

**A Közreműködő által üzemeltetett szolgáltatóhelyek**

A szolgáltatóhely adatai

Elnevezése és címe:

Nyitvatartási ideje:

Közreműködő, szolgáltató ponti kapcsolattartója:

**A szerződés keretében ellátott tevékenység és szolgáltatások köre**

**1. Tevékenységek meghatározása:**

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

- 1.1.1. a postai szolgáltatásokhoz kapcsolódó, nem postai szolgáltató által végzett adatrögzítés, díjbeszedés, elszámolás, készpénzkezelés
- 1.1.2. a postai küldemény felvételét követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;
- 1.1.3. a postai szolgáltató általi sikertelen kézbesítést követő tárolási, raktározási, megőrzési tevékenység;
- 1.1.4. a postai szolgáltató által kijelölt, a felhasználók számára elérhető helyiségben vagy helyen megőrzésre elhelyezett postai küldemény kiadása, valamint ahhoz kapcsolódó adatellenőrzési tevékenység

**a következő termékkörökben:**

**a) Belföldi levélküldemények:**

- aa) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,
- ab) elsőbbségi és nem elsőbbségi azonosított levél,
- ac) szerződéses, kedvezményes díjú címzett reklámküldemény (K-DM),
- ad) szerződéses, kedvezményes díjú azonosított címzett reklámküldemény (K-DM)

Ezekhez kapcsolódó többletszolgáltatások:

- ae) ajánlott (Elektronikus Feladó Jegyzékkel (EFJ) és EFJ nélkül),
- af) tértivevény (EFJ-vel és EFJ nélkül),
- ag) értéknyilvántartás,
- ah) postai lezárás,

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

**c) Emberi testből származó vizsgálati anyagot tartalmazó küldemény,**

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

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

**f) Nemzetközi levélküldemények:**

- fa) elsőbbségi és nem elsőbbségi levél,
- fb) elsőbbségi és nem elsőbbségi „M” zsák
- fc) nemzetközi kereskedelmi válaszküldemény,
- fd) vakok írását tartalmazó küldemény

Ezekhez kapcsolódó többletszolgáltatások:

- fe) ajánlott,
- ff) tértivevény,
- fg) értéknyilvántartás,

*fh)* postai lezárás,

g) Csomagküldemények:

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

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

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

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

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

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

h) Fiókbérleti szolgáltatás,

i) Letéti küldemények:

*ia)* kézbesítők által értesítővel ellátott küldemények,

*ib)* vámköteles tartalmú levélküldemény

j) Postán maradó címezéssel ellátott küldemények:

fix pontra érkezett levél, csomag, utalvány küldemények

**1.2. Postakész borítékok, postabélyeg értékesítés**

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

**1.4. Pénzügyi értékcikk (illetékbélyeg) értékesítése**

**1.5. Pénzforgalmi és pénzügyi szolgáltatások**

a) Csekkfelvétel: készpénzáttutalási megbízás és postai számlabefizetési megbízás;

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

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

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

**1.6. Nyomdai úton előállított állampapírok értékesítése, visszaváltása**

a) Magyar Állampapír Plusz,

b) Kincstári Takarékjegy I-II

**1.7. Biztosítási termékek értékesítése**

**1.8. Díjhiteles (szerződéses) ügyfelek** levél és csomag küldeményeinek (kivétel az MPL Üzleti csomag) kezelése

**1.9. Elektronikus mobilfeltöltés** (POS eszközzel)

**2. Egyéb feladatok:**

**2.1. Hűségkártya pontgyűjtés, pontbeváltás**

**2.2. Csomagkézbesítő idegen postahelyi készpénzbefizetésének fogadása**

- 2.3. Egyesített kézbesítő részére pótkészpénzellátmány (idegen postahelyi ellátmány) kifizetése**
- 2.4. Járatok fogadása és indítása**
- 2.5. Forgalomból bevont, valamint hiányos és sérült forintbankjegy és forintérme átvétele, kezelése**

### Nyomdai úton előállított állampapírok forgalmazása

**Amennyiben a Közreműködő a nyomdai úton előállított állampapírok értékesítésében és visszaváltásában is részt vesz, úgy az alábbi technikai, biztonsági, informatikai, pénz-és értéktárolás követelményeinek kell megfelelni:**

A nyomdai állampapír értékesítése és visszaváltása kizárólag a kezelőteret és az ügyfélteret is magába foglaló olyan helyiségben **vagy a helyiség olyan részében végezhető**, amely a közreműködője által végzett egyéb, a forgalmazással össze nem egyeztethető tevékenység végzésének helyétől elkülöníthető.

A nyomdai állampapír forgalmazással össze nem egyeztethető tevékenységnek minősülnek:

- a) a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény,
- b) a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény,
- c) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- d) a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény,
- e) a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény hatálya alá nem tartozó, az adott törvény szerinti szakági (biztosítási, pénzügyi szolgáltatási, postai és befektetési szolgáltatási, stb. tevékenységek, valamennyi esetben beleértve az ezen tevékenységek kiegészítő tevékenységeit is) tevékenységeken kívüli tevékenységek.

### Állampapír forgalmazás pénz- és értéktárolás, valamint a kezelés védelme

1. A Közreműködő az adott szolgáltatási hely nyitvatartási idején kívül a pénzt, állampapírt, valamint az ezekkel kapcsolatos adatokat tartalmazó dokumentumokat
  - a) tizenötmillió forintot meg nem haladó állampapír összértékig olyan beépített vagy rögzített pánceszekrényben köteles tárolni, amely 1000 kg önsúly alatt a padozathoz rögzített úgy, hogy elmozdításához minimum 10000 N erő szükséges,
  - b) tizenötmillió forintot meghaladó értékpapír összérték felett fűrés- és nyitásérzékelővel is ellátott, elektronikus jelzőrendszerbe bekötött és értéktároló helyiségben elhelyezett, a fenti a) pont szerinti pánceszekrényben vagy trezorban köteles tárolni.

Az a), illetve b) pontokban leírtakat a szolgáltatási hely biztonsági kockázatához viszonyított arányos mértékben kell alkalmazni.

2. Az ügyfél kérésére a pénz és állampapír átvételét és kiadását tizenötmillió forint értékhatár felett az ügyféltértől elkülönített helyiségben kell biztosítani.

3. A pénz és állampapír nem ügyfelektől történő fizikai átvételét és kiadását - az ügyfélforgalmi időn kívüli időszakot kivéve - az ügyféltértől elkülönített részen kell végezni.

4. A nyomdai úton előállított állampapír értékesítése kapcsán a postai közreműködőkkel szemben támasztott minőségi követelmények meghatározása:

A nyomdai úton előállított állampapír kizárólag a Magyar Posta (Almegbízott) saját-, vagy postai közreműködői hálózatában érhető el.

A Közreműködő vállalja, hogy a Magyar Posta által a nyomdai állampapír több évtizedes értékesítése során az ügyfelek felé/részére kiépített közbizalmat a továbbiakban is megőrzi, és biztosítja az alábbi követelmények megtartásával.

