esetén az eltelt teljesítési határidőtől számítva naptári naponként 10.000,- Ft.

11.2.2. Késedelmi kötbérre vonatkozó igényét Megbízó írásban köteles közölni Megbízottal, megjelölve annak jogalapját és összegét.

11.3. Hibás teljesítés

11.3.1. Megbízottnak a jelen szerződésben és az ajánlatban meghatározott, valamint Megbízó által elfogadott paraméterek szerinti teljesítést kell biztosítania, ettől eltérő teljesítés hibás teljesítésnek minősül. Hibás teljesítésnek minősül különösen:

- Törzs- és számlázási adatok hibás nyilvántartása
- Megbízottnak felróhatóan az informatikai rendszer nem megfelelő működése
- Megbízott nem rendelkezik a jogszabályokban meghatározott minőségbiztosítási tanúsítványokkal és auditálással
- Megbízott nem képes fokozott biztonságú aláírással és minősített időbélyeggel ellátott elektronikus számla előállítására
- Megbízott nem tartja fenn a Megbízó által előírt, 3 ügyfélszolgálati irodát és 22 ügyfélszolgálati pultot, és/vagy azt nem a szerződésnek megfelelően működteti
- adatvédelmi incidens.

11.3.2. Hibás teljesítés esetén Megbízott köteles a Ptk. szabályai szerint eljárni, Megbízó pedig követelheti a kijavítást.

11.3.3. Megbízottnak felróható hibás teljesítés esetén a hibás teljesítési kötbér mértéke a konkrét, a szerződés tárgyát érintő megbízotti tevékenység szerződés szerinti nettó értékének 2 %-a, adatvédelmi incidens esetén érintettenként 50.000,- Ft.

11.3.4. A hibás teljesítésre vonatkozó további szabályokat illetően a Ptk. *hibás teljesítésre* vonatkozó rendelkezései irányadók.

11.3.5. Megbízó a késedelmi kötbér és hibás teljesítési kötbér igényén túl, amennyiben a kötbér a kárát nem fedezi, a felmerült és igazolt kára tekintetében kártérítésre jogosult, ideértve a bírságot is. Felek rögzítik, hogy a Megbízott felelős mindazon kárért, amely az adatfeldolgozási tevékenységével összefüggésben vagy annak eredményeként következett be.

12. Szerződés módosítása, megszűnése

12.1. Szerződés módosítása közös megegyezéssel

12.1.1. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy jelen szerződést csak közös megegyezéssel, a 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 141. § foglalt feltételekkel összhangban, írásban módosíthatják. Említetteket előzetes egyeztetésnek kell megelőznie.

12.1.2. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés mellékletei technikai információkat tartalmaznak,

amelyek nem érintik sem az eljárást megindító felhívás, sem a dokumentáció, sem a szerződés tartalmát, ezért ezek változása nem minősül szerződésmódosításnak.

Felek megállapodnak abban, hogy amennyiben az azonos közbeszerzési kiírásban szereplő, követelésvásárlási tárgyú szerződés kapcsán Megbízó szerződő partnere a követelésvásárlási tárgyú szerződés felmondásáról kap értesítést, vagy Megbízó szerződésben meghatározott felmondási jogával él, erről köteles értesíteni a Megbízottat, értesítésében megjelölve ezen szerződés megszűnésének napját. Ebben az esetben Felek kötelesek haladéktalanul egyeztetni. Amennyiben az egyeztetések megkezdésétől számítva 60 napon belül Felek nem jutnak megállapodásra, jelen szerződés megszűnik azzal a nappal, mely napon a hivatkozott követelésvásárlási szerződés megszűnik.

12.1.3. Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés rendes felmondással – kivéve a 7.1.10. pontban foglaltakat - nem felmondható.

12.2. Azonnali hatályú, rendkívüli felmondás

Felek a szerződést a másik fél súlyos szerződésszegése esetén mondhatják fel azonnali hatállyal. A felmondást a másik féllel írásban, tértivevényes levélben kell közölni.

12.3. Súlyos szerződésszegésnek minősül

12.3.1. Megbízott részéről:

Megbízott nyilatkozatával vagy magatartásával/eljárásával sérti a Megbízó jó hírét.

Szerződésben rögzített feladatok ellátását indokolatlanul abbahagyja és azt a Megbízó írásbeli felszólítása ellenére a levél kézhezvételétől számított 30 napig nem folytatja és a Megbízónak a további teljesítés nem áll az érdekében.

Megbízott ellen a Bíróság csődeljárást, vagy felszámolási, kénysztörölési vagy végelszámolási eljárást rendel el.

12.3.2. Megbízó részéről

A benyújtott számlák kiegyenlítésével 25 (huszonöt) naptári napot meghaladóan, külön indoklás nélkül késedelembe esik és tartozását Megbízott írásbeli felszólítását követően sem egyenlíti ki, feltéve, hogy Megbízott a számlát az 5. pontnak megfelelően nyújtotta be.

12.4. A Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti felmondás

12.4.1. Megbízó jogosult és egyben köteles jelen szerződést felmondani – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha a következő feltételek bármelyike bekövetkezik:

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

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

12.5. Rendelkezések a szerződés megszűnése esetére

12.5.1. Jelen szerződés megszűnése esetén Felek egymás közt elszámolnak. Az ügyfél-, számlázási- és szerződési adatok Megbízó tulajdonát képezik. A szerződés megszűnésekor Megbízott a szerződésben rögzített, a havi adatátadással azonos formátumú és tartalmú

adathordozón teljes számlázási adatállományt ad át Megbízó részére.

12.5.2. A szerződés megszűnésekor a felhasználókkal kötött Mellékszolgáltatási szerződések is átadásra kerülnek Megbízó részére.

12.5.3. Amennyiben a szerződés megszűnésekor Megbízó más formátumú és/vagy tartalmú adatszolgáltatásra tart igényt, annak elkészítésében Felek külön megállapodnak.

12.5.4. A szerződés megszűnését követő 3 évig Megbízott biztosítja a visszamenőleges bizonylatszolgáltatást Megbízó részére. Ennek közösen megállapított költségét Megbízó vállalja.

13. Védjegyek, logók és egyéb arculati elemek korlátozott felhasználására vonatkozó jog

Felek védjegyeikkel, logóikkal és egyéb arculati elemeikkel maguk rendelkeznek, azok a másik Fél által kizárólag a jogosult előzetes írásbeli hozzájárulásával használhatóak fel. A szerződésben rögzített feladatok teljesítése érdekében, Megbízó korlátozott felhasználási jogot enged Megbízottnak, logói és egyéb arculati elemeinek használata tekintetében, mely vonatkozik a fogyasztóknak küldött értesítésekre és a honlapon történő megjelenítésre is.

14. Vis maior

14.1. A Felek egyike sem felelős a szerződésben rögzített kötelezettségek nem teljesítéséért, ha a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy elhárítsa, feltéve, hogy a körülmény bekövetkezése az adott szerződéses Fél kötelezettségeinek a teljesítését lehetetlenné vagy aránytalanul terheesebbé teszi.

14.2. Olyan mértékben és amennyiben a jelen szerződés feltételeinek vagy rendelkezéseinek bármelyik Fél által történő teljesítése tűz, árvíz vihar, sztrájk, zendülés, háború, lázadás, baleset vagy más vis maiornak minősülő okból részben vagy egészben lehetetlenné válik, a másik Fél írásban történő értesítésével a jelen szerződés követelményeinek, illetve a vis maiorral érintett részeinek teljesítése az akadályozottság megszűntéig felfüggeszthető. A vis maior esetet bejelentő Fél köteles írásban értesíteni a másik Felet az eseményről és annak várható időtartamáról, melyeket igazolni köteles. A vis maior által érintett fél köteles meghatározni azokat a szerződés teljesítéséhez nélkülözhetetlen kötelezettségeket, amelyek elvégzésében akadályoztatja, vagy akadályoztatni fogja a vis maior. Az értesítés 10 napon belül küldendő attól számítva, hogy a Fél tudomására jutott, vagy észlelnie kellett a vis maior eseményét vagy az azt létrehozó, kiváltó körülményeket.

14.3. A teljesítésben akadályozott Fél köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az erre vonatkozó értesítéstől számított 10 (tíz) napon belül az akadályoztatást megszüntesse és az akadály megszűnését követő legrövidebb időn belül folytassa tevékenységét, ellenkező esetben a másik Fél jogosult írásban a jelen szerződés lehetetlenüléssel való megszűnését megállapítani (az ilyen értesítésig a szerződés nem szűnik meg), mely esetben ez nem vonja maga után a meghiúsulási kötbért.

15. Dokumentumok

A Megbízott a szerződéshez csak és kizárólag a Megbízó által (esetlegesen) előírt vagy a Felek által előzetesen egyeztetett mellékleteket, nyilatkozatokat, illetve kiegészítést csatolhat. Az okmányok csak akkor alkalmasak joghatás kiváltására, ha mind a két szerződő fél cégszerűen aláírja és minden oldalát szignálja.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képező mellékletek:

1. számú melléklet: Interfész terv
2. számú melléklet: Ajánlatkérő által kiadott Közbeszerzési Műszaki leírás
3. számú melléklet: Ügyfélszolgálati Kirendeltségek
4. számú melléklet: Fogalmi szótár
5. számú melléklet: Az egyes számlázási ciklusok, valamint a hozzájuk tartozó ütemezés definiálása
6. számú melléklet: Bejelentés-felvételi űrlap
7. számú melléklet: Kapcsolattartók, szakmai feladatok szerinti bontásban
8. számú melléklet: Ajánlattevő Műszaki Ajánlata
9. számú melléklet: Adatvédelmi megállapodás

16. Egyéb rendelkezések

16.1. Szerződő Felek kijelentik és teljes körű kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződésben megjelölésre került valamennyi adatuk a valóságnak megfelel. Szerződő Felek rögzítik, hogy a jelen szerződésben feltüntetésre került bármely adatukban bekövetkező változást, az azt igazoló dokumentummal egyidejűleg, a másik szerződő Fél részére a változástól számított 10 (tíz) munkanapon belül bejelentik.

16.2. Szerződő Felek kijelentik, hogy ellenük csőd-, felszámolási, kényszersztörési, végelszámolási eljárás nincs folyamatban.

16.3. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy az esetleges vitáikat tárgyalásos úton megkísérlik rendezni és csak ennek megghiúsulása esetén fordulnak a hatáskörrel rendelkező illetékes bírósághoz.

16.4. Szerződő felek tevékenységére, továbbá a szerződésben nem szabályozott kérdésekre az alábbi hatályos jogszabályok érvényesek: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet, a rezsicsökkentések végrehajtásáról szóló 2013. évi LIV. törvény, az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény.

16.5. Szerződő felek tudomásul veszik, hogy a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 45. § (3) bekezdése alapján kiszervezett tevékenységet kizárólag a nemzeti vagyonról szóló törvény alapján átlátható szervezet végezhet.

16.6. Felek kijelentik, hogy a kiszervezésre irányuló szerződésnek a hivatal engedélyét sértő rendelkezése semmis.

16.7. Megbízó kijelenti, hogy jelen szerződést a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 45. § -ban meghatározott engedély alapján köti meg, és annak tartalma megfelel az engedélyben foglaltaknak.

Jelen szerződés 6 eredeti példányban készült.

Szerződő felek a jelen szerződést, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, a létrehozására irányuló jogosultságuk birtokában, cégszerűen írták alá, és minden oldalt szignáltak.

Budapest, 2026. február 27.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.



Fehér Csaba
osztályvezető

Megbízó

dr. Medovárszki Éva
ált. vezérigazgató h.



vezérigazgató
Díjbeszedő Holding Zrt.
Megbízott



1. számú melléklet: Interfész terv

Az interfész terv – tekintettel annak terjedelmére – a szerződéshez nem kerül csatolásra, de Felek megállapodnak abban, hogy a terv csatolás nélkül is a szerződés részét képezi.

2. számú melléklet: Ajánlatkérő által kiadott Közbeszerzési Műszaki leírás

KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS

4. rész

MŰSZAKI LEÍRÁS a Közüzeti szolgáltatási díjak (ivóvízszolgáltatási díj- és csatornahasználati díj) számlázásával kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, és ügyfélszolgálati tevékenység végzése a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. részére

Ajánlatkérő a szennyvízelvezetési szolgáltatást (Nagytarcsa esetén az ivóvízszolgáltatást is) igénybe vevő, előre meghatározott ügyfélkör tekintetében a közüzeti díjak számlázásával és beszedésével kapcsolatos feladatai egy részének ellátására 24 hónapos (2026.03.01 – 2028.02.29.) + 1 évvel meghosszabbítható, határozott idejű szerződést kíván kötni a lent meghatározott tevékenységekre.

A szerződés időtartama a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által kiadott/kiadandó határozat – az ügyfélszolgálati tevékenység részleges kiszervezési engedély – hatályához igazodik.

Budapest:

Budapest területén az Ajánlatkérő által végzett közműves szennyvízelvezetési víziközmű-szolgáltatást igénybevevő felhasználók száma (a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználók számával együtt) jelenleg közel 746 800.

Az I. rész tekintetében kötendő szerződésben érintett ügyfélkör 734 860 felhasználó.

A felhívás időpontjában Ajánlatkérő – ügyfél kategóriánként – az alábbi felhasználókat, felhasználási helyeket, illetve mérő darabszámokat kezeli a felhívás körébe tartozóan.

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darab-szám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős – elsősorban lakossági – felhasználó	143 570	146 760	148 150
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználó	33 260	34 740	38 830
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	558 030	558 030	1 079 710
	Összesen	734 860	739 530	1 266 690

Budaörs:

A MEKH VKEFFO_2018/2795-6(2018) számú határozata alapján Budaörs településen a víziközmű-szolgáltatás végzésére 2018. április 9. napjától Ajánlatkérő közérdekű üzemeltetőként kijelölésre került. A közérdekű üzemeltetőként történő kijelölést az MEKH – legutóbb – 2026. április 9. napjáig meghosszabbította. 2026. január 1-jétől Budaörs szolgáltatási területén Ajánlatkérő várhatóan üzemeltetési szerződés alapján látja el a víziközmű szolgáltatást (jövőhatározat száma: VKEFFO/3322-4/2025). Erre tekintettel Budaörs településen a szolgáltatáshoz kapcsolódó számlázás technikai, ügyfélszolgálati feladatokat a főváros területén alkalmazott eljárásrendbe és informatikai rendszerbe (SZOLINFO) illesztette be Ajánlatkérő.

Ajánlatkérő, a budapesti szolgáltatási területtől elkülönítetten (külön elszámolással) a budaörsi szolgáltatási területre is ajánlatot vár Ajánlattevőtől az alábbiak szerint:

A feladatot 2026. április 9-ig (az elszámolásokkal együtt további 3 hónapig) kell ellátni.

Amennyiben a 2026. április 9-e utáni időszakra is Ajánlatkérő végzi a fentiekben nevesített budaörsi feladatokat, akkor jelen szerződés keretében kívánja Ajánlattevő bevonásával ellátni a feladatokat.

Amennyiben Ajánlatkérő jogi státusza az üzemeltetési jogviszony tekintetében változik, azonban a budaörsi feladatokat továbbra is Ajánlatkérő látja el, akkor jelen eljárásban kért feladatokat a jövőben is változatlan feltételekkel kell ellátnia Ajánlattevőnek.

Budaörs területén az Ajánlatkérő által végzett közműves szennyvízelvezetési víziközmű-szolgáltatást igénybevevő felhasználók száma (a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználók számával együtt) jelenleg kb. 10 960.

Az I. rész tekintetében kötendő szerződésben érintett ügyfélkör kb. 10 590 felhasználó.

A felhívás időpontjában Ajánlatkérő – ügyfél kategóriánként – az alábbi felhasználókat, felhasználási helyeket, illetve mérő darabszámokat kezeli a felhívás körébe tartozóan.

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darabszám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős - elsősorban lakossági – felhasználó	5 820	5 930	5 930
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználó	480	490	500
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	4 290	4 290	9 440
	Összesen	10 590	10 130	15 870

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása során Ajánlatkérő nem várja el a Budaörs területén külön létesítendő Ügyfélszolgálati Irodát, a feladat ellátható Budapesten működő irodákkal is.

Nagytarcsa:

A MEKH VKEFFO/809-6/2022 és VKEFFO/815-5/2022 számú határozatai alapján Nagytarcsa településen a víziközmű-szolgáltatás végzésére 2022. március 1. napjától Ajánlatkérő közérdekű üzemeltetőként kijelölésre került. A közérdekű üzemeltetőként történő kijelölést az MEKH – legutóbb – 2026. február 28. napjáig meghosszabbította. Erre tekintettel Nagytarcsa településen a szolgáltatáshoz kapcsolódó számlázás technikai, ügyfélszolgálati feladatokat a főváros területén alkalmazott eljárásrendbe és informatikai rendszerbe (SZOLINFO) illesztette be Ajánlatkérő.

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása során Ajánlatkérő nem várja el a Nagytarcsa területén külön létesítendő Ügyfélszolgálati Irodát, a feladat ellátható Budapesten működő irodákkal is.

Nagytarcsa területén az Ajánlatkérő által végzett közműves ivóvízellátási és szennyvízelvezetési víziközmű-szolgáltatást igénybevevő felhasználók száma (a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználók számával együtt) jelenleg kb. 3 020 felhasználó.

Az I. rész tekintetében kötendő szerződésben érintett ügyfélkör kb. 2 810 felhasználó.

Ajánlattevőnek – ügyfél kategóriánként – az alábbi felhasználói számokat, felhasználási hely számokat, illetve mérő darabszámokat kell kezelnie:

	Ügyfél kategória	Felhasználók száma	Felhasználási helyek száma	Mérő darab szám
1.	Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős - elsősorban lakossági – felhasználó	2 090	2 150	2 470
2.	Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználók közül a lakossági felhasználók	30	35	40
3.	Elkülönített vízhasználó (mellékvízmérős ügyfelek)	690	840	1 410
	Összesen	2 810	3 025	3 920

Nagytarcsa szolgáltatási területre a szerződés hatálya akkor terjed ki, ha Nagytarcsa szolgáltatási területen 2026. március 1-jét követően továbbra is Megbízó látja el a víziközmű szolgáltatást. Erről a tényről Megbízó a tudomásra jutástól számított 10 munkanapon belül tájékoztatja Megbízottat.

Ajánlatkérő, a budapesti szolgáltatási területtől elkülönítetten (külön elszámolással) a nagytarcsai szolgáltatási területre is ajánlatot vár Ajánlattevőtől az alábbiak szerint:

A feladatot 2026. február 28-ig (az elszámolásokkal együtt további 3 hónapig) kell ellátni.

Amennyiben a 2026. március 1. utáni időszakra is Ajánlatkérő végzi a fentiekben nevesített nagytarcsai feladatokat, akkor jelen szerződés keretében kívánja Ajánlattevő bevonásával ellátni a feladatokat.

Ajánlattevő műszaki ajánlatának ki kell terjednie – ahol szükséges ügyfél kategóriánkénti részletezettségben – a közüzemi-díj számlázásával kapcsolatos összes feladatra, beleértve a szerződéskötéssel, bejelentéskezeléssel kapcsolatos folyamatok bemutatását, a díjszámlák elkészítéséhez szükséges adatáramlás bemutatását, az Ajánlatkérő informatikai rendszeréhez kapcsolódó interfész leírásokat, továbbá a számlázással és beszédessel kapcsolatos ügyfélszolgálati feladatok együttes ellátására vonatkozó kötelezettségvállalásokat. Amennyiben ezeket Ajánlattevő nem mutatja be, ajánlata érvénytelen.

1. Törzs- és számlázási adatok nyilvántartása, karbantartása.

1.1. Ügyfél kategóriák

Ajánlatkérő nyilvántartási rendszere ügyfél kategóriánként eltérő struktúrában és adattartalommal került kialakításra, ezért elvárás, hogy Ajánlattevő alkalmazása ezt kezelni tudja, mind adatfogadás, nyilvántartás, számlázás és adatfeladás szempontjából.

Az ügyfelek három kategóriába sorolhatók:

- elkülönített vízhasználók (mellékvízmérővel rendelkező felhasználói kör);
- mellékvízmérővel nem rendelkező bekötési vízmérős, elsősorban lakossági felhasználási helyek felhasználói köre, ideértve a locsolási mellékvízmérővel rendelkező ügyfeleket is

- mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználási helyek felhasználói köre, ideértve a locsolási mellékvízmérőket is, amennyiben nem kizárólag azzal rendelkezik a bekötési vízmérő.

1.2. Szolgáltatási szerződések

A törzs- és számlázási alapadatok az ügyfelekkel létrejött közszolgáltatási jogviszony alapján kerülnek meghatározásra.

Ajánlattevő feladata az elkülönített vízhasználók vonatkozásában a mellékszolgáltatási jogviszony létrejöttéhez kapcsolódó dokumentumok előállítása, adatok rögzítése és nyilvántartása, a dokumentumok digitális formában vagy papíralapon történő megőrzése.

Ajánlattevő Budapest és Budaörs szolgáltatási területen a mellékszolgáltatási jogviszonnyal rendelkező felhasználási helyek és/vagy felhasználók nyilvántartásában bekövetkezett változásokról havonta köteles Ajánlatkérőt tájékoztatni.

A további ügyfélkörök esetén fenti feladatot Ajánlatkérő maga végzi el.

1.3. Törzsadat nyilvántartás

A közszolgáltatási szerződések kezelési rendjéből adódóan a törzsadat nyilvántartást az egyes ügyfél kategóriák vonatkozásában az alábbiak szerint kell végrehajtani:

Elkülönített vízhasználók esetében Ajánlatkérő jelzése alapján Ajánlattevőnek nyilvántartásba kell vennie az új ügyfeleket, részükre meg kell kezdeni a számlázást, valamint ezzel egyidejűleg a jogszabályokkal összhangban a jogviszony létrejöttéhez kapcsolódó dokumentumokat informatikai úton elő kell állítani. A mellékszolgáltatási jogviszonyhoz kapcsolódóan, amennyiben az ügyfél jelzése alapján adataiban változás történik, akkor az ügyfél aktuális adatait fel kell dolgozni (személyi adatok rögzítése, név- és címpontosítások átvezetése stb.), a módosított/bővített adatokat informatikai úton, Ajánlatkérő által meghatározott struktúrában részére át kell adni, illetve a szerződés fizikai (aláírt) példányát – amennyiben rendelkezésre áll – meg kell őriznie.

Mellékvízmérő nélküli, illetve mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős lakossági felhasználók esetében Ajánlatkérő informatikai úton átadja Ajánlattevő részére a közszolgáltatási jogviszony keretében rendelkezésére álló, a számlázáshoz szükséges adatokat, melyeket Ajánlattevő köteles nyilvántartásában rögzíteni.

1.4. Törzsadat karbantartás

Ajánlattevő az 1.3. pont alapján nyilvántartásba vett ügyfelek adatainak karbantartását Ajánlatkérő döntése alapján jogosult végezni. A karbantartási jogosultság szintjeit, vagyis, hogy melyik műveleteket engedi át Ajánlattevő hatáskörébe, Ajánlatkérő ügyfél kategóriáinként, adatkörönként és művelettípusonként határozza meg.

Ajánlatkérő az informatikai állományok mellett jogosult papír alapon is értesíteni Ajánlattevőt egyes törzsadat-változásokról, amelyeket Ajánlattevő a bizonylat kézhezvételét követő 1 héten belül köteles nyilvántartásában átvezetni.

Ajánlattevő Ajánlatkérő által meghatározott ütemezés szerint informatikai úton köteles visszaigazolni minden, a nyilvántartásában keletkező változást, függetlenül attól, hogy az Ajánlatkérőtől informatikai úton vagy papír alapon érkezett, illetve Ajánlattevő saját

hatáskörében merült fel. Az adatszolgáltatást az Ajánlatkérő által meghatározott struktúrában ügyfél kategóriánként és változásmódonként kell teljesíteni.

1.5. Támogatások elszámolása

Ajánlattevő feladata, hogy a lakossági ügyfél kategóriák bármelyikébe tartozó felhasználók kedvezményre (pl. Alapítványi támogatás) vonatkozó igényét rögzítse és a jogosultságra vonatkozó információkat kezelje, karbantartsa (aktualizálja), továbbá az Ajánlatkérő nevében kiállított számlák fizetendő összegét a támogatás értékével csökkentse.

2. Számlázás

Ajánlatkérő nevében kibocsátott számlák alapvetően az ügyfelek ivóvízmérőn mért fogyasztási adatai alapján kerülnek elszámolásra. A leolvasási adatokat az ajánlatkérés időpontjában a Fővárosi Vízművek Zrt., illetve megbízottja biztosítja Ajánlatkérő számára (kivéve Nagytarcsa).