- A jelen szerződésben részletezett, nyomdai úton előállított állampapír értékesítéséről szóló szakképzettségi megfelelést igazoló alkalmazottat a Közreműködő mindenkor biztosítani köteles a Szolgáltatóhelyen. Figyelemmel a képzettség megszerzésére vonatkozó jelen szerződés 5. pontjában leírtakra a Magyar Posta biztosítja, hogy a Közreműködő képzettséggel nem rendelkező alkalmazottai a jelen szolgáltatás nyújtásához szükséges oktatásban és végzettségben részesüljenek. Az oktatásban részt vevő közreműködői alkalmazottak számát a Felek közösen határozzák meg.
- Jelen szerződésben nyomdai állampapírok őrzésére előírt őrzési, biztonsági, tárgyi, informatikai megfelelést a Közreműködő mindenkor biztosítja.
- A Magyar Posta, az MNB, az Államadósság Kezelő Központ Zrt., a Magyar Államkincstár által előírt ellenőrzések és a kapcsolatos auditok elvégzését a Közreműködő mindenkor köteles biztosítani a helyszínen az illetékesek számára.
- A Magyar Posta kizárólag cselekvőképes ügyfél részére, a nyomdai állampapír értékesítési és visszaváltási „alapfeladatainak” ellátásában, és „meghatalmazás” elfogadásába vonhat be Közreműködőt.
- A Magyar Posta a nyomdai úton előállított állampapírokkal kapcsolatos „különleges eljárásokat” kizárólag postai üzemeltetésű kijelölt postai szolgáltatóhelyek útján végezheti, melyről a Közreműködő ennek megfelelően tájékoztatja az ügyfeleket. Az e bekezdés szerinti különleges eljárások:  
Amennyiben az ügyfél
  - a. cselekvőképtelen, vagy korlátozottan cselekvőképes, és a törvényes képviselője által a szükséges igazoló iratok eredeti példánya, vagy hiteles másolata bemutatásra kerül, illetőleg, amennyiben szükséges, a jogszabályok által előírt hozzájáruló nyilatkozat(ok) rendelkezésre áll(nak),
  - b. személye azonos a Magyar Állampapír Plusz értékesítése során azonosított személlyel, és a nevében bekövetkezett változásról az annak igazolására alkalmas közokirat eredeti példányát, vagy annak hiteles másolatát bemutatja a postai szolgáltatóhely részére,
  - c. olyan teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt engedményezési szerződést, illetőleg annak hiteles másolatát mutatja be a postai szolgáltatóhely részére, melyben az engedményező személye azonos a Magyar Állampapír Pluszon tulajdonosként feltüntetett személlyel,
  - d. olyan jogerős hagyatékátadó határozatot, illetőleg annak hiteles másolatát mutatja be a postai szolgáltatóhely részére, melyben az örökhagyó személye azonos a Magyar Állampapír Pluszon tulajdonosként feltüntetett személlyel,
  - e. a fenti d) pontban meghatározott eseten kívül – nem átruházás útján vált a Magyar Állampapír Plusz jogosultjává és a nem átruházás útján történő jogszerezést hitelt érdemlően igazolja, feltéve, hogy az a személy, akitől az ilyen jogosult a jogosultságát származtatja azonos a Magyar Állampapír Pluszon tulajdonosként feltüntetett személlyel,

- f. írástudatlan, illetőleg olvasásra képtelen – ideértve azt az esetet, ha látóképessége hiányzik -, vagy nem érti a magyar nyelvet és az értékpapír visszaváltása során személyesen kíván eljárni, és gondoskodott egy, a visszaváltás során az érdekében közreműködő hitelesítő tanúról.
  - g. bemutatóra szóló Kincstári Takarékjegyet mutat be
  - h. semmissé nyilvánító végzés benyújtására alapozva igényel kifizetést.
- A Magyar Posta a Közreműködők által üzemeltetett szolgáltatóhelyeken, a Közreműködő őrzésében engedélyezett legnagyobb névértékű nyomdai úton előállított állampapírt, és annak darabszámát maximálhatja. Erről a Magyar Posta minden esetben megfelelő határidőben, írásban tájékoztatja a Közreműködőt.
- A Közreműködő a kereskedelmi egységben működő postai szolgáltatóhelyeken köteles a nyomdai úton előállított állampapírokkal kapcsolatos tájékoztatók, marketinganyagok egységes megjelenését biztosítani, melyre tekintettel a Magyar Posta az aktuális iránymutatásokról határidőben tájékoztatja a Közreműködőt, és a marketing anyagokat, tájékoztatókat megfelelő időben Közreműködő rendelkezésére bocsátja.
- A Magyar Posta köteles gondoskodni arról, hogy a Közreműködők számára a nyomdai állampapírokkal kapcsolatos kezelési eljárását ún. „Közreműködői Kézikönyv” útján elkészíti, és annak naprakész hatályos feladatait karbantartja.
- A nyomdai állampapírok forgalmazásával (forgalomba hozatal, forgalomból történő kivonás, kamatváltozás) kapcsolatos változásokról a Magyar Posta mindenkor „Közlemény” útján tájékoztatja a Közreműködőt.
- A Közreműködő köteles a Közreműködői Kézikönyvben és Közleményekben foglaltaknak eljárni a nyomdai állampapírok forgalmazása során.
- A kereskedelmi egységekben működő Közreműködők postai arculati elemekkel ellátott munkapulittal, és egységes tájékoztatókkal különítik el a közreműködői tevékenységüket az egységen belül.

## **2. sz. melléklet 2. sz. függelék**

### **Biztosítás közvetítésre vonatkozó elvárások**

Közreműködő a Posta Biztosító (továbbiakban: Biztosító) által rendelkezésére bocsátott élet- és nem-életbiztosítási termékek értékesítését és a meglévő szerződések kezelését vállalja, az ehhez szükséges feltételek megteremtése mellett.

#### **Feltételek:**

- Közreműködő a Magyar Posta alügynökeként végzi tevékenységét, melyről Ügyfeleit szóban tájékoztatja.
- Ez irányú tevékenységét a Közreműködő teljes nyitvatartási idejében ellátja.
- A biztosítás közvetítésben résztvevő munkatársak számára a tevékenység megkezdése előtt a kötelező vizsgákat sikeresen el kell végeznie a Biztosító által működtetett e-learning rendszerben. A sikeres vizsga után automatikus jogosultságot kap az adott termék/termékek értékesítéséhez, kezeléséhez.
- Közreműködő vállalja, hogy a biztosítás közvetítésben résztvevő munkatársai szükséges képzésére lehetőséget ad munkaidőn belül, akár e-learning, akár személyes oktatás, akár telefonos mentorálás keretében. Minden ebben a tevékenységben érintett munkatársnak naptári évente 15 órás képzésben kell részesülnie kétféle képzési típus teljesítésével. Amennyiben ez nem teljesül, a következő naptári évben kizárásra kerül a biztosítás értékesítésből a hiányzó óraszámok pótlásáig.
- Közreműködő vállalja, hogy munkatársai a Közreműködői Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően értékesítik a Biztosító termékeit. Az ügyfélszolgálat során különös gonddal kell ügyelniük a titoktartási és tájékoztatási kötelezettségeikre, az ügyfélpanaszok kezelése során pedig az ügyfél elégedettség, mint legfontosabb szempont szem előtt tartására.
- Közreműködő vállalja, hogy a Biztosító által készített marketing és egyéb kommunikációs anyagot használja, jól látható helyen elhelyezi a munkapultnál.
- Közreműködő vállalja, hogy kizárólagossággal csak az Magyar Posta Biztosító Zrt. és Magyar Posta Életbiztosító Zrt. biztosításait közvetíti.



### 3. sz. melléklet

#### Díjak

| Szolgáltatások                                                                                              | Jutalék alapja     | Jutalék  |                                                           |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------|-----------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                             |                    | Egysége  | Forgali határ                                             | Mértéke |
| Könyvelt küldemények felvétel elősegítése<br>Késpénzes forgalom                                             | Forgalmazott darab | Ft/darab | 1000 db/év forgalomig                                     | 85 Ft   |
|                                                                                                             |                    |          | 1 000 db/év forgalom feletti darabszám után (/db)         | 45 Ft   |
| Könyvelt levélküldemények felvétel elősegítése<br>Díjhiteles forgalom                                       | Forgalmazott darab | Ft/darab | 4 000 db/év forgalomig                                    | 50 Ft   |
|                                                                                                             |                    |          | 4 000 db/év forgalom feletti darabszám után (/db)         | 30 Ft   |
| Csomagfelvétel elősegítése<br>Késpénzes forgalom                                                            | Forgalmazott darab | Ft/darab | 200 db/év forgalomig                                      | 150 Ft  |
|                                                                                                             |                    |          | 200 db/év forgalom feletti darabszám után (/db)           | 65 Ft   |
| Csomagfelvétel elősegítése<br>Díjhiteles forgalom                                                           | Forgalmazott darab | Ft/darab | 800 db/év forgalomig                                      | 150 Ft  |
|                                                                                                             |                    |          | 800 db/év forgalom feletti darabszám után (/db)           | 65 Ft   |
| Postautalvány felvétel és készpénz-átutalási megbízás / postai számlafizetési megbízás befizetés elfogadása | Forgalmazott darab | Ft/darab | 20 000 db/év forgalomig                                   | 85 Ft   |
|                                                                                                             |                    |          | 20 001-40 000 db/év forgalom közötti darabszám után (/db) | 55 Ft   |
|                                                                                                             |                    |          | 40 000 db/év forgalom feletti darabszám után (/db)        | 45 Ft   |
| POS-tranzakció készpénzfelvétel, készpénzbefizetés                                                          | Forgalmazott darab | Ft/darab | -                                                         | 90 Ft   |
| Postai értékcikk árusítási jutalék                                                                          | Forgalmazott FT    | %        | -                                                         | 7%      |
| Postakonform kereskedelmi áru                                                                               | Forgalmazott FT    | %        | -                                                         | 3%      |
| Materializált értékpapírok (MÁP+ és Kincstári Takarékgjeggy) értékesítés                                    | Forgalmazott FT    | %        |                                                           | 0,08%   |
| Elektronikus mobilfeltöltés (POS terminálon keresztül végzett)                                              | Forgalmazott FT    | %        | -                                                         | 0,5%    |
| Letéti küldemények kézbesítés elősegítése, postán maradó könyvelt                                           | darab              | Ft/darab | -                                                         | 80 Ft   |
| Letéti küldemények kézbesítés elősegítése, postafiókból                                                     | darab              | Ft/darab | -                                                         | 80 Ft   |
| Pénzügyi értékcikk (illetékbélyeg)                                                                          | Forgalmazott FT    | %        | -                                                         | 1%      |
|                                                                                                             |                    |          |                                                           |         |
| A feltüntetett értékek nettó értékek!                                                                       |                    |          |                                                           |         |

**A meghatározott jutalékon felül a Magyar Posta az alábbi esetekben fizet bónusz jutalékok:**

Nyitvatartási bónusz teljesülése esetén:

- Hétfőtől péntekig heti negyven óra felett átlagosan további legalább napi 1 óra nyitvatartás esetén 20.000 Ft/hó/szolgáltatóhely
- Szombaton legalább 3 óra nyitvatartás esetén 5.000 Ft/hó/szolgáltatóhely, ha Szerencsejáték Zrt. terminált üzemeltetés nem kerül átadásra.

## Biztosítási termékek értékesítésének jutalékmértéke

| Termék név                                          | közreműködői jutalék                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | Kötési                                                                                                                                                                                                                     | Fenntartási                                                                                           |
| <b>Kötelező gépjármű felelősségbiztosítás</b>       | Nettó éves díj 7,2 %-a                                                                                                                                                                                                     | Nettó éves díj 3,2 %-a (2. és 3. évben).<br>A nettó éves díj 2,8 %-a (4. évtől)                       |
| <b>Folyamatos életbiztosítás (kivéve Örökhagyó)</b> | Első éves díj (éves díj = az alapbiztosításra fizetendő éves biztosítási díj + kiegészítő biztosítás díja) és a tartam függvénye.<br>5-9 év között 8%,<br>10-13 év között 20%,<br>14-17 év között 30%,<br>18 év fölött 40% | Éves díj:<br>5-9 év között 0,4%,<br>10-13 év között 0,8%,<br>14-17 év között 1%,<br>18 év fölött 1,2% |
| <b>Lakásbiztosítás</b>                              | Nettó éves díj 14,8 %-a                                                                                                                                                                                                    | Nettó éves díj 7,4 %-a                                                                                |
| <b>Egyszeri díjas életbiztosítás</b>                |                                                                                                                                                                                                                            | A hó végi díjtartalékra vetítetten 0,015%                                                             |
| <b>Utásbiztosítás</b>                               | Az egyszeri díj 24 %-a                                                                                                                                                                                                     | ---                                                                                                   |
| <b>Örökhagyó módozat</b>                            | A nettó éves díj 40 %-a                                                                                                                                                                                                    | A nettó éves díj 1,2 %-a                                                                              |

Közreműködői jutalék alapelvek:

- A Magyar Posta kötési és fenntartási jutalékot fizet a Közreműködőnek a mellékelt táblázat szerint.
- **Kötési jutalék** – minden biztosítás megkötéséért jár, a kötvényesítést követő elszámolásban kifizetésre kerül.
- **Fenntartási jutalék** az alábbi feltételekkel kerül kifizetésre:
  1. A havi fenntartási jutalék 25 %-a jár az állománygondozási feladatokért. A fenntartási jutalék az indulástól jár, többek közt a Magyar Posta által korábban szerzett állomány gondozásáért.
  2. A fennmaradó 75% a Közreműködő részére abban az esetben kerülhet kifizetésre, ha adott hónapban a kötési jutalék összege eléri vagy meghaladja a fenntartási jutalék összegét. (amibe nem számít bele az egyszeri díjas fenntartási jutalék összege) A kifizetésre kerülő fenntartási jutalék mértéke megegyezik a kötési jutalék mértékével. Kifizetési plafon: a fenntartási jutalék 100%-a.  
Példa: adott Közreműködőnek 40.000 Ft fenntartási jutalék kerül kiszámolásra adott hónapban. Értékesítésből származó kötési jutaléka 35.000 Ft. Ebben az esetben kötési jutaléka mellett a fenntartási jutalékból csak 35.000 Ft-ot kap meg. Ugyanebben a példában, ha kötési jutaléka 40.000 Ft, vagy e feletti, akkor kaphatja meg a teljes fenntartási jutalékot. Amennyiben nem köt semmit és nincs kötési jutaléka, úgy a fenntartási jutaléknak csak a 25%-át, azaz 10.000 Ft kap meg az 1. pontnak megfelelően.
  3. A negyedéven belüli értékesítési teljesítmények esetleges ingadozásának kiegyenlítése érdekében a fenntartási jutalék kifizetése negyedéves kumulált eredmények alapján is vizsgálendő. Ez azt jelenti, hogy a naptári negyedévek végén összevetésre kerül a kötési és a fenntartási jutalék. Amennyiben a negyedéves számok alapján további fenntartási jutalékra jogosult a Közreműködő

- mivel a negyedév alatt a kötési jutaléka kumuláltan nagyobb mértékben meghaladta a fenntartási jutalék mértékét - azt a következő esedékes elszámolásban kapja meg.
- Az első mérési pont a Közreműködő indulását követő első teljes naptári negyedév elteltével lesz. Ez ideig a Közreműködő a teljes fenntartási jutalékot megkapja.
- Az egyszeri díjas életbiztosításoknál nem különül el a kötési és fenntartási jutalék, minden hónapban fenntartási jutalék kerül kifizetésre. Ez a jutalék tétel nem függ a közreműködői új szerzés mértékétől.
- Visszaírások érvényesítése:
  1. Az éven belül megszűnő folyamatos díjas szerződések jutaléka a kifizetett szerzési jutalék mértékének megfelelően visszaírássra kerül a Közreműködőtől.
  2. Amennyiben bizonyítást nyer, hogy a közvetített biztosítási szerződéssel kapcsolatban a Közreműködő alkalmazottja részéről nem megengedett értékesítés vagy visszaélés (un. „misselling”) történt, a már kifizetett jutalék teljes egészében visszaírássra kerül.

**A Magyar Posta által a tevékenység ellátásához elismert végzettségek**

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

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

A képzés megszerzését – beleértve a gyakorlati tudást is – Posta a belső képzési rendszerén biztosítja, melynek költségét a Közreműködő viseli.

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

### **A Szolgáltatás nyújtásához a Magyar Posta által biztosított eszközök**

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

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

- Arculati elemek:
  - kültéren:
    - Posta pajzs vagy Posta felirat,
    - szolgáltatásokat bemutató A4-es ajtómatrica;
  - beltéren:
    - freeze a munkapult fölé
- Keletbélyegző (tartozékaival)
- Plombafogó (értékküldemények lezárásához)

Specifikus eszközök/anyag(ok)

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

2. A szolgáltatás ellátásához szükséges IT eszközök biztosítása

A Szolgáltatások ellátásához szükséges informatikai eszközöket a Közreműködő részére a Magyar Posta használatra átadja. A kötendő szerződés megszűnése esetén a Közreműködő az eszközöket visszaadja a Magyar Postának. A kialakítandó munkaállomások az alábbi eszközöket és kiemelt szoftvereket tartalmazzák:

- Alapgép (tartozékokkal)
- Monitor 19-22" TFT (4:3, 16:9)
- Vonalkód olvasó vezetékes
- Olivetti PR2/MB2 szkennel/bizonylat nyomtató/+OCRsw vagy ezzel egyenértékű EPSON eszköz
- POS terminál + pinpad

- Hagyományos pénztárgép
- Digitális aláíró tábla
- Operációs rendszer (OEM Windows 10 x64)
- IPH szoftver
- MS Core CAL licenc – (postai TECH01-be kötés miatt)
- Lézernyomtató (csomag termékekhez)
- Vírusvédelmi rendszer
- Mentési rendszer
- Levelező rendszer, üzenetküldés, csoportmunka rendszer

**Az informatikai hálózatot és a postai informatikai hálózathoz való kapcsolódás eszközeit a Magyar Posta biztosítja.**

### Védjegyhasználat

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

A logóhasználat formája: képi megjelenítés.