Ajánlatkérő a nyilvántartásában szereplő törzs- és forgalmi adatok alapján ügyfél kategóriánként, előre meghatározott ütemterv szerint adja át Ajánlattevőnek a számlázandó tételeket. Ajánlatkérő által elvárt számlázási gyakoriság legalább kétheti. Minden egyes számlázás során Ajánlattevő köteles a forgalmi adatok feldolgozását megelőzően törzsállományát aktualizálni az Ajánlatkérő által átadott adatok alapján. Ajánlatkérő az ügyfelekkel létrejött közszolgáltatási jogviszony alapján különböző típusú számlákat állít elő (pl. leolvasási adatokon vagy becslésen alapuló, részérték alapján stb.). Ajánlattevővel szembeni elvárás, hogy az általa működtetett rendszer minden előre definiált számlatípust tudjon kezelni.

A vonatkozó jogszabályok szerint a csatornahasználati-díj számlázásának alapja az adott felhasználási helyen fogyasztott vízmennyiség. Az érintett ügyfélkör esetében az FCSM Zrt. jelenleg a Fővárosi Vízművek Zrt.-től, illetve megbízottjától (Díjbeszedő Holding Zrt.) kapja a vízhasználati adatokat Budapest és Budaörs esetében. Nagytarcsa esetén a vízforgalmi adatok az FCSM Zrt.-nél kerülnek nyilvántartásra. Az FCSM Zrt. által használt SZOLINFO ügyfélkapcsolati informatikai rendszer működtetése során interfész kapcsolaton keresztül rendszeres adatcserét végez a Fővárosi Vízművek Zrt.-vel, valamint megbízottjával. Az adatok átvételének-átadásának célja a számlázáshoz szükséges, felhasználási helyeket, felhasználókat érintő adatváltozások, vízhasználati adatok adatcseréje a három társaság között.

Elvárás az, hogy Ajánlattevő és annak számlázási rendszere legyen képes Ajánlatkérő SZOLINFO elnevezésű rendszeréből származó, előre definiált interfész kapcsolatokon keresztül a törzs- és vízforgalmi adatok, kész számlarekordok fogadására, illetve a felhasználói adatok módosításának kezelésére.

Biztosítsa a SZOLINFO rendszerből származó alapadatok, vagy kész számlázási rekordok átadása alapján az Ajánlatkérő által specifikált, a hatályos jogszabályoknak megfelelő számlaképek előállítását.

A papíralapú számla mellett rendelkezzen megoldással a számla elektronikus úton történő előállítására, figyelembe véve a jogszabályokban meghatározott elvárásokat (pl. nem lakossági ügyfelek számára történő elektronikus számlakiállítás kötelezettsége).

Ajánlattevő saját fejlesztésű informatikai rendszerrel biztosítsa a számlázási feladatok ellátását, beleértve Ajánlatkérő SZOLINFO rendszeréhez való kapcsolatot biztosító interfészeket, és megfelelő erőforrással rendelkezzen a törvényi változásokból adódó

módosítások végrehajtására.

Ajánlattevő külön dokumentumban nyilatkozzon arról, hogy a számlázási rendszere képes Ajánlatkérő SZOLINFO elnevezésű rendszerével a fenti adatkapcsolatra. Amennyiben Ajánlattevő számlázási rendszere az adatkapcsolatra nem képes, abban az esetben ajánlata érvénytelen.

Ajánlattevő informatikai rendszere megbízható módon, gyors válaszidőkkel működjön.

Ajánlattevő számlázási rendszere rendelkezzen a jogszabályokban szükséges minőségbiztosítási tanúsítványokkal és auditálással.

Ajánlattevő számlázási rendszerével kapcsolatos alapvető elvárások:

- tudjon kezelni díjtételeket (különböző típusú csatornahasználati-díj, vízterhelési díj, ivóvízszolgáltatási díj stb.);
- tudjon kezelni alapidíjat;
- tudjon egyszerre több ÁFA kulcsot kezelni;
- tudjon egyszerre több egységárat kezelni;
- tudjon kezelni évváltáshoz, egységár változáshoz kapcsolódó megbontást is;
- támogassa az egységár és ÁFA változások rendszerben való gyors átvezetését;
- legyen képes hiteles számlamásolat előállítására;
- tudjon kezelni támogatásokat és kedvezményeket (pl. Hálózat Alapítványi támogatás és a jogszabályok szerinti 10% mértékű locsolási kedvezmény elszámolása, egyéb kedvezmények stb.), és jóváírásokat;
- tudjon kezelni ügyviteli díjat;
- tudja kezelni a locsoló mellékvízmérőket;
- tudjon kezelni eseti számlákat;
- tudja kezelni a mellékvízmérő és bekötési vízmérő kapcsolatokat;
- részszámlázás esetén: képes legyen Ajánlatkérő által meghatározott gyakorisággal tájékoztató levél előállítására, melyben az ügyfelek részére az elmúlt időszak fogyasztási adatainak figyelembevételével a lehető legpontosabb részértéket ajánlja fel a következő időszakra. Részszámlázás esetén is tegye lehetővé az eseti, vagyis az ütemterv szerinti elszámoló számlán kívüli, tényleges mérőálláson, illetve fogyasztási adatokon alapuló számlakészítést. Tudja kezelni a részszámlák és az elszámoló számlák kiállításának eltérő időpontjai közötti ÁFA és egységárváltozásokat;
- költségtakarékossági, illetve ügyfélkényelmi okok miatt több felhasználási hellyel rendelkező felhasználók esetén rendelkezzen összevont kézbesítési és fizetési lehetőséggel;
- el tudja látni mind a bekötési vízmérőhöz, mind a mellékvízmérőhöz tartozó locsolási mellékvízmérők kezelését;
- az Ajánlatkérő által átadott adatokat ellenőrizni kell, és a hibás törzs-, vagy forgalmi adatok nem kerülhetnek feldolgozásra, ezekről Ajánlatkérőt a megfelelő hibakód jelzéssel értesíteni kell;
- amennyiben Ajánlattevő az ellenőrzés során olyan hibát észlel, mely az állomány egészére, vagy annak jelentős részére vonatkozóan előfordul (pl. téves egységár vagy ÁFA kulcs), akkor azt még a számlázás megkezdése előtt jeleznie kell Ajánlatkérő részére és amennyiben Ajánlatkérő felhatalmazza Ajánlattevőt, hogy a hibás állományt saját hatáskörben kijavítsa, Ajánlattevő rendszerének ezt a módosítási mechanizmust tudni kell kezelnie.

A számlázási rendszernek egyes ügyfélkategóriákkal kapcsolatosan biztosítania kell

továbbá:

Elkülönített vízhasználói kör esetén Budapest és Budaörs esetében:

1. a számlázás indítását, felfüggesztését, újraindítását, illetve megszüntetését;
2. a kapcsolódó alapidíj/ügyviteli díj elszámolását, abban az esetben is, ha a számla nem tartalmaz fogyasztási adatot.

Fenti kettő folyamatot a mellékvízmérős mellékszolgáltatási jogviszony vezérli, vagyis Ajánlattevő nyilvántartási rendszerének képesnek kell lenni arra, hogy a jogviszonyból eredő információkat a számlázási folyamatba integrálja.

Mellékszolgáltatási jogviszonnyal rendelkező felhasználók részére a mellékvízmérőkön mért fogyasztás alapján szennyvízelvezetési díj elszámolása. A leolvasott mérőadatok figyelembevételével Ajánlattevő az alábbiakat teljesíti Budapest és Budaörs esetében:

- a leolvasási adatok alapján, az adatok előkészítését követően Ajánlattevő a számlázást elvégzi időben úgy, hogy az elszámolt mellékmérős fogyasztások a kapcsolódó főmérős elszámolásokból levonhatók legyenek;
- Ajánlattevő az ügyviteli díjat Ajánlatkérő rendelkezése alapján - az esetenként 0 m³ fogyasztást tartalmazó számlák esetében is - elszámolja mindaddig, amíg az ügyviteli díj törlésére Ajánlatkérőtől értesítést nem kap.

Ajánlattevő a hozzá érkező, mérőre vonatkozó (pl. gyári szám eltérés, hiányzó hideg-meleg jel feltüntetés, mérőcsere, mérőhitelesítés) adateltéréseket rendszerében módosítja.

Mellékmérő ügyviteli díj számlázása Budapest és Budaörs esetében

- A díjfizetőkkel kötött érvényes Mellékszolgáltatási szerződés alapján, illetve a jogszabályban meghatározott közszolgáltatási jogviszony létrejötté esetén Ajánlattevő köteles az Ajánlatkérő által meghatározott ügyviteli díjat számlázni.
- Szolgáltatás megnevezése: mellékmérő ügyviteli díj
- Ajánlattevő az ügyviteli díj számlázását a mellékmérős szennyvízelvezetési díj számlázásával egyidőben kezdi meg;
- Ajánlattevő 0 m³ fogyasztás esetén is köteles a mellékmérő ügyviteli díjról számlát készíteni.

Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználói kör esetén:

Az Ajánlattevő feladata az Ajánlatkérő által átadott számlarekordok alapján a számlaképek elkészítése. Az adott bekötési mérőhöz kapcsolódó mellékvízmérők összevont fogyasztásának levonását a bekötési vízmérőn mért fogyasztásból, továbbá a bekötési vízmérős ügyfél részére analitikus kimutatás készítését a kapcsolódó mellékvízmérőkön történt számlázásról, továbbá az elszámolt támogatásokról.

Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős – elsősorban lakossági – felhasználói kör esetén:

Az Ajánlattevő feladata az Ajánlatkérő által átadott számlarekordok alapján a számlaképek elkészítése. Az ügyfelek részére az általuk meghatározott arányok szerinti szétosztás lehetőségét szükség szerint biztosítani kell (pl. 4 lakásos társasház esetén a számla értékének megbontását a lakók által megadott arányok szerint, vagyis az egyes lakásokra jutó fizetendő összeg megállapítását).

Ajánlattevő a számlabemutatás módjától függően legyen képes papíralapon vagy elektronikus csatornán keresztül számla előállítására, bemutatására. Amennyiben elektronikus számla előállítására kerül sor, abban az esetben fokozott biztonságú aláírással és minősített időbélyeggel kell azt ellátni, amelyeknek meg kell felelnie a vonatkozó jogi szabályozásoknak.

Biztosítsa Ajánlatkérő számára az elektronikus számlabemutató rendszerhez történő számlakibocsátói regisztráció lehetőségét.

A kiállított számlák esetén biztosítsa Ajánlatkérő számára az ügyfelek – számlázási ciklusonként eltérő vagy meghatározott ügyfélkörönként – tájékoztatási lehetőségét (pl. számlamagyarázat, rezsicsökkentésről szóló tájékoztató stb).

Ajánlattevő rendelkezzen olyan nyomtatási kapacitással, amely lehetővé teszi, hogy az elektronikus úton, kizárólag nyomtatási célból átadott állományból a számlák 48 órán belül elkészüljenek.

Ajánlattevő a kiállított számlákat a törvényi előírásoknak megfelelően elektronikusan archiválja, és biztosítja az Ajánlattevő rendszerében tárolt archív számlák lekérdezhetőségét Ajánlatkérő részére on-line módon.

3. Számlabemutatás a számlakötelezett felhasználók részére.

A számlák ügyfelek részére történő bemutatását az Ajánlatkérő által előre meghatározott leolvasási és számlázási ütemezés szerint kell végrehajtani. Kivételt képeznek ez alól az ütemtervtől eltérő, jellemző módon reklamáció vagy eseti kérelem/felhasználó-változás miatti számlázások.

A számlabemutatással kapcsolatosan elvárás, hogy a papír alapú számlák a kibocsátásuktól számított 3 munkanapon belül kézbesítésre vagy postai feladásra kerüljenek. Az ügyfeleknek a számla kiegyenlítésére a kézhezvételtől legalább nyolc nap kell, hogy rendelkezésükre álljon.

Elvárás továbbá, hogy azon ügyfelek részére, akik élni kívánnak az elektronikus számlabemutatás lehetőségével, Ajánlattevő megfelelő színvonalú és magas biztonságú internetes számlabemutatói rendszert működtessen/biztosítson, mely a törvényi előírásoknak megfelelően az ügyfelek részére lehetővé teszi a bemutatott számlák XML formátumban történő elérését is. Az internetes alkalmazásnak lehetőséget kell nyújtania továbbá a számlák azon keresztül történő kifizetésére is.

Elvárás továbbá, hogy azon ügyfelek részére, akik igénylik - jellemzően lakossági mellékvízmérős bekötési mérővel rendelkező felhasználók (társasházi közös képviselők) -, Ajánlattevő adathordozón is biztosítani tudja a számla adatokat.