A logó képe:



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

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

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

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

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

**1. A közreműködői munkahely kialakításához a Közreműködő által biztosítandó:**

- min. 4 m<sup>2</sup> hely a munkapult, illetve a nyomtató önálló bútorzatának elhelyezésére, valamint a letéti küldemények őrzésére,
- zárható kétajtós szekrény a letéti küldemények, értékcikkek és az okiratok tárolására, illetve külön zárható terület a csomagok tárolására,
- hely biztosítása az ügyfelek várakozásához,
- riasztó és tűzvédelmi eszköz,
- 2 m<sup>2</sup> falfelület a kötelező tájékoztatók kihelyezéséhez,
- a számítógépes hálózat és egyéb elektromos eszközök működéséhez minimum 2x16A elektromos hálózat, éjszakai áramellátás és a munkahely mellett 8 csatlakozó dugalj kiépítése,
- IT strukturált hálózat kiépítése.

**2. A Közreműködő által a szolgáltatás ellátásához szükséges eszközök:**

- Munkapult
- Bankjegyzigsgáló készülék (UV-A/C készülék)
- Páncélszekrény

**3. A Közreműködő által a szolgáltatás ellátásához biztosítandó további eszközök, melyek kezdő állományát a Magyar Posta biztosítja az alábbiak szerint:**

Postai tájékoztatók eszközei:

- 2 db 90x120 cm-es parafatábla
- 1 db 4 rekeszes asztali szórólaptartó
- 1 db A4-es laptartó
- 1 db 100cmx20cm-es belógatós tábla
- 1 db A4-es bejáratú matrica

A 3. pontban részletezett eszközök esetén a használatból eredő pótlások költsége Közreműködőt terhelik.



A szolgáltatást ellátó személyek által kitöltendő titoktartási nyilatkozat minta

TITOKTARTÁSI NYILATKOZAT

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

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

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

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

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

A titoktartási kötelezettség korlátlan ideig fennáll.

Tudomásul veszem, hogy amennyiben feladataim ellátása személyes, illetve különleges adatnak minősülő adatot vagy érint, köteles vagyok az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről

szóló 2016/679 rendelete és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény vonatkozó rendelkezései szerint eljárni.

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

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

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

..., \_\_\_\_\_

.....  
nyilatkozattevő

**A Posta és ...Postapartner között létrejött ... szerződés  
Informatikai szolgáltatásaira vonatkozó SLA megállapodása**



## 1. A megállapodó felek

Magyar Posta Zrt., mint **Szolgáltató**

Székhelye: 1138 Budapest, Dunavirág u. 2-6.

Postacíme, levelezési címe: 1540 Budapest

Cégjegyzékszáma: 01-10-042463

Adószáma: 10901232-2-44

Statisztikai számjele: 10901232-5310-114-01

Számlavezető pénzintézete: Takarékszövetkezeti Bank Zrt.

Pénzforgalmi jelzőszáma: 18203332-06000412-40010015

Képviseli: dr. Sziveri János informatikai vezérigazgató-helyettes és Jäger Tamás pénzügyi vezérigazgató-helyettes

..., mint **Megrendelő**

Székhelye:

Adószáma:

Pénzforgalmi jelzőszáma:

Képviselőre jogosult:

Továbbiakban együttesen **Felek** között.

A szolgáltatást közvetlenül a Magyar Posta Zrt. (a továbbiakban MP Zrt.) keretein belül az informatikai vezérigazgató-helyettesi szakterület nyújtja.

## 2. A megállapodás tárgya

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

- hibaelhárítás
- igénykezelés
- üzemeltetés (rendelkezésre állás).

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

## 3. A Szolgáltató kötelezettségei

### 3.1 Üzemeltetés

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

- a) IT eszközök – IPH munkahely;
- b) IT eszközök – online pénztárgép;
- c) IT eszközök – POS eszközök;
- d) Hálózat - Telekommunikáció;
- e) Hálózat – Internet, intranet hozzáférés

- f) Alkalmazás, szoftver
- g) Üzenetküldés, csoportmunka támogatás
- h) Vírusvédelem, mentés/visszaállítás és rendszerfelügyelet

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

### **3.2 Hibabejelentés**

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

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi:

- a) Hibabejelentések felvétele
- b) Hibabejelentések nyilvántartása
- c) Hibák elsőszintű kezelése
- d) Amennyiben a hibákat nem sikerül első szinten elhárítani, a bejelentés eskalálása a jelen Megállapodás 3.1 pontban felsorolt szolgáltatási csoportok üzemeltetői felé.

### **3.3 A szolgáltatás biztosításához kapcsolódó megkötések**

A Szolgáltató az alábbi megkötéseket teszi:

- a) A Szolgáltató kizárólag az általa biztosított, az eszköz alapvető működéséhez, valamint a munkahely szolgáltatásainak támogatásához szükséges szoftverek üzemeltetéséért vállal felelősséget:
  - Kliens operációs rendszer, böngészők, pluginek, meghajtók, víruskereső, rendszerfelügyeleti eszközök,
  - Front office programcsomag
- A Megrendelő munkatársai szoftvereket nem telepíthetnek, nem módosíthatnak, és nem távolíthatnak el a munkahelyi gépekről.
- b) A Szolgáltató a nem rendeltetésszerű használatból, idegen beavatkozásból, eredő hibák elhárítását elvégzi, de minden esetben kiszámlázásra kerül a kiszállási díj, a helyreállítási költség, a felhasznált anyag költség és minden egyéb felmerülő költség. Az ilyen jellegű hibák a hibaelhárítás időpontjában a munkalapon rögzítésre kerülnek.
- c) A Szolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos minőségi észrevételeket kizárólag a HelpDesknek bejelentett és a Szolgáltató Service Desk rendszerében rögzített bejelentésekre fogad el.
- d) A Szolgáltató csak előzetesen egyeztetett karbantartási munkát végezhet a Megrendelő munkaidejében.
- e) A szolgáltatás akkor tekinthető elvégzettnek, ha a felhasználó ellenőrizte az eszköz/szolgáltatás működőképességét és a Szolgáltató Service Desk rendszerében szereplő kapcsolódó bejelentés megoldását nem utasította el (azaz a bejelentés lezárt állapotba került).

### **3.4 Adatszolgáltatások:**

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

#### 4. A szolgáltatás nyújtásának helye

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

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

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

#### 5. A szolgáltatási időszak

A Szolgáltató az alábbi szolgáltatási időszakot biztosítja a szolgáltatás igénybevételére:

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

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

#### 6. Szolgáltatási szint definíciók

##### 6.1 HIBAELHÁRÍTÁS

| Elhárítási idők (óra) |                                                       | Prioritás |        |        |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|-----------|--------|--------|
|                       |                                                       | I.        | II.    | III.   |
| Érintettség           | minden telephely teljes működőképességét gátló        | 4 óra     | 8 óra  | 24 óra |
|                       | egy vagy több telephely teljes működőképességét gátló | 8 óra     | 12 óra | 48 óra |
|                       | részleges szolgáltatás kiesést okozó                  | 24 óra    | 48 óra | 72 óra |

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

##### 6.2 IGÉNYKEZELÉS

|                         | Besorolás                                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------|
|                         | Távrolról végezhető<br>(adminisztratív)<br>Prio I |
| <b>Teljesítési idők</b> | 2 munkanap                                        |

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

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

### 6.3 KÖZPONTI SZOLGÁLTATÁSOK

#### VÍRUSVÉDELEM

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

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

#### ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS

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

#### CSOPORTMUNKA

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

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

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

### 6.4 IT ESZKÖZÖK

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

## 7. A Megrendelő kötelezettségei

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

- a) A felhasználók kötelesek minden, a szolgáltatást érintő eseményt a Szolgáltató HelpDeskjén keresztül bejelenteni. A Megrendelő köteles a bejelentés azonosítóját (a Szolgáltató által használt nyilvántartási rendszer SD számát), amelyet a Szolgáltató HelpDeskje a bejelentéskor a bejelentővel közöl, megőrizni, a munkahely naplóba bejegyezni és minden további bejelentéssel kapcsolatos kommunikációjában az adott SD számra hivatkozni.
- b) A telefonos bejelentések felvételéhez a bejelentő köteles megadni az alábbi információkat:
  - Szolgáltatási pont neve
  - Felhasználó neve
  - Felhasználó telephelye és telefonszáma
  - Eszköz azonosítója: gyári száma, vagy Inform ID-je, vagy postai FM azonosító
  - A probléma felmerülésének ideje
  - A bejelentéshez kapcsolódó eszköz pontos helye
  - A hibajelenség egyértelmű meghatározása
  - Korábban volt-e hasonló hibajelenség, probléma
  - Kapcsolódó bejelentést tett-e a közelmúltban
  - Próbált-e valamilyen megoldást találni a problémára
- c) Az eszközök üzemeléséhez szükséges, szabványoknak és technológiai előírásoknak megfelelő üzemeltetési környezetet nem változtatja meg.
- d) Biztosítja, hogy az eszközök mozgatása, áthelyezése csak a Szolgáltató bevonásával történhessen.
- e) A Megrendelő területén található üzemeltetési tevékenységhez kapcsolódó helyiségekhez történő hozzáférés, bejutás biztosítása.
- f) Amennyiben a felhasználó hibájából keletkezett kár az eszközökben, az eszköz javításának költsége a Megrendelőt terheli.
- g) A használt rendszerekhez kapcsolódó használati szabályozásokban (mindenkor érvényes Postapartner IPH FELHASZNÁLÓI MŰKÖDTETÉSI SZABÁLYZAT alapján) megadott feladatok végrehajtása (pl. gépek terv szerinti kikapcsolása, újraindítása, felhasználói tisztítása, verzióváltások előkészítése).
- h) A szolgáltatás nyújtásához használt eszközök kellékanyagait csak a Szolgáltatótól rendelheti meg, és csak a Szolgáltató által biztosított kellékanyagot használhatja.

## **8. Vis maior**

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



## **Tevékenységlista**

### **1. Infokommunikációs szolgáltatás**

#### **1 HIBAJAVÍTÁS**

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

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

1. Hibabejelentés fogadás
2. Hibaelhárítás
3. Amennyiben indokolt, a felhasználó rövid tájékoztatása, hogyan kerülheti el a hasonló meghibásodást

### **2. Desktop és asztali nyomtató szolgáltatáscsoport**

#### **2.1 ESZKÖZJAVÍTÁS**

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

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

- a) Hiba azonosítása, elhárítása
  - Kapcsolatfelvétel a felhasználóval telefonon és/vagy e-mailben
  - A Megrendelő által meghatározott adatok mentése, a javítás során előálló adatvesztés elkerülésére, amennyiben az eszköz műszaki állapota azt lehetővé teszi. A mentés adathordozón átadásra nem kerül, azt a javítást követően a Szolgáltató törli.
  - Hardverjavítás történhet:
    - Telefonon történő vagy helyszíni hibaelhárítással
    - Beállítással vagy eseti karbantartással
    - A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott csereeszköz biztosításával
  - Az eszköz működésének ellenőrzése
  - Adatvisszatöltés, amennyiben adatmentés történt.
- b) További tevékenységek
  - Amennyiben indokolt a felhasználó rövid tájékoztatása, hogyan kerülheti el a hasonló meghibásodást

- Új típusú eszköz működéséről a felhasználó rövid tájékoztatása az eszköz működéséről: a bemutató nem haladja meg a 15 percet és nem helyettesítheti az oktatást.
- Hibás eszköz vagy alkatrész elszállítása javítás vagy javíttatás céljából
- Minden tevékenység dokumentálása

## 2.2 ESZKÖZKARBANTARTÁS

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

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

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

## 2.3 SZOFTVER TELEPÍTÉSE, BEÁLLÍTÁSA

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

- a) A berendezések előkészítése a telepítési folyamatra
- b) IPH munkahelyi alapimids telepítése a munkaállomásokra
- c) IPH munkaállomásra telepített szoftverek megszemélyesítése
- d) Eszközök konfigurálása

## 3. Vírusvédelem, elektronikus levelezés és csoportmunka szolgáltatáscsoport

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

E szolgáltatás keretében a Szolgáltató az alábbi tevékenységeket végzi el:

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

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

#### **4. Egyéb üzemeltetői tevékenységek szolgáltatáscsoport**

A Szolgáltató az előzőekben felsoroltakon túl az alábbi tevékenységeket végzi:

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

8. sz. melléklet 2. sz. függeléke

|                     |                                        | SZOLGÁLTATÁSKATALÓGUS                                     |                                                       |                                      |
|---------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Szolgáltatás típusa | Szolgáltatás megnevezése               | Kategória                                                 | Egy vagy több telephely teljes működőképességét gátló | Részleges szolgáltatás kiesést okozó |
| hibaelhárítás       | IPH munkaállomás (PC és perifériái)    | IT eszközök – IPH munkahely hibaelhárítás                 | Prioritás I                                           | Prioritás II.                        |
| hibaelhárítás       | Online pénztárgép                      | IT eszközök – online pénztárgép hibaelhárítása            | Prioritás II.                                         | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | Bizonylatkezelő szkennert/nyomtató     | IT eszközök – IPH munkahely hibaelhárítás                 | Prioritás I                                           | Prioritás II.                        |
| hibaelhárítás       | Lézernyomtató                          | IT eszközök – IPH munkahely hibaelhárítás                 | Prioritás II                                          | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | Kézi vonalkódolvasó                    | IT eszközök – IPH munkahely hibaelhárítás                 | Prioritás II.                                         | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | Aláírópad                              | IT eszközök – IPH munkahely hibaelhárítás                 | Prioritás III.                                        | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | POS terminál                           | IT eszközök – POS hibaelhárítás                           | Prioritás III.                                        | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | Router                                 | Hálózat- Telekommunikáció hibaelhárítás                   | Prioritás I.                                          | -                                    |
| hibaelhárítás       | WAN/ LAN adatkapcsolat                 | Hálózat – Intranet, internet hibaelhárítás                | Prioritás I.                                          | -                                    |
| hibaelhárítás       | Munkaállomáson elérhető alkalmazások   | Alkalmazás, szoftver – Alkalmazás hibaelhárítás           | Prioritás I. – III.                                   | Prioritás I. – III.                  |
| hibaelhárítás       | Levelezés és csoportmunka alkalmazások | Üzenetküldés és csoportmunka- Teamweb (SPS) hibaelhárítás | Prioritás III.                                        | Prioritás III.                       |
| hibaelhárítás       | Hozzáférési/Felhasználó jogosultság    | Alkalmazás, szoftver – Alkalmazás hibaelhárítás           | Prioritás I..                                         | Prioritás II.                        |
| Igény               | Hozzáférési/Felhasználó jogosultság    | IBO engedély köteles igények/távoli elérés                | Prioritás III.                                        | -                                    |

**Biztosíték**

**(a Felek a jelen melléklet 2. pontja mellett feltüntetett, a 2. pont [Bankgarancia] Közreműködő általi alkalmazásának szándékát egyértelműen alátámasztó jelölés hiányában az 1. pont [Készpénzbiztosíték] alkalmazását kötik ki)**