4. Mellékszolgáltatási szerződések teljes körű kezelése (nyomdai előállítása, megszemélyesítése, postázása, nyilvántartása, karbantartása).

Mellékszolgáltatási szerződések kezelése

Mellékszolgáltatási szerződés garnitúrák előállítása Budapest és Budaörs

- Ajánlattevő elektronikus vagy nyomdai úton előállítja a hatályos jogszabályokkal összhangban a mellékszolgáltatási szerződéseket.

- Amennyiben a szerződés előállítása nyomdai úton szükséges, abban az esetben az Ajánlatkérő által meghatározott adattartalommal és formában, meghatározott (lenti) példányszámban új beépítések, felhasználó változások, valamint szerződéspótlások esetében garnitúráként az alábbiakat állítja elő:
 - szerződés 2 példányban,
 - tájékoztató 1 példányban,
 - kiküldő boríték.
- Ajánlattevő az előző pont szerint előállított Mellékszolgáltatási szerződéseket adatnyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal megszemélyesíti az alábbiak szerint:
 - szerződés száma: folyamatos numerikus sorszám, ellenőrző számmal ellátva (7+1 pozíció, vezető 0-val feltöltve);
 - fogyasztási helyeken felszerelt mellékvízmérők gyári száma, mérőhelykódja;
 - kapcsolódó bekötési vízmérő mérőhelykódja;
 - II. pontban: bekötési vízmérős felhasználó adatai;
 - III. pontban: bekötési vízmérős fizető adatok nem kerülnek nyomtatásra;
 - IV. pontban: mellékmérős felhasználó adatai;
 - szerződés kelte: változás végrehajtását követő hó első munkanapja;

Mellékszolgáltatási szerződés-garnitúrák továbbítása az ügyfél részére

Ajánlattevő a mellékszolgáltatási jogviszonyról szóló szerződést előkészíti (megszemélyesíti). Ezt követően a szerződést elérhetővé teszi az ügyfél részére és igény esetén a Mellékszolgáltatási szerződést elektronikus úton, vagy a megjelölt felhasználási névre és címre postai úton közönséges levélküldeményként, vagy saját kézbesítő által az érintett felhasználási kör részére a dokumentumok keltét követő 3 munkanapon belül megküldi.

Visszaérkezett Mellékszolgáltatási szerződések kezelése

- A szerződés lakossági felhasználó esetén – a jogszabálynak megfelelően – a szolgáltatás igénybevételével jön létre, ezért Ajánlatkérő és Ajánlattevő jogosult hatályosnak és érvényesnek tekinteni azokat a Mellékszolgáltatási szerződéseket is, amelyek nem kerültek aláírásra.
- Ajánlattevő a Posta által visszaküldött, nem kézbesíthető küldeményeken szereplő adatokat felülvizsgálja, amennyiben a díjfizető személyére vonatkozóan információ jut birtokába, az adatok módosítását követően a szerződést ismételtelen előállítja és – amennyiben azt a lakossági ügyfél kifejezetten igényli - továbbítja a díjfizető részére.
- Ajánlattevő a Mellékszolgáltatási jogviszonnyal (szerződéssel) kapcsolatos adatokat folyamatosan nyilvántartja és annak aktuális állapotáról, bekövetkezett változásokról Ajánlatkérőnek havonta adatszolgáltatást teljesít.

Ajánlattevő a kiküldött, valamint az aláírtan vissza nem küldött Mellékszolgáltatási szerződéseket és azon Díjfizetőket, akiknél az aláírt szerződés hiánya miatt a mellékmérős szennyvízelvezetési díjszámlázásokat megszüntette, folyamatosan nyilvántartja, továbbá a fenti nyilvántartások aktuális állapotáról Ajánlatkérőnek havonta adatszolgáltatást teljesít.

Ajánlatkérő elvárja, hogy a jövőben az ügyfelek elvárásait és a környezettudatosság szempontjait figyelembe véve a hatályos jogszabályokkal összhangban a nyomdai úton előállított és kiküldött szerződések száma csökkenjen. Elvárás továbbá, hogy a közszolgáltatási jogviszony rendezése érdekében Ajánlattevő az ügyfelek részére a dokumentumokat lehetőség szerint elektronikus formában és úton (e-mail és/vagy elektronikus ügyfélszolgálat) bocsássa rendelkezésre.

Ajánlatkérő – elsősorban a lakossági ügyfelek esetén – elvárja Ajánlattevőtől az elektronikus

úton történő kapcsolattartás, szerződésküldés lehetőségét és annak alkalmazását. Amennyiben erre sor kerül, Ajánlatkérő ezen igényét 30 nappal megelőzően jelzi.

5. Ügyfélszolgálati tevékenység ellátása.

Érintett ügyfélkör:

- Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős – elsősorban lakossági – felhasználók
- Mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős felhasználók
- Elkülönített vízhasználók (mellékvízmérős ügyfelek)

Ügyfélszolgálati feladatok:

- o számlareklamációval kapcsolatos ügyek intézése az FCSM Zrt. bevonásával;
- o adatváltozások (fizető név-, címváltozás, név-, címjavítás) átvezetése, majd továbbítása informatikai úton – interfész kapcsolaton keresztül – az FCSM Zrt. részére, Nagytarcsa esetében a mellékmérőkre vonatkozó adatokat is;
- o elkülönített felhasználási helyek esetében mellékszolgáltatási szerződéssel kapcsolatos teljes körű ügyintézés (szerződéskötés, elkülönített vízhasználó-változással kapcsolatos ügyintézés, szerződés-nyilvántartás) Budapest és Budaörs esetében;
- o önálló és mellékvízmérős fővízmérőkkel kapcsolatos, az elszámolásra vonatkozó reklamációk, felhasználó-változással kapcsolatos bejelentések átvétele az FCSM Zrt. részére történő továbbítás céljából Budapest és Budaörs esetében, Nagytarcsa esetén a mellékmérőkre (elkülönített felhasználási helyek) vonatkozóan is;
- o szolgáltatással kapcsolatos bejelentések, reklamációk átvétele az FCSM Zrt. részére történő továbbítás céljából;
- o szennyvízelvezetési szolgáltatással (Nagytarcsa esetén az ivóvízzel is) kapcsolatos és egyéb általános ügyekben információ és tájékoztatás nyújtása;
- o mérőállások fogadása telefonon / e-mailen / bejelentéseken keresztül a nagytarcsai ügyfelek esetén.

Ajánlattevő köteles magas szintű ügyfélszolgálati tevékenységet ellátni a szerződésmódosítások, adatváltozások, reklamációk kezelésére, leolvasási adatok fogadására, illetve a szükséges tájékoztatások biztosítás érdekében.

A személyes ügyfélszolgálati feladatokat ellátására Budapest közigazgatási területén legalább heti öt munkanapon nyitva tartó 3 db ügyfélszolgálati irodát köteles fenntartani, összesen 22 db ügyfélszolgálati pulttal (ebből a Fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltaknak megfelelően legalább egy ügyfélszolgálati irodában a hét legalább egy napján este 20 óráig való nyitva tartással), és rendelkezzen legalább évi 100 000 telefonhívás fogadására alkalmas telefonos ügyfélszolgálatlalt.

Köteles az ügyfelek részére telefonon vagy elektronikus úton előzetes bejelentkezést lehetővé tenni.

A személyesen, telefonon, levélben (postai úton, faxon vagy e-mailben, Hivatali kapun, Cégek kapun) érkezett bejelentéseket köteles a Fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti határidőn belül feldolgozni, illetve szükség esetén illetékességből napi gyakorisággal, informatikai úton az Ajánlatkérő részére továbbítani.

Ajánlattevő köteles az ügyfelek számlázásával és folyószámla vezetésével kapcsolatos reklamációkat integráltan kezelni, az ügyfeleket egykapus rendszerben kiszolgálni, akár személyes, akár telefonos vagy írásos megkeresésről van szó.

Az ügyfelek számlázásával és folyószámla vezetésével kapcsolatos számlareklamáció kezelése során Ajánlattevő köteles a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint eljárni.

Amennyiben Ajánlattevő látja el a csatornahasználati díj számlázás alapjául szolgáló vízfogyasztás számlázását, illetve beszedését is, az integrált ügyintézésnek ki kell terjednie a víz- és a szennyvíz elszámolással, illetve beszedéssel kapcsolatos feladatokra is.

Ajánlattevő megfelelő jogosultsághoz kötött, on-line ügyfélszolgálati funkciókon keresztül az alábbi információkat köteles biztosítani Ajánlatkérő számára:

- a) mellékvízmérős szerződéskötések követése;
- b) Ajánlattevő által leolvasott mérők leolvasási adatainak elérése;
- c) Ügyfelek és mérők törzsadat-változásainak nyomon követése;
- d) Ügyfelek számláinak, befizetéseinek lekérdezhetősége;
- e) számlamásolat nyomtatási lehetőség biztosítása.

Informatikai követelmények

Ajánlattevő rendelkezzen olyan korszerű technológián alapuló informatikai rendszerrel, amely biztosítani tudja az előzőekben ismertetett üzleti modell informatikai hátterét.

Funkcionális elvárások:

- az informatikai rendszer alkalmas legyen az Ajánlatkérő által definiált interfészek kezelésére, mind a kapott interfész állományok feldolgozása, mind a küldendő interfész állományok előállítására vonatkozásában;
- Ajánlattevő informatikai rendszerében tárolt adatok története elérhető legyen, az adatváltozások ne felülírással, hanem az adatok történetének tárolásával valósuljanak meg;
- a rendszerben tárolt adatok változtatása naplózott formában kerüljön végrehajtásra (bármikor elérhető legyen, hogy mely adatot ki, mikor, miről és mire módosította, ill. ki, mikor hozta létre vagy törölte);
- teljes körűen tartalmazza az Ajánlatkérő által definiált üzleti funkciókat, az aktuális interfészterv alapján;
- Ajánlattevő informatikai rendszere által megvalósított funkciók elérése többszintű jogosultsági rendszeren alapuljon. A jogosultságok szerepkörökön keresztül kerüljenek kiosztásra.
- Az Ajánlattevő informatikai rendszere legyen auditált a hatályos jogszabályoknak és az iparági standardnak megfelelően. Erről rendelkezzen megfelelő és érvényes tanúsítvánnyal is.
- Igazodjon a meglévő éves ütemezésekben foglalt adatszolgáltatásokhoz.

Technológiai elvárások:

- Ajánlattevő informatikai rendszere ORACLE adatbázis kezelőt használjon;
- az interfész állományok közlekedtetése interneten, SFTP protokoll használatával történjen;
- az állományokhoz való hozzáférés többfaktoros hitelesítéssel – állandó usernév, password és sms-ben kapott one time password autentikációval valósuljon meg;
- Ajánlattevő informatikai rendszere biztosítson távoli hozzáférést Ajánlatkérő munkatársai részére Ajánlatkérőnek Ajánlattevő informatikai rendszerében tárolt adataihoz és dokumentumaihoz;
- Ajánlattevő informatikai rendszere által megvalósított funkciók elérése többszintű jogosultsági rendszeren alapuljon, a jogosultságok szerepkörökön keresztül kerüljenek kiosztásra;

- az informatikai rendszer biztonságos üzemeltetése érdekében a rendszer használja ki az adatbázis kezelő rendszer nyújtotta biztonsági funkciókat;
- rendelkezzen megfelelő éles és teszt környezeti infrastruktúrával;
- a rendszer legyen rugalmas és jól skálázható;
- a változások könnyebb végrehajthatósága érdekében saját fejlesztésű rendszer legyen;
- megfelelő számú fejlesztő és üzemeltető szakember álljon Ajánlattevő rendelkezésére.