**1. Készpénzbiztosíték**

- 1.1. A Közreműködő a jelen szerződés megsértése miatt felmerülő fizetési kötelezettségei teljesítésének biztosítékaul – a jelen szerződés teljes tartamára és a jelen szerződés megszűnését követő egy évig a jelen szerződés 19.3. pontjában meghatározottösszegű biztosíték nyújtására vállal kötelezettséget készpénzbiztosíték formájában, amely biztosítékon a Magyar Postát óvadéki jog illeti meg.
- 1.2. A Felek a jelen szerződés 19.2. pontja alapján rögzítik, hogy amennyiben a jelen szerződés megkötésével egy időben, vagy azt követően a Közreműködő és a Szerencsejáték Zrt. között Közvetítői szerződés jön létre, úgy a jelen szerződés 19.1. pontja alapján nyújtott, jelen melléklet szerinti készpénzbiztosíték a Közvetítői szerződés megsértése miatt felmerülő, vagy a Közvetítői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó bármely lejárt díjfizetési, vagy megtérítési kötelezettség elmulasztásából következő, a Közreműködőt terhelő fizetési kötelezettség teljesítésének biztosítékaul is szolgál.
- 1.3. A Közreműködő a 1.1 pont szerinti készpénzbiztosíték összeget szerződési biztosíték (továbbiakban: biztosíték) címen, banki átutalással a Magyar Posta ... sz. bankszámlájára utalja saját nevének és a biztosíték jogcímének a feltüntetésével.
- 1.4. A Közreműködőt a biztosíték összege után a Magyar Posta számlavezető bankja által meghatározott mindenkorli látra szóló folyószámlakamat mértékével megegyező kamat illeti meg, melyet, amennyiben az felmerül, a Magyar Posta minden tárgyévet követő év január 31-ig kifizet a Közreműködő részére.
- 1.5. Ha a Közreműködőnek
  - a) a jelen szerződés megsértése miatt fizetési kötelezettsége merül fel és e fizetési kötelezettségének a Közreműködő a Magyar Posta írásbeli fizetési felszólításában megjelölt (legfeljebb 8 banki napos) határidőn belül nem tesz eleget, vagy
  - b) a Közvetítői szerződés megsértése miatt általa nem vitatott mértékű lejárt fizetési kötelezettsége merül fel a Szerencsejáték Zrt. irányában, vagy a Közvetítői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó bármely általa nem vitatott mértékű lejárt díjfizetési, vagy megtérítési kötelezettsége merül fel a Szerencsejáték Zrt. irányában, és az e bekezdés szerinti bármely fizetési kötelezettség elszámolása a Közreműködőt a Közvetítői szerződés alapján megillető jutalék terhére sem lehetséges,úgy a Magyar Posta az őt, vagy a Szerencsejáték Zrt.-t megillető követelést a biztosíték felhasználásával is kielégítheti, és erről a Közreműködőt haladéktalanul értesíti. A biztosítékot a Közreműködő a Magyar Posta e

tárgyú értesítését követő 15 napon belül köteles az 1.1 pontban meghatározott összegre kiegészíteni.

- 1.6. A Közreműködő tudomásul veszi, hogy az 1.5. pont szerinti kötelezettség teljesítésének elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül.
- 1.7. A Magyar Posta a biztosítékot a jelen szerződés megszűnésétől számított egy év eltelte után, 15 naptári napon belül fizeti vissza a Közreműködőnek, amennyiben a Közreműködő a jelen szerződés megsértése miatt felmerülő valamennyi fizetési kötelezettségének eleget tett, és vitatott tartozások vagy követelések sem állnak fenn (függetlenül attól, hogy a vitatott tartozás vagy követelés jogosultjának a Magyar Posta vagy harmadik személy tekinti-e magát, továbbá, hogy a vitatott tartozást vagy követelést a magát a tartozás vagy a követelés jogosultjának tekintő személy érvényesítette-e már bíróság vagy más hatóság előtt).
- 1.8. Amennyiben valamely magatartás vagy mulasztás a jelen szerződés megszegése mellett más, a Magyar Posta és a Közreműködő között fennálló jogviszony megszegését is eredményezi, a szerződésszegés következménye pedig valamely jelen szerződés alapján is használt dolog meghibásodása, megsérülése, vagy hiánya, és a Közreműködő a szerződésszegések okán felmerülő kártérítés fizetési, vagy egyéb megtérítési kötelezettségének nem tesz eleget, úgy a Magyar Posta a készpénzbiztosítékból csak olyan mértékben jogosult érvényesíteni a kártérítési igényét, amilyen mértékben a Közreműködő a dolgot a jelen szerződés teljesítése érdekében használta. Amennyiben a Felek között vitatott, hogy a Közreműködő milyen mértékben használta a dolgot a jelen szerződés teljesítése érdekében, úgy a Magyar Posta a készpénzbiztosítékból a kártérítési igény 50%-át jogosult érvényesíteni.
- 1.9. A jelen melléklet 1. pontjában rögzítettek a Felek jogviszonya tekintetében óvadéki szerződésnek minősülnek.

## 2. Bankgarancia ☐\*

- 2.1. A Közreműködő a jelen szerződés megsértése miatt felmerülő fizetési kötelezettségei teljesítésének biztosítékaul – a jelen szerződés teljes tartamára és a jelen szerződés megszűnését követő egy évig a jelen szerződés 19.3. pontjában meghatározott összegű biztosíték nyújtására vállal kötelezettséget bankgarancia formájában.
- 2.2. A Felek a jelen szerződés 19.2. pontja alapján rögzítik, hogy amennyiben a jelen szerződés megkötésével egy időben, vagy azt követően a Közreműködő és a Szerencsejáték Zrt. között Közvetítői szerződés jön létre, úgy a jelen szerződés 19.1. pontja alapján nyújtott, jelen melléklet szerinti bankgarancia a Közvetítői szerződés megsértése miatt felmerülő, vagy a Közvetítői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó bármely lejárt díjfizetési, vagy megtérítési kötelezettség elmulasztásából következő, a Közreműködőt terhelő fizetési kötelezettség teljesítésének biztosítékaul is szolgál.

- 2.3. A Közreműködő a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg a jelen melléklet 2.1. pontja szerinti összegű, feltétel nélküli és visszavonhatatlan bankgarancia nyilatkozatot ad át a Magyar Postának. A Magyar Posta a bankgarancia nyilatkozat átvételét a jelen szerződés aláírásával elismeri.
- 2.4. A bank által a bankgarancia nyilatkozatban vállalt kötelezettségnek legalább a jelen szerződés aláírást követő egy évig hatályosnak kell lennie. A Közreműködő kötelezettséget vállal arra, hogy a bankgarancia lejáratát legkésőbb egy hónappal megelőzően újabb, legalább egy évig hatályos garancia nyilatkozatot a Magyar Posta részére átad. A nyilatkozat átvételét a Magyar Posta írásban elismeri.
- 2.5. A bankgarancia nyilatkozat tartalmazza, hogy a bank kötelezettséget vállal arra, hogy a Magyar Posta első írásbeli fizetési felszólításának – feltétel nélkül, és az alapjogviszony vizsgálatának mellőzésével – 8 naptári napon belül eleget tesz.
- 2.6. Ha a Közreműködőnek
- a) a jelen szerződés megsértése miatt fizetési kötelezettsége merül fel és e fizetési kötelezettségének a Közreműködő a Magyar Posta írásbeli fizetési felszólításában megjelölt (legfeljebb 8 banki napos) határidőn belül nem tesz eleget, vagy
  - b) a Közvetítői szerződés megsértése miatt általa nem vitatott mértékű lejárt fizetési kötelezettsége merül fel a Szerencsejáték Zrt. irányában, vagy a Közvetítői Szerződés teljesítéséhez kapcsolódó bármely általa nem vitatott mértékű lejárt díjfizetési, vagy megtérítési kötelezettsége merül fel a Szerencsejáték Zrt. irányában, és az e bekezdés szerinti bármely fizetési kötelezettség elszámolása a Közreműködőt a Közvetítői szerződés alapján megillető jutalék terhére sem lehetséges,
- úgy a Magyar Posta jogosult a bankgaranciát lehívni. Közreműködő a bankgaranciából történő kielégítést követő 8 naptári napon belül köteles átadni a Magyar Posta részére az e pont szerinti lehívásban érintett bankgaranciával megegyező tartalmú és összegű új, vagy megújított bankgarancia nyilatkozatot.
- 2.7. A Közreműködő tudomásul veszi, hogy a 2.6. pont szerinti kötelezettség teljesítésének elmulasztása súlyos szerződésszegésnek minősül.

---

\* A 2. pont Közreműködő általi alkalmazásának szándéka esetén az ezt alátámasztó jelölés a ☐-ben helyezendő el.

## Kapcsolattartók adatai

### 1. Magyar Posta kapcsolattartói

**Magyar Posta nevében** – annak képviselőjeként – eljáró és jelen szerződéssel kapcsolatban nyilatkozattételre jogosult személy:

Név:

Tel:

e-mail cím:

**Magyar Posta nevében** – annak képviselőjeként – eljáró és jelen szerződéssel kapcsolatban teljesítésigazolásra jogosult személy:

Név:

Tel:

e-mail cím:

### Közreműködő kapcsolattartói

**Közreműködő nevében** – annak képviselőjeként – eljáró és jelen szerződéssel kapcsolatban nyilatkozattételre jogosult személy:

Név:

Tel:

e-mail cím:

**Közreműködő nevében** – annak képviselőjeként – eljáró és jelen szerződéssel kapcsolatban teljesítésigazolásra jogosult személy:

Név:

Tel:

e-mail cím:

### 2. Kapcsolattartók adatainak kezelése

1. A szerződésben vagy annak mellékletében/függelékében szerepeltetett kapcsolattartók nevét, címét, e-mail címét, telefonszámát a Magyar Posta Zrt. kizárólag a szerződés teljesítésével összefüggő kapcsolattartás céljából, a szerződés teljesítése, az átadás-átvétel/teljesítésigazolás lefolytatása érdekében, a szerződés módosításához megszüntetéséhez – ideértve a szerződés nem vagy nem szerződésszerű teljesítéséhez kapcsolódó kommunikációt is – szükséges lépések megtétele érdekében kezeli.
2. Az adatok Magyar Posta Zrt. részére való megadásának megfelelő jogalapját a Megbízott és kapcsolattartója közötti jogviszonyban a Megbízott köteles biztosítani. A Megbízott jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy az adatok átadására megfelelő jogalappal rendelkezik.



3. A kapcsolattartó adatok kezeléséhez a Magyar Posta Zrt.-nek jogos gazdasági érdeke fűződik, ami abban nyilvánul meg, hogy a szerződés szerződésszerű teljesítésének biztosításához elengedhetetlen, hogy a Felek egymással a kapcsolatot tartani tudják.
4. A kapcsolattartói adatok kezelésének időtartama a szerződés megszűnésétől számított 3 év. Ekkor a szerződések kapcsolattartói melléklete megsemmisítésre kerül.
5. A kapcsolattartó tiltakozhat adatai kezelésével szemben vagy kérheti annak törlését, zárolását (korlátozását) vagy helyesbítését.
6. Tekintettel a 2. pontban foglaltakra, a kapcsolattartó az 5. pont szerinti kérelmeit elsődlegesen a Megbízottnál/Vállalkozónál nyújthatja be. A Megbízott/Vállalkozó a Magyar Posta Zrt.-t köteles haladéktalanul értesíteni, amennyiben a kapcsolattartó 5. pontban meghatározott kérelmének megfelelően a kapcsolattartó adataiban változás állt be, vagy az adatok tovább nem kezelhetők. Amennyiben az érintett kapcsolattartó adatait a Megbízott/Vállalkozó törölni kéri, köteles ezzel egyidejűleg új kapcsolattartót kijelölni és annak adatait a Magyar Posta Zrt. részére átadni.
7. Amennyiben a tiltakozást az adat törlése, zárolása vagy helyesbítése iránti kérelmet a kapcsolattartó személy a szerződésben vagy annak függelékében megjelölt Magyar Posta Zrt. kapcsolattartó részére, valamint a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának elérhetőségein (1540 Budapest, 06-1-767-8282, [ugyfelszolgalat@posta.hu](mailto:ugyfelszolgalat@posta.hu)) jelzi, a Magyar Posta Zrt. a kérelemről a Megbízottat/Vállalkozót a 2. pontban foglaltakra tekintettel értesíti.
8. A Magyar Posta Zrt. a Megbízott/Vállalkozó kapcsolattartójának adatai kezelésére vonatkozó tájékoztatás kérésére – erre irányuló kérés esetén írásban – megadja a kérelmet benyújtó kapcsolattartónak a kezelt adatait és az adatkezelésre vonatkozóan minden kért információt közöl a kérelmet benyújtó kapcsolattartóval. A kapcsolattartó a kérését a postai kapcsolattartó részére, valamint a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának 7. pontban megjelölt elérhetőségein tudja benyújtani a Magyar Posta Zrt. részére azonosító adatai (név, e-mail cím, telefonszám,) és a szerződés száma megadásával. A tájékoztatás iránti kérelmek teljesítésének határidejére a Magyar Posta Zrt. mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatójában ([www.posta.hu](http://www.posta.hu)) foglaltak az irányadók.
9. A Magyar Posta Zrt. tájékoztatja a Megbízott/Vállalkozó kapcsolattartóit, hogy amennyiben a Megbízott/Vállalkozónak azon adatkezelését, amely szerint adataikat a Magyar Posta Zrt. részére kapcsolattartás céljából megadta, sérelmesnek véli, akkor a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu) honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) valamint választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért.
10. Amennyiben a kapcsolattartó a Magyar Posta Zrt. adatkezelését véli sérelmesnek, akkor panaszát a Magyar Posta Zrt. ügyfélszolgálatának 7. pontban meghatározott elérhetőségein tudja benyújtani vagy a 9. pontban megjelölt jogorvoslatokkal élhet.