6. Adatszolgáltatás Ajánlatkérő részére.

Ajánlatkérő SZOLINFO rendszere biztosítja a pénzügyi/számviteli/kontrolling rendszerei felé történő adatszolgáltatást, azonban ezen statisztikák ellenőrzése céljából Ajánlattevő rendszerével szembeni elvárás, hogy az alábbi kimutatásokat előre meghatározott ütemterv és gyakoriság szerint előállítsa és megküldje Ajánlatkérő részére (papír alapon és elektronikus úton, valamint interfacen keresztül is):

- havi árbevétel és értékesített köbméter adatokat ügyfél kategória, kerület, díjtételek, egységár, ÁFA kulcs szerinti megbontásban;
- ÁFA kimutatás – időszak szerinti bontásban, Ajánlatkérő által meghatározott formában;
- a számlázási adatokat a számla végösszegének előjel szerinti bontásában (terheléses és jóváírások), valamint összesítve;
- a számlázási adatokat olyan bontásban, hogy az érintett számlák az ütemterv szerint, illetve attól eltérő időpontban kerültek kiállításra;
- ügyfél kategóriánkénti megbontásban a forintértéket nem tartalmazó információs sorok mennyiségi adatairól;
- a számlákban elszámolt kedvezményekről és támogatásokról, jóváírásokról;
- a számlázott alapidíjakról és ügyviteli díjakról;
- az ügyfelek számáról kategóriánkénti bontásban készült kimutatást;
- az ügyfelek közül kategóriánkénti bontásban az e-mail címmel rendelkező ügyfelek számáról készült kimutatást;
- az ügyfelek közül kategóriánkénti bontásban az elektronikus számlabemutató rendszerhez való hozzáféréssel rendelkező ügyfelek számáról készült kimutatást;
- az ügyfelek közül kategóriánkénti bontásban az elektronikus számlabemutató rendszerhez való hozzáféréssel rendelkező ügyfelek számáról készült kimutatást;
- az ügyfelek közül kategóriánkénti bontásban a védendő felhasználók (fogyatékkal élők, szociálisan rászoruló) számáról készült kimutatás.
- mellékszolgáltatási szerződéssel rendelkező ügyfelek számáról készült kimutatást lakossági felhasználó és nem lakossági felhasználó szerinti bontásban;
- az elkészített számlák darabszámáról kategóriánként készített kimutatást;
- a számlakiegyenlítési módokkal kapcsolatos kimutatást;
- a hatóságok által az Ajánlatkérőtől elvárt adatszolgáltatásokhoz kapcsolódó, a Ajánlattevő tevékenységével összefüggő információk megadása (pl. NFH részére a rezsicsökkentés hatásáról készült kimutatáshoz kapcsolódó adatok és számlák);
- leolvasott mérőkkel kapcsolatos adatokról készült kimutatást;
- egyéb, az Ajánlatkérő által kért adatszolgáltatások.

Amennyiben a Követelésvásárlási Szerződés megszűnik, abban az esetben Felek kötelesek egyeztetni. Amennyiben az egyeztetések megkezdésétől számítva 30 napon belül Felek

nem jutnak megállapodásra, a szerződést bármely Fél felmondhatja. A felmondási határidő 60 nap abban az esetben, ha a Követelésvásárlási szerződés megszüntetését Megbízó (a Követelésvásárlási szerződés tekintetében Eladó) kezdeményezi. A felmondási határidő 150 nap abban az esetben, ha a Követelésvásárlási szerződés megszüntetését Megbízott vagy a Követelésvásárlási szerződés Vevője kezdeményezi, vagy a Követelésvásárlási szerződés jogszabályi változás miatt szűnik meg.

3. számú melléklet: Ügyfélszolgálati Kirendeltségek

Ügyfélszolgálati irodák címe	Ügyfélszolgálati pultok száma	Ügyfélfogadási idő
1062 Budapest, Teréz krt. 51.	4	H: 8-18, K: 8-16, Sz: 10-16, Cs: 8-16, P: 8-14
1091 Budapest, Üllői út 114-116.	4	H: 8-18, K-Sz: 8-16, Cs: 10-16, P: 8-14
1119 Budapest, Vahot u. 8.	8	H: 8-20, K: 8-16, Sz-Cs: 10-16, P: 8-14
1027 Budapest, Fő u. 47.	4	H: 8-16, K: 8-18, Sz-Cs: 8-16, P: 8-14
1149 Budapest, Nagy Lajos király útja 176.	3	H-Sz: 8-16, Cs: 9-16, P: 8-14

A Díjbeszedő Holding Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát az ügyfelek a 06 1 414 5000 telefonszámon érhetik el. Telefonos ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje:
Hétfő 8-20; kedd, szerda, csütörtök 8-17; péntek 8-15

4. számú melléklet: Fogalmi szótár

Fogalmi szótár

Megbízott által kezelt felhasználó:

Megbízott által a 2. sz. melléklet szerint végzett számlakiállítással, számlabemutatással érintett ügyfél, kötelezett.

Felhasználó:

Felhasználó alatt értendő a bekötési vízmérő felhasználója és a mellékvízmérővel rendelkező elkülönített vízhasználó.

Felhasználási hely:

Azt a postai irányítószámmal rendelkező közterületi címet nevezzük felhasználási helynek, ahol a felhasználó a szolgáltatást igénybe veszi.

Fizető:

Fizetőnek nevezzük azt az ügyfelet, aki a felhasználó megbízásából kiegyenlíti a Megbízott által benyújtott számlákat. A legtöbb esetben a felhasználó és a fizető ugyanaz az ügyfél.

Felhasználóváltás:

Adott felhasználási címen, adott időponttól kezdődően más személy veszi igénybe a szolgáltatást.

Név-cím módosítás:

Adott felhasználási címen tévesen rögzített név-és cím pontosítás.

Elektronikus számlabemutatás:

A számlák bemutatása a szolgáltatásra regisztrált ügyfelek esetében elektronikus formában – erre a célra fejlesztett weboldalak segítségével – az Interneten keresztül történik.

Bekötési vízmérő:

Az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő.

Mellékmérős bekötési vízmérő:

Az ellátásba bekapcsolt ingatlanok vízhasználatának mérésére szolgáló, a bekötővezeték végpontjára telepített vízmérő, melyhez mellékvízmérők kapcsolódnak.

Mellékvízmérő:

A bekötési vízmérő után beépített, elkülönített vízhasználat mérésére szolgáló vízmérő.

Locsolási kedvezmény: a jogszabályokban meghatározottak szerinti időszakban számlázott szennyvízelvezetési díj 10 %-nak negatív előjellel történő elszámolása, amennyiben a Felhasználó ilyen típusú kedvezményre vonatkozó jogosultsággal rendelkezik.

Locsolási célú mellékvízmérő: az elkülönített locsolási célú vízhasználat mérésére telepített vízmérő.

Fizetési határidő teljesítési időpontja: az 5. pontban rögzített fizetési határidő teljesítési időpontjának megbízó bankszámlájának terhelési napja tekintendő.

5. számú melléklet: Az egyes számlázási ciklusok, valamint a hozzájuk tartozó ütemezés definiálása

Az egyes számlázási ciklusok, valamint a hozzájuk tartozó ütemezés definiálása.

Tárgyhónap = a számlabemutató hónapja

Számlázási ciklus	Elszámolás naptári dátuma	Leolvasás időpontja	Elszámolt adatok átadása Megbízottnak	Számlabemutató kezdete	Árbevétel adatok átadása Megbízónak
I.	12.	tárgyhónapot megelőző	tárgyhónapot megelőző hónap 14.	tárgyhónap 1.	tárgyhónap 12.
II.	19.	tárgyhónapot megelőző	tárgyhónapot megelőző hónap 21.	tárgyhónap 15.	
III.	26.	tárgyhónapot megelőző	tárgyhónapot megelőző hónap 28.		
IV.	5.	tárgyhónapot megelőző	tárgyhónap 7.		

A táblázat „leolvasási időpontja” és „Elszámolt adatok átadása a Megbízottnak” oszlopaiban szereplő dátumok elméletileg meghatározott dátumok, a konkrét dátumokat az ütemterv tartalmazza.

Megbízott a tárgyhónap első felében bemutatott számlákon tárgyhónap 15-ét, a tárgyhónap második felében bemutatott számlákon tárgyhónap 29-ét (kivéve, ha a hónap 28 napos) jelöli meg fizetési határidőként.

6. számú melléklet: Bejelentés-felvételi űrlap



Címzett : Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.
Bejelentés sorsszám : B/

Bejelentés felvétele

Ügyfél adatai :

Azonosító szám :	
Fogyasztó neve :	
Fogyasztási cím :	
Születési név :	Születés időpontja :
Születési helye :	Anyja neve :
Fizető neve :	
Fizető cím :	
Telefonszám, Fax, Mobilszám :	
Székhely :	Cég.szama :
Adószám :	KSH száma :

Bejelentés tárgya :

Bejelentett esemény : Bejelentő neve :
Bejelentés dátuma : Bejelentés módja :
Továbbítás módja : Írásos tájékoztatás kér : ☐ ügyfél ☐ DBH Zrt.

Tárgy :

- A fenti adatokkal kapcsolatos személyes adatkezelésre vonatkozóan az érintettek aláírásával igazolják, hogy megismerték a Díjbeszedő Holding Zrt. Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. A Díjbeszedő Holding Zrt. Adatkezelési tájékoztatója elérhető a Társaság honlapján, a <https://www.dohi.hu/adatvedelem> címen, ahol további információk találhatók az adatkezelésről.
- A Díjbeszedő Holding Zrt. a fenti bejelentés alapján a számlázási adatokat a Szolgáltatóval átvezetett.
- Aláírók hozzájárulnak ahhoz, hogy amennyiben kérés - a Szolgáltató megérkezésétől, a Díjbeszedő Holding Zrt. által elkészített - közlő és egyéb szolgáltatások veszik igénybe, így azok számlázási adatait a Díjbeszedő Holding Zrt. egyidejűleg kezelje, és a helyi társaságban megadott címre is beérkezzen.
- Aláírók egyidejűleg kijelentik, hogy a közölt adatok a valóságnak megfelelőek.

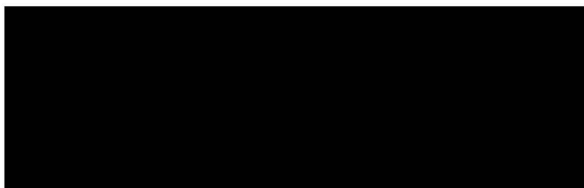
Budapest,

Rögzítette :

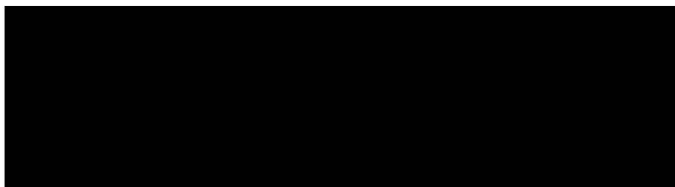
Nyomtatás dátuma :

7. számú melléklet: Kapcsolattartók, szakmai feladatok szerinti bontásban

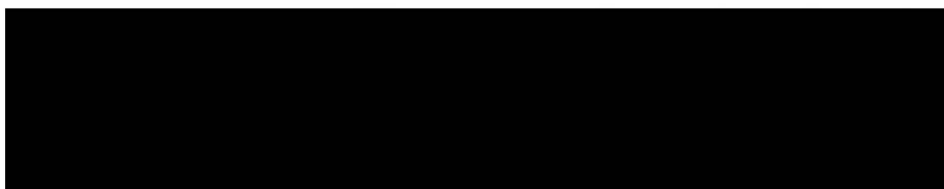
Megbízó részéről:



Helyettesítésre jogosult:

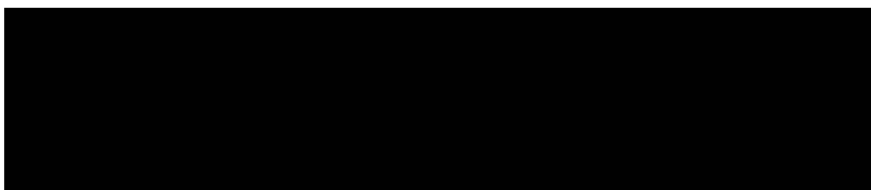


Megbízott részéről:

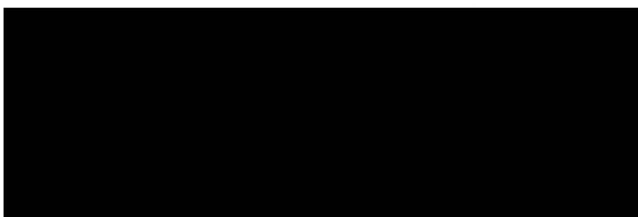


Megbízó és Megbízott között informatikai kapcsolattartásra kijelölt személyek

Megbízó részéről:



Megbízott részéről:



A megjelölt kapcsolattartók nevét és megadott személyes adatait a felek a GDPR rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontjában meghatározott jogalap alapján kizárólag jelen szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából a szerződés teljesítése érdekében kezelik. A kapcsolattartói adatok átadására megfelelő jogalappal rendelkeznek, melyet mindkét fél a

saját kapcsolattartója vonatkozásában köteles biztosítani. A szerződés teljesítésének biztosításához elengedhetetlen, hogy a felek egymással a kapcsolatot tartani tudják, így a kapcsolattartók adatainak kezeléséhez a feleknek, mint adatkezelőknek jogos érdeke fűződik.

A kapcsolattartók személyes adatainak kezeléséről szóló adatvédelmi tájékoztató elérhető az alábbi linken:

http://www.fcsm.hu/ceginformacio/adatvedelmi_tajekoztatas/adatkezelesi_tajekoztatas_szerzodesekben_levo_szemelyes_adatok_kezeleserol/

8. számú melléklet: Ajánlattevő Műszaki Ajánlata

A jelen szerződés 2. számú melléklete szerint.

ADATFELDOLGOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Fővárosi Csatornázási Művek Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4. (38840/6 hrsz.)

Adószám: 10893850-2-44

Cégjegyzékszám: 01-10-042418

Rövidített elnevezés: Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

mint megbízó és adatkezelő (a továbbiakban: **Adatkezelő**),

másrészről a

Díjbeszedő Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Adószám: 10805246-2-43

Cégjegyzékszám: 01-10-042094

Rövidített elnevezés: DBH Zrt.

mint megbízott és adatfeldolgozó (a továbbiakban: **Adatfeldolgozó**)

a továbbiakban együtt: Felek – között az alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel.

I. ELŐZMÉNYEK, A SZERZŐDÉS CÉLJA

1. Felek rögzítik, hogy közöttük a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) szerinti uniós nyílt közbeszerzési eljárás eredményeképpen 2026. február 27. napján, számon szerződés jött létre közüzemi szolgáltatási díjak (ivóvízszolgáltatási díj és csatornahasználati díj) számlázásával kapcsolatos szolgáltatás nyújtása, ügyfélszolgálati tevékenység végzése és nyomdai szolgáltatás nyújtása tevékenység ellátása céljából (a továbbiakban: Megbízási Szerződés) a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) 45. §-ában meghatározottak alapján.

2. Adatkezelő a Vksztv. 61. §-a értelmében a Vksztv. és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendeletben meghatározott kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából – az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt – kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá a Vksztv. 55. § végrehajtása érdekében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége szükséges.

3. Adatkezelő a Vksztv. 61/A. §-ában foglaltak szerint a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása céljából kezeli az 58/A. § (1) bekezdés szerinti kedvezményre való jogosultság fennállását igazoló személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriájába tartozó adatokat.

4. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés I.1-3. pontjaiban rögzítettekre figyelemmel, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és

az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i 2016/679/EU európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) 28. cikkében, valamint kiegészítő jelleggel, a GDPR-ban nem szabályozott kérdések, továbbá az adatkezelést érintő egyéb ágazati jogszabályokban foglaltakra tekintettel jelen szerződés megkötése szükséges.

5. A jelen szerződés célja, hogy Felek a GDPR Preambulum 81. bekezdése adatfeldolgozóra vonatkozó rendelkezései alapján rögzítik az Adatkezelő megbízása alapján az Adatfeldolgozó által ellátott adatfeldolgozási tevékenység szabályait. Az adatkezelők és az adatfeldolgozók közötti, az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet 28. cikkének (7) bekezdése és az (EU) 2018/1725 európai parlamenti és tanácsi rendelet 29. cikkének (7) bekezdése szerinti általános szerződési feltételekről szóló 2021/915 bizottsági végrehajtási határozat (2021. június 4.) alapján az általános szerződési feltételek célja a GDPR 28. cikkének (3) és (4) bekezdésének történő megfelelés. Ezek az általános szerződési feltételek nem érintik az adatkezelőre a GDPR értelmében háruló kötelezettségeket.

II. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

1. Adatkezelő a GDPR 28. cikkének (1) és (3) bekezdésében meghatározottaknak megfelelően megbízza Adatfeldolgozót jelen szerződésben foglalt feladatai ellátásához kapcsolódó adatfeldolgozói feladatok ellátásával, Adatfeldolgozó a megbízást elfogadja.

2. Felek kijelentik, hogy adatkezelés leírását, így az adatkezelési műveletek részleteit, különösen az érintettek körét, a személyes adatok kategóriáit a jelen szerződés 1. számú melléklete tartalmazza.

III. A SZERZŐDÉS HATÁLYA, TELJESÍTÉSI IDŐSZAKA, TELJESÍTÉS HELYE, ELLENÉRTÉKE

1. A jelen szerződés az utolsóként aláíró fél aláírásának napján lép hatályba és a Megbízási Szerződés hatályáig tart.

2. A személyes adatok Adatfeldolgozó általi kezelése kizárólag az Adatfeldolgozó székhelyén, telephelyein, illetőleg az általa felügyelt informatikai környezetben történhet. Adatfeldolgozó a jelen szerződés alapján ellátandó feladatait az ebben a pontban megjelölt helyszíneken kívül is elláthatja, feltéve, hogy az a biztonsági előírások maradéktalan betartásával megvalósítható.

3. Az Adatfeldolgozó jelen szerződés szerinti tevékenységének ellenértékét a Megbízási Szerződés biztosítja.

IV. AZ ADATKEZELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. Az Adatkezelő ellenőrizheti Adatfeldolgozónál az adatfeldolgozási tevékenység végrehajtását. Az Adatkezelő kapcsolattartói jogosultak előzetesen egyeztetett időpontban ellenőrizni az adatfeldolgozást, az Adatfeldolgozó pedig köteles az ellenőrzéshez szükséges összes rendelkezésére álló információt rendelkezésre bocsátani.

2. Az Adatkezelő köteles és jogosult adatkezelési műveleteket meghatározni az Adatfeldolgozó részére a jelen szerződésben foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.

3. Az Adatkezelő jogosult és köteles írásbeli utasítást adni az Adatfeldolgozónak az adatfeldolgozással kapcsolatban, annak érdekében, hogy az Adatkezelés jogszerűsége biztosított legyen. Az Adatkezelőnek a jelen szerződésben meghatározott feladatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletekre vonatkozó utasításai jogszerűségéért az Adatkezelőt terheli felelősség.

4. Az Adatkezelő felelőssége, hogy az adatfeldolgozásra vonatkozó előzetes tájékoztatást a felhasználó természetes személy (a továbbiakban: Felhasználó) számára megadja.

5. Amennyiben a Felhasználó tájékoztatást kér az Adatkezelőtől vagy az Adatfeldolgozótól a személyes adatai kezelését illetően, a tájékoztatást jelen szerződésben meghatározott adatkezelések vonatkozásában az Adatfeldolgozó adja meg a Felhasználó részére a GDPR-ban foglaltak maradéktalan betartása mellett. Az Adatkezelő a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 5 (öt) napon belül továbbítja az Adatfeldolgozó részére. Adatfeldolgozó a tájékoztatást a beérkezéstől számított egy hónapon belül köteles a Felhasználó számára megadni, amely meghosszabbítható a GDPR 12. cikk (3) bekezdésével összhangban. Az Adatfeldolgozó a Felhasználó tájékoztatásával egyidejűleg tájékoztatja az Adatkezelőt és másolatot kell küldenie az Adatkezelőnek a Felhasználó tájékoztatásáról.

6. Amennyiben a Felhasználó adatai helyesbítését, törlését, korlátozását, vagy hordozását kérelmezi, illetve tiltakozik adatainak a kezelése ellen, az Adatfeldolgozó a beérkezéstől számított egy hónapon belül köteles a kérelmet elbírálni. A kérelem elutasítása esetén az Adatfeldolgozó köteles a döntését – a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül – a Felhasználó részére írásban megküldeni és döntéséről egyidejűleg az Adatkezelőt is tájékoztatni és döntéséről másolatot küldeni az Adatkezelőnek. A kérelmet elutasító döntésnek tartalmaznia kell az elutasítás indoklását, beleértve a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: adatvédelmi hatóság) fordulás jogát, továbbá a bírósági jogorvoslat lehetőségét.

7. A kérelmeket, panaszokat a Felek elektronikus úton továbbítják egymásnak.

8. Felek rögzítik, hogy Adatkezelő a jelen szerződés IV. 5-6. pontjaiban foglaltak teljesítését bármikor magához vonhatja, továbbá jogosult Adatfeldolgozót megfelelően utasítani a megfelelő intézkedések megtételére. Amennyiben az Adatkezelő a jelen szerződés IV. 5-6. pontjaiban foglaltak teljesítését magához vonja, a kérelem beérkezését követő 5 (öt) napon belül köteles az Adatfeldolgozót tájékoztatni.

9. Az Adatkezelő köteles – figyelemmel GDPR 30. cikk (2) bekezdésére – az adatkezelő nevét, elérhetőségeit, képviselőjének, valamint adatvédelmi tisztviselőjének nevét és elérhetőségeit Adatfeldolgozónak bejelenteni, illetve az adatokban bekövetkező változás esetén a változást követő 5 (öt) napon belül bejelenteni.

V. AZ ADATFELDOLGOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. Adatfeldolgozó a személyes adatokat kizárólag a jelen szerződésnek megfelelően köteles kezelni, azokat Adatkezelő rendelkezései által előírányzott módon, adatkezelő utasításainak megfelelően dolgozhatja fel.

2. Az Adatfeldolgozó köteles a jelen szerződésben meghatározott feladatait és intézkedéseit a jogszabályi előírások keretei között, elvárható szakértelemmel és

gondossággal, illetve az Adatkezelő írásbeli utasításai szerint és az Adatkezelő érdekeinek megfelelően teljesíteni.

3. Amennyiben az Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításának jogellenességét észleli, köteles felhívni az Adatkezelő figyelmét az utasítás jogellenes, illetve szakszerűtlen mivoltára.

4. Adatkezelő utasítja Adatfeldolgozót, hogy a jelen szerződés – IV.8. pontjában rögzítettek figyelembevételével – IV. 5-6. pontjaiban foglaltakat teljesítse, melyről Adatfeldolgozó köteles nyilvántartást vezetni.

5. Adatfeldolgozó az adatkezelés jellegének figyelembe vételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az Adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintettek jogainak gyakorlásához szükséges kérelmek megválaszolása tekintetében, továbbá az érintettek jogai érvényesítésével kapcsolatos kötelezettségei teljesítése érdekében, amennyiben az Adatkezelő a IV. 5. ponttal ellentétben maga kívánja megválaszolni az érintetti joggyakorlási kérelmet, illetve a kérelemre vonatkozó szükséges intézkedéseket megtenni.

6. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő által megfogalmazott feltételeknek, a feltételekről való tudomásszerzést követő 30 (harminc) napon belül eleget tenni, továbbá az adatbiztonsági feltételeket biztosítani a GDPR 32. cikkében foglaltak szerint.

7. Amennyiben az Adatfeldolgozó számára a szerződés teljesítése során bármikor olyan körülmény áll elő, amely megakadályozza a határidőben történő teljesítést, erre tekintettel az Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb 3 (három) napon belül köteles írásban értesíteni az Adatkezelőt a késedelembe esés tényéről, okairól, valamint az új teljesítés várható időpontjáról.

8. Adatfeldolgozó segítséget nyújt továbbá az Adatkezelő alábbi kötelezettségeinek teljesítésében is:

8.1. adatvédelmi hatásvizsgálat elkészítése (amennyiben az adatkezelés valamely típusa valószínűsíthetően magas kockázattal jár a természetes személyek jogaira és szabadságaira nézve);

8.2. a személyes adatok kezelését megelőzően az illetékes felügyeleti hatósággal/hatóságokkal való konzultációra irányuló kötelezettség (ha az adatvédelmi hatásvizsgálat megállapítja, hogy az adatkezelés az Adatkezelő által a kockázat mérséklése céljából tett intézkedések hiányában valószínűsíthetően magas kockázattal jár);

8.3. személyes adatok pontosságának és naprakészségének biztosítása (amennyiben az Adatfeldolgozó tudomására jut, hogy az általa kezelt személyes adatok pontatlanok vagy elavulttá váltak; haladéktalanul értesíti Adatkezelőt);

8.4. a GDPR 32. cikkében foglalt kötelezettségek.

9. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt tevékenységéről rendszeresen havonta és az Adatkezelő által egyedileg, előre meghatározott időpontban tájékoztatni, továbbá a feladatainak teljesítése során az Adatkezelővel együttműködési kötelezettsége áll fenn.

10. Adatfeldolgozó az általa végzett adatkezelési műveletek befejezését követően – ha törvény másként nem rendelkezik – haladéktalanul továbbítja a tevékenysége során

megismert személyes adatokat az Adatkezelőnek és azt követően törli a meglévő másolatokat (ha rendelkezik ilyennel).

11. Az Adatkezelő felhatalmazza Adatfeldolgozót, hogy az adatfeldolgozói tevékenységének ellátása során rajta kívüli további adatfeldolgozót vegyen igénybe a GDPR 28. cikkének (2)-(4) bekezdéseiben foglalt rendelkezések figyelembevételével. A további adatfeldolgozók listáját, a további adatfeldolgozó kapcsolattartó személy nevét, beosztását, elérhetőségét, valamint az adatkezelés leírását (ideértve a felelősségi körök egyértelmű elhatárolását) a 2. számú melléklet tartalmazza.

12. Adatfeldolgozó kizárólag olyan további adatfeldolgozókat vehet igénybe, akik vagy amelyek az adatfeldolgozói tevékenységüket a jelen szerződésben foglalt követelményeknek megfelelően és az Felhasználók jogainak védelmét biztosítva, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtásával végzik.

13. Felek megállapodnak, hogy Adatfeldolgozó a 2. számú mellékletben meghatározottan túl kizárólag az Adatkezelő előzetes írásbeli hozzájárulása esetén jogosult további adatfeldolgozó igénybevételére. Adatfeldolgozó megfelelő időben tájékoztatja az Adatkezelőt minden olyan tervezett változásról, amely további adatfeldolgozók igénybevételét vagy azok cseréjét érinti, ezzel biztosítva lehetőséget az Adatkezelőnek arra, hogy ezekkel a változtatásokkal szemben kifogást emeljen. Az engedély megadása esetén külön szerződésmódosításra nincs szükség, az engedély megadásával a módosult 2. számú melléklet lesz az új melléklet.

14. Adatfeldolgozó köteles a további adatfeldolgozóval adatfeldolgozási szerződést kötni a jelen szerződés szerinti rendelkezések maradéktalan betartása érdekében.

15. Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításainak megfelelően adatkezelési műveleteket határozhat meg a további adatfeldolgozó részére a jelen szerződésben foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.

16. Az Adatfeldolgozó köteles ellenőrizni a további adatfeldolgozónál a jelen szerződés szerinti tevékenység végrehajtását.

17. Adatfeldolgozó és további adatfeldolgozó az igénybe vett közreműködőért úgy felel, mintha a tevékenységet maga végezte volna. Közreműködő jogosulatlan igénybevétele esetén felelős minden olyan kárért is, amely anélkül nem következett volna be.

18. Harmadik fél részére történő adatszolgáltatás

18.1. Adatfeldolgozó – a 2. számú mellékletben meghatározottak szerint igénybe vett további adatfeldolgozók részére történő adatszolgáltatást, a jelen szerződés V. 18.2.-18.3. pontjaiban foglalt esetkört, illetve, kifejezett adatkezelői írásbeli utasítás, vagy jogszabályi kötelezettség kivételével – az adatfeldolgozással érintett adatokról információt nem szolgáltatathat.

18.2. Amennyiben a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) a Vksztv. 60. § (1) bekezdésében foglaltak alapján ellenőrzési feladatainak teljesítése érdekében, annak mértékéig az Adatfeldolgozótól a jelen

szerződéssel kapcsolatos információt, iratbetekintést, vagy azokról másolatot, kivonatot kér, Adatfeldolgozó jogosult a Hivatal részére önállóan, a kért adatokat kiadni.

18.3. Amennyiben a Nemzeti Adó- és Vámhivatal, bármely fogyasztóvédelmi hatósági jogkörben eljáró kormányhivatal vagy egyéb, az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény 9. §-a szerinti hatóság olyan adat szolgáltatására hívja fel az Adatkezelőt, amely a Megbízási Szerződés és jelen szerződés alapján Adatfeldolgozó nyilvántartásában szerepel, Adatkezelő a hatóság végzésének Adatfeldolgozónak történő megküldésével és a releváns adatok megjelölésével utasítja Adatfeldolgozót az adatok hatóság részére történő továbbítására. Felek rögzítik, hogy amennyiben a megkeresés közvetlenül Adatfeldolgozóhoz érkezik, haladéktalanul értesíti Adatkezelőt. Adatfeldolgozó jogosult az adatok hatóság részére történő továbbítására Adatkezelő egyidejű értesítése mellett.

18.4. Amennyiben a jelen szerződés 18. pontjában foglaltakon kívüli harmadik fél az Adatfeldolgozótól az adatok továbbítását vagy bármely más művelet elvégzését kéri, az Adatfeldolgozó köteles a megkeresést 3 (három) napon belül az Adatkezelő részére továbbítani, ide nem értve azokat az eseteket, amikor a megkereső szerv vagy személy törvényi felhatalmazás alapján jogosult az Adatfeldolgozótól is adatokat kérni.

18.5. Adatfeldolgozó a jelen 18. pontban rögzített adatszolgáltatást Adatkezelő egyidejű tájékoztatása mellett köteles teljesíteni, kivéve, ha ezt jogszabály tiltja.

18.6. Adatkezelő bármikor jogosult döntése szerint a jelen pontban foglaltakat maga teljesíteni, erről a döntéséről azonban köteles az adatfeldolgozót tájékoztatni.

19. Adatfeldolgozó az Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az Adatfeldolgozó igénybevételére vonatkozó jogi rendelkezéseknek való megfelelés igazolásához szükséges.

20. Az adatvédelmi incidens bejelentése

20.1. Ha az Adatfeldolgozó teljeskörűen tudomást szerez bármilyen adatvédelmi incidensről, úgy indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb 24 órán belül köteles értesíteni az Adatkezelőt és teljes körűen együttműködni a probléma ésszerű keretek közötti lehető leggyorsabb orvoslásában. Az értesítésnek az alábbi információkat kell tartalmaznia, amennyiben azok rendelkezésre állnak:

a) az adatvédelmi incidens és körülményeinek ismertetését, ideértve lehetőség szerint az abban érintett Felhasználók kategóriáit és számát; az adatvédelmi incidenshez vezető esemény összefoglalását; az adott esemény napját és időpontját; lehetőség szerint az érintett személyes adatok kategóriáit és darabszámát, az érintett személyes adatok jellegét és tartalmát, valamint az adatvédelmi incidens természetbeni helyszínét és az érintett adathordozókat;

b) az adatvédelmi incidens által okozott káros hatások mérséklése érdekében ajánlott intézkedések ismertetését;

c) mindazon valószínűsíthető következmények és potenciális kockázatok ismertetését, amelyeket az adatvédelmi incidens okozhat a Felhasználó(k)nak;

d) az adott esetben megfelelően az Adatfeldolgozó által az adatvédelmi incidens kezelése érdekében javasolt vagy foganatosított intézkedések ismertetését;

e) az adatvédelmi incidens vagy annak mérséklése kapcsán esetleg releváns bármilyen további információ ismertetését, különösen olyan információkét, amelyeket az Adatkezelő korábban releváns információként jelölt meg.

20.2. Amennyiben nem lehetséges egyidejűleg az összes információt megadni, a kezdeti értesítésnek tartalmaznia kell az akkor rendelkezésre álló információt, és amint rendelkezésre állnak, a további információkat a későbbiekben indokolatlan késedelem nélkül meg kell adni.

20.3. Az adatvédelmi incidens valószínűsíthető kockázataira tekintettel – az Adatkezelőt jelentéstételi kötelezettség terhelheti az adatvédelmi hatóság felé, tájékoztatási kötelezettség pedig a Felhasználók felé.

20.4. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő felhívására köteles átadni az Adatkezelő által bekért bármely, Adatfeldolgozó részére rendelkezésre álló, az Adatfeldolgozásra vonatkozó információt annak érdekében, hogy az eleget tudjon tenni a vonatkozó jogszabályoknak, adatvédelmi szabályzatnak és/vagy az adatvédelmi hatóság adatkéréseinek. Az Adatfeldolgozó – Adatkezelő eltérő utasítása hiányában – nem jogosult bejelentést tenni az adatvédelmi hatóságnak, valamint a Felhasználóknak tájékoztatást adni.

21. Az Adatfeldolgozó megfelelő műszaki és szervezeti biztonsági intézkedéseket köteles alkalmazni (3. számú melléklet) a GDPR-ban megfogalmazott célok érdekében, figyelemmel a megóvandó személyes adatok jellegére is.

22. Adatfeldolgozó a személyes adatok eltérő célból történő felhasználására nem jogosult. Amennyiben Adatfeldolgozó maga határozza meg az adatkezelés céljait és eszközeit, úgy az adott túlterjeszkedéssel érintett adatok tekintetében önálló adatkezelővé válik, és az Adatkezelőnek, az érintettnek vagy harmadik személynek okozott kárért a károkozás általános szabályai szerint köteles helytállni.

23. Adatfeldolgozó tevékenységi körén belül felelős a jelen szerződés teljesítésével összefüggésben birtokába került személyes adatok feldolgozásáért, továbbá megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért, nyilvánosságra hozataláért vagy bármely egyéb, a személyes adatokon jogosulatlanul végzett műveletért. Felelős továbbá az adatfeldolgozói tevékenység keretében végzett valamennyi művelet szakszerű végrehajtásáért.

24. Adatfeldolgozó felelős mindazon kárért, ami az adatfeldolgozási tevékenységével összefüggésben vagy annak eredményeként az ellenőrzési körében – így különösen az alkalmazottai, az esetlegesen igénybe vett további adatfeldolgozói magatartása folytán, az általa működtetett informatikai rendszer kialakításának, működtetésének zavara következtében – felmerülő körülmény folytán következett be, és annak bekövetkezési lehetősége a számára mint szakértő számára előre látható volt, és mint szakértőtől elvárható volt, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

25. Adatfeldolgozó gondoskodik a jelen szerződésben meghatározott adatbiztonsági követelményeknek való maradéktalan megfelelésről, annak legfontosabb jellemzőiről tájékoztatja az Adatkezelőt az adatkezelésre vonatkozó tájékoztató elkészítése és indokolt esetben az adatvédelmi hatásvizsgálat teljeskörű lefolytatása érdekében.

26. Adatbiztonság

26.1. Felek rögzítik, hogy az adatbiztonsági követelményrendszer a személyes adatok védelmének technikai és személyi intézkedésekkel, valamint fizikai és informatikai megoldásokkal történő támogatását jelenti. Ezen intézkedéseket és megoldásokat a Felek a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével hajtják végre annak érdekében, hogy Felek a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálják.

26.2. Felek kijelentik, hogy a személyes adatok tárolása védett, korlátozott hozzáférésű kiszolgálókon történik, emellett az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó minden szükséges technikai és szervezési intézkedést megtesz a Felhasználó adatainak elvesztése, más célra való felhasználása, illetéktelen személy általi megismerése, nyilvánosságra hozatala, megváltoztatása vagy törlése ellen. Az adatállományokhoz történő hozzáférés jogosultságkezelő rendszerek által védett és definiált, továbbá teljeskörűen és megváltoztathatatlanul naplózott.

26.3. Felek – többek között –

- a) gondoskodnak arról, hogy a jelen szerződésben foglalt feladatellátással kapcsolatban tárolt adatokhoz belső rendszeren keresztül vagy a szerverhez való közvetlen hozzáférés útján kizárólag az arra feljogosított személyek, a jelen szerződés végrehajtásához, kezeléséhez és nyomon követéséhez feltétlenül szükséges mértékben és kizárólag az adatkezelés céljával összefüggésben férjenek hozzá;
- b) gondoskodnak a felhasznált eszközök szükséges, rendszeres karbantartásáról, fejlesztéséről;
- c) gondoskodnak arról, hogy a jelen szerződés alapján rendelkezésre álló személyes adatok az egyéb nyilvántartásaikban tárolt adatokkal közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatóak és az érintetthez rendelkezhetők.

26.4. Az Adatfeldolgozó végrehajtja legalább a 3. számú mellékletben meghatározott technikai és szervezési intézkedéseket a személyes adatok biztonságának garantálása érdekében. Ez magában foglalja az adatoknak a biztonság olyan megsértése elleni védelmét, amely adatvédelmi incidenst eredményezhet. A megfelelő biztonsági szint értékelése során a Feleknek kellően figyelembe kell venni a technika állását, a végrehajtás költségeit, az adatkezelés jellegét, hatókörét, kontextusát és céljait, valamint a Felhasználókat érintő kockázatokat.

26.5. Adatfeldolgozó köteles a biztonsági intézkedéseket rendszeresen felülvizsgálni és módosításukat megelőzően az Adatkezelő jóváhagyását megszerezni.

26.6. Adatfeldolgozó csak a jelen szerződés végrehajtásához, kezeléséhez és nyomon követéséhez feltétlenül szükséges mértékben biztosít hozzáférést az érintett személyes

adatokhoz való hozzáférésre feljogosított személyek számára. Adatfeldolgozó biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállaljanak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt álljanak.

26.7. Adatfeldolgozó az adatfeldolgozás körében köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, a jelen szerződés mellékleteiben meghatározottakkal összhangban, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, kialakítani azokat a technikai és szervezési feltételeket és eljárási szabályokat, amelyek az adatvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

VI. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szerződésben foglalt értesítéseket, tájékoztatásokat Adatfeldolgozó a jogugy@fcsm.hu elektronikus elérhetőségre köteles küldeni.
2. Felek kijelentik, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Megbízási Szerződésben foglaltak szerint járnak el.
3. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a GDPR és az irányadó magyar jogszabályok vonatkozó rendelkezései az irányadóak. Felek kijelentik, hogy az Adatkezelő és Adatfeldolgozó az adatkezelési és adatfeldolgozói tevékenysége során a GDPR-ban előírtaknak, az adatvédelmi szabályoknak és joggyakorlatnak megfelelően jár el, a hatályos jogszabályok előírásait betartja, illetve az Európai Adatvédelmi Testület, továbbá az adatvédelmi hatóság ajánlásait, iránymutatásait is figyelembe veszi.

Budapest, 2026. február 27.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Fehér Csaba
osztályvezető

Adatkezelő

dr. Medovárszki Éva
ált. vezérigazgató h.

Scheiber Balázs
vezérigazgató
Díjbeszedő Holding Zrt.
Adatfeldolgozó

Az adatkezelés leírása

Adatfeldolgozó a személyes adatok vonatkozásában az alábbi adatkezelési műveletek végzésére jogosult:

1. Törzs- és számlázási adatok nyilvántartása, karbantartása;
2. Mellékvízmérők leolvasási értéke, illetve megállapított részérték alapján a közüzemi szolgáltatási díj elszámolásához szükséges adat előkészítése;
3. Mellékvízmérő nélküli bekötési vízmérős és mellékvízmérővel rendelkező bekötési vízmérős (elsősorban lakossági) felhasználók, és elkülönített vízhasználók (mellékvízmérős ügyfelek) részére a közüzemi szolgáltatás díjának számlázása;
4. Díjszámlák elkészítése átadott számlarekordok alapján;
5. Számlabemutató a számlakötelezett felhasználók részére;
6. Mellékszolgáltatási szerződések teljes körű kezelése (nyomdai előállítás, megszemélyesítése, postázása, adatfeldolgozás, szerződések nyilvántartása, karbantartása, adatszolgáltatás);
7. Ügyfélszolgálati tevékenység ellátása;
8. Adatszolgáltatás Megbízó részére;
9. Mérőállások fogadása (Nagytarcsa)

A fent felsorolt tevékenységekhez kapcsolódóan az Adatfeldolgozó a személyes adatok kezelésével járó alábbi adatkezelési műveleteket végzi: a személyes adatok gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, tagolása, tárolása vagy megváltoztatása, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

A Felhasználók azon kategóriái, akiknek a személyes adatait kezelik, kezelt személyes adatok kategóriái, az adatkezelés időtartama:

Felhasználók kategóriái	Kezelt személyes adatok kategóriái	A személyes adatok kezelésének időtartama
Vksztv. 2. § 6. pontja szerinti természetes személy felhasználó	Vksztv. 61. §-ában meghatározott adatok: - családi és utónév, - születési családi és utónév, - lakcím, - anyja neve, - születési hely, - születés időpontja, - amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési cím, telefonos elérhetőség - helyrajzi szám és cím	A közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása céljából történő adatkezelésnek ideje, mely a számlázásra vonatkozóan a számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év, egyéb iratokra vonatkozóan a szerződés megszűnésétől számítottan az elévülési idő letelte.
Vksztv. 58/A. § (1) bekezdése	szociálisan rászoruló felhasználói	A Vksztv. 61/A. § (2)

szerinti védendő felhasználó	státusz, fogyatékkal élő felhasználói státusz	bekezdésében foglaltakra tekintettel a védendő felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig
------------------------------	---	--

A kezelt személyes adatok harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem kerülnek továbbításra.

További adatfeldolgozók jegyzéke

Az Adatkezelő a következő további adatfeldolgozó alkalmazását engedélyezi:

Név: **EPDB Nyomtatási Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.

Adószám: 24924243-2-43

Cégjegyzékszám: 01-10-048079

Kapcsolattartó személy neve, beosztása, elérhetősége:

Adatkezelés tárgya: megszemélyesített küldemények (számlalevelek) előállítása (megszemélyesítés, nyomtatás, borítékolás) Adatkezelés jellege: adminisztratív és technikai jellegű adatfeldolgozás

Adatkezelés időtartama: megbízási szerződés időbeli hatálya

Név: **Golden Ratio Enterprise Architecture Kft.**

Székhely: 1036 Budapest, Bécsi út 85. földszint 5. ajtó

Adószám: 25391402-2-41

Cégjegyzékszám: 01-09-272456

Kapcsolattartó személy neve, beosztása, elérhetősége:

Adatkezelés tárgya: DKONTO központi számlavezető rendszerével kapcsolatos támogatási (support) és hibaelhárítási tevékenységek ellátása

Adatkezelés jellege: támogatáshoz és hibaelhárításhoz szükséges hozzáférés

Adatkezelés időtartama: megbízási szerződés időbeli hatálya

Név: **REMEDIOS Zrt.**

Székhely: 1062 Budapest, Teréz körút 55-57.

Adószám: 23037490-2-42

Cégjegyzékszám: 01-10-046850

Kapcsolattartó személy neve, beosztása, elérhetősége:

Adatkezelés tárgya: hálózati infrastruktúra és adatbázis adminisztráció szakmai támogatás

Adatkezelés jellege: technikai jellegű adatfeldolgozás

Adatkezelés időtartama: megbízási szerződés időbeli hatálya

Név: **Inter-Computer-Informatika Zrt.**

Székhely: 1118 Budapest, Gombocz Zoltán utca 12. fszt. 1. ajtó

Adószám: 12857074-2-43

Cégjegyzékszám: 01-10-044769

Kapcsolattartó személy neve, beosztása, elérhetősége:

Adatkezelés tárgya: hálózati infrastruktúra és adatbázis adminisztráció szakmai támogatás

Adatkezelés jellege: technikai jellegű adatfeldolgozás

Adatkezelés időtartama: megbízási szerződés időbeli hatálya

Technikai és szervezési intézkedések, beleértve az adatok biztonságát biztosító technikai és szervezési intézkedéseket

1. Adatfeldolgozó rendelkezik adatvédelmi tisztviselővel és informatikai biztonságért felelős kijelölt személlyel, akik összeférhetetlensége, függetlensége és hatásköre biztosított a szabályok és eljárások ellenőrzésére, iránymutatások, állásfoglalások kiadására.
2. Adatfeldolgozó biztosítja a GDPR 28. cikk (3) bekezdés b) pontjában foglaltakat (munkavállalói és közreműködői titoktartás).
3. Adatfeldolgozó rendelkezik olyan belső szabályzattal, amely meghatározza a személyes adatok kezelésére vonatkozó, valamint az informatikai biztonsági szabályokat és a felelősségi köröket. A szabályzat(ok) anyagából a munkavállalók, közreműködők (adatfeldolgozást végzők) adatvédelmi oktatásban részesültek. Az adatfeldolgozást végzők köre köteles legalább évente a személyes adatok kezeléséről szóló és legalább kétfévente informatikai biztonsági követelményekről szóló képzésen részt venni.
4. Adatfeldolgozó rendelkezik olyan biztonsági dokumentumokkal, amelyek meghatározzák az informatikai rendszereket működtető munkatársai részére az alkalmazandó biztonsági intézkedéseket, az alkalmazandó eljárásokat, valamint a biztonsági intézkedésekkel kapcsolatban a munkatársak felelősségét.
5. Adatfeldolgozó a személyes adatok kezelésére szolgáló információs rendszereknek helyet adó létesítményekbe a belépést csak jogosultsággal rendelkező azonosított személyek számára biztosítja.
6. Adatfeldolgozó megfelelő megoldásokat használ annak érdekében, hogy azok az áramkimaradásból eredő adatvesztés ellen védelmet nyújtsanak. Adatfeldolgozó a személyes adatok helyreállíthatósága érdekében mentési rendet határoz meg, mellyel biztosítja az adatok helyreállíthatóságát. Adatfeldolgozó az adatok másolatait és az adat-helyreállítási eljárásokat az adatokat feldolgozó elsődleges számítógépes berendezéstől elkülönített helyen tárolja. Adatfeldolgozó legalább évente felülvizsgálja az adat-helyreállítási eljárást. Adatfeldolgozó nyilvántartást vezet az adat-helyreállítási munkálatokról (felelős személy, helyreállított adat leírása, esetleges manuális bevitel). Adatfeldolgozó mentési rendje és adat-helyreállítási folyamatai úgy kerültek kialakításra, hogy azok az adatvesztés vagy megsemmisülés előtti eredeti vagy legutóbbi replikált állapotba tegyék visszaállíthatóvá.
7. Adatfeldolgozó az adatfeldolgozási tevékenység végzése során folyamatosan biztosítja a kártékony kódok elleni védelmet, ennek érdekében megfelelően szabályozza a felhasználók szoftvertelepítési jogosultságát.
8. Az adatállományokhoz történő hozzáférés, használat jogosultságkezelő rendszerek által védett és definiált, továbbá teljeskörűen és megváltoztathatatlanul naplózott (hozzáférés, használat azonosítója, időpontja, jogosultság engedélyezése/megtagadása, a végrehajtott tevékenység).
9. A hozzáférés jogosultsághoz kötött, hozzáférések naplózottak (hozzáférési kísérletek is). A jogosultságok kiosztása és a kiosztás engedélyezése meghatározott szerepkörhöz és személyhez kötött (önálló azonosító). A jogosultságot engedélyező és kiosztó személyek azonosítottak. Adatfeldolgozónál a hozzáférési jogosultságok kiadása, ellenőrzése és nyilvántartása belső szabályozásban rögzített.

10. Adatfeldolgozó a belső hálózathoz és az adatokhoz történő hozzáférési jogosultságokat napra készen tartja.
11. A belső hálózathoz történő hozzáférés legalább tudás alapú azonosításhoz, a távoli hozzáférés tudás és birtoklás alapú azonosításhoz kötött. A hozzáférés csak azon személyek számára biztosított, akiknek az a munkakörük/feladatkörük teljesítéséhez szükséges.
12. Adatfeldolgozó a belső hálózatához történő hozzáférést VPN kapcsolaton keresztül biztosítja.
13. A jelszavak és munkaállomások kapcsán Adatfeldolgozó előírja az adatfeldolgozási tevékenységet végző személyeknek a számítógépek őrizetlenül hagyásakor azok zárolását, melyet technikai megoldással is kikényszerít. A jogosulatlan személy számára hozzáférhető módon való tárolását, a jelszó megosztását tiltja. A jelszavakat olyan módon kell tárolni, hogy mások számára értelmetlenek legyenek.
14. Adatfeldolgozó a jelszavak rendszeres megváltoztatását és összetettségének biztosítását technikailag kikényszeríti.
15. Jelszavakon alapuló hitelesítő mechanizmusok estén Adatfeldolgozó előírja, hogy a jelszavak megfelelő erősségűek legyenek.
16. Adatfeldolgozó a deaktivált vagy a lejárt azonosítókat más személyeknek nem osztja ki.
17. Adatfeldolgozó haladéktalanul reagál a tudomására jutott informatikai biztonsági eseményekre és azokat kezeli és értesíti Adatkezelőt az informatikai biztonsági eseményre vonatkozó bizonyítékokkal együtt.
18. Adatfeldolgozó rendelkezik üzletmenet-folytonossági és katasztrófa helyreállítási tervekkel.
19. Adatfeldolgozó biztosítja az Adatkezelő számára, hogy meghatározza az adatok tárolási helyét, azt EGT tagállamra, vagy megfelelő védelmi szintet biztosító államra korlátozza.
20. Adatfeldolgozó az iparágban szokásos folyamatokat és megoldásokat használ az adatok törlésére az önálló adathordozók esetében (elektronikus adathordozók esetében darálás és/vagy demagnetizálás, papíralapú adathordozók esetében darálás és/vagy égetés).

Adatkezelő adatai

Név: Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.

Székhely: 1087 Budapest, Asztalos Sándor út 4. (38840/6 hrsz.)

Cégjegyzékszám: 01-10-042418