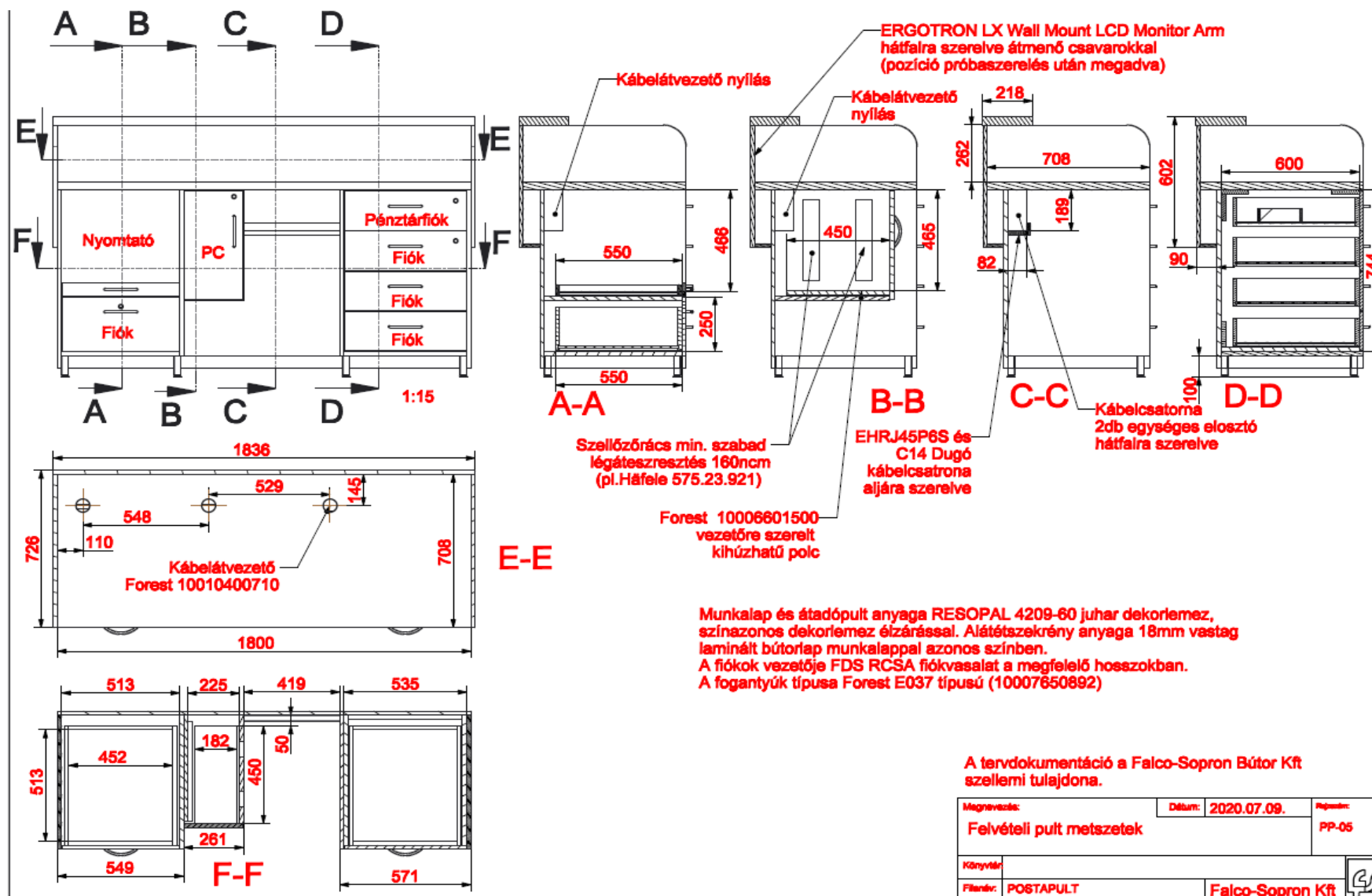


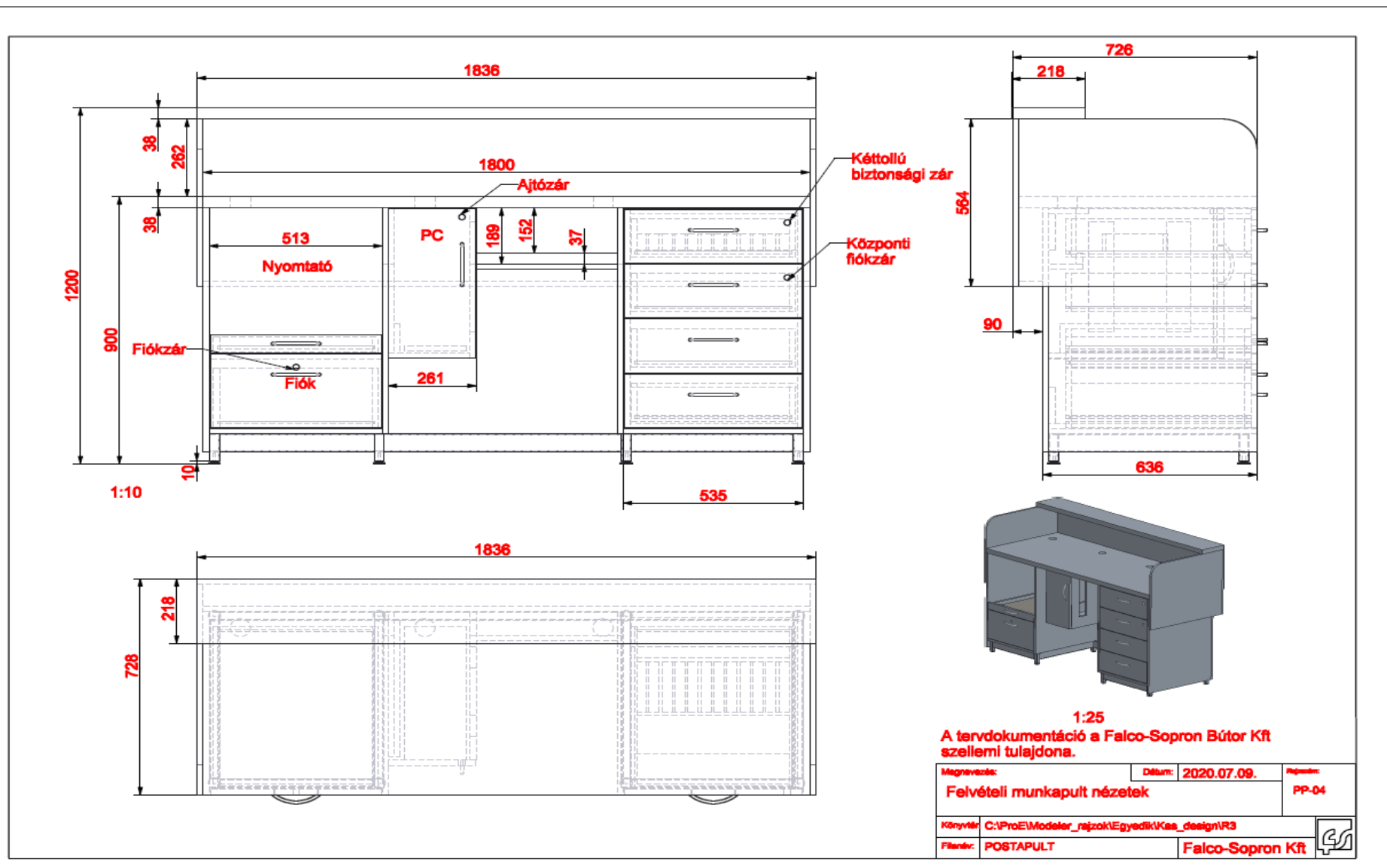
## MUNKAPULT SPECIFIKÁCIÓK

### Nagy postapult betétszekrényes 3D



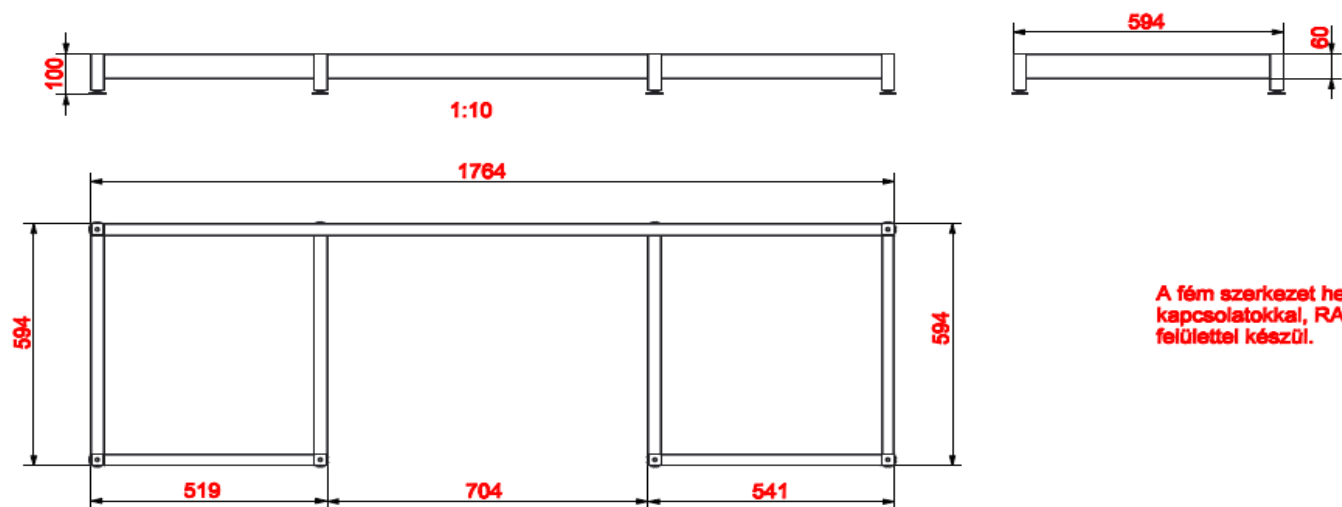
## Nagy postapult metszetek betétszekrényes



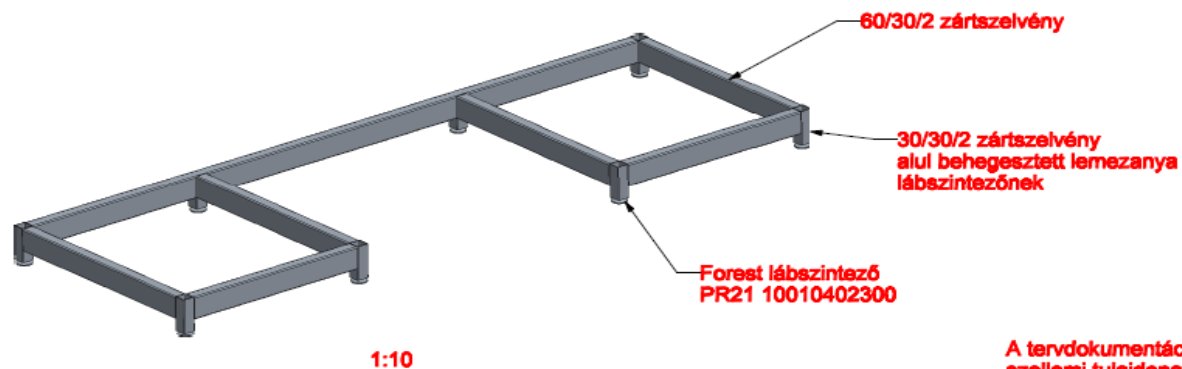


Nagy postapult nézetek betétszekrényes

## Nagy postapult fém lábazat



A fém szerkezet hegesztett, lekészőrült  
kapcsolatokkal, RAL6029 színre szinterezett  
felülettel készül.

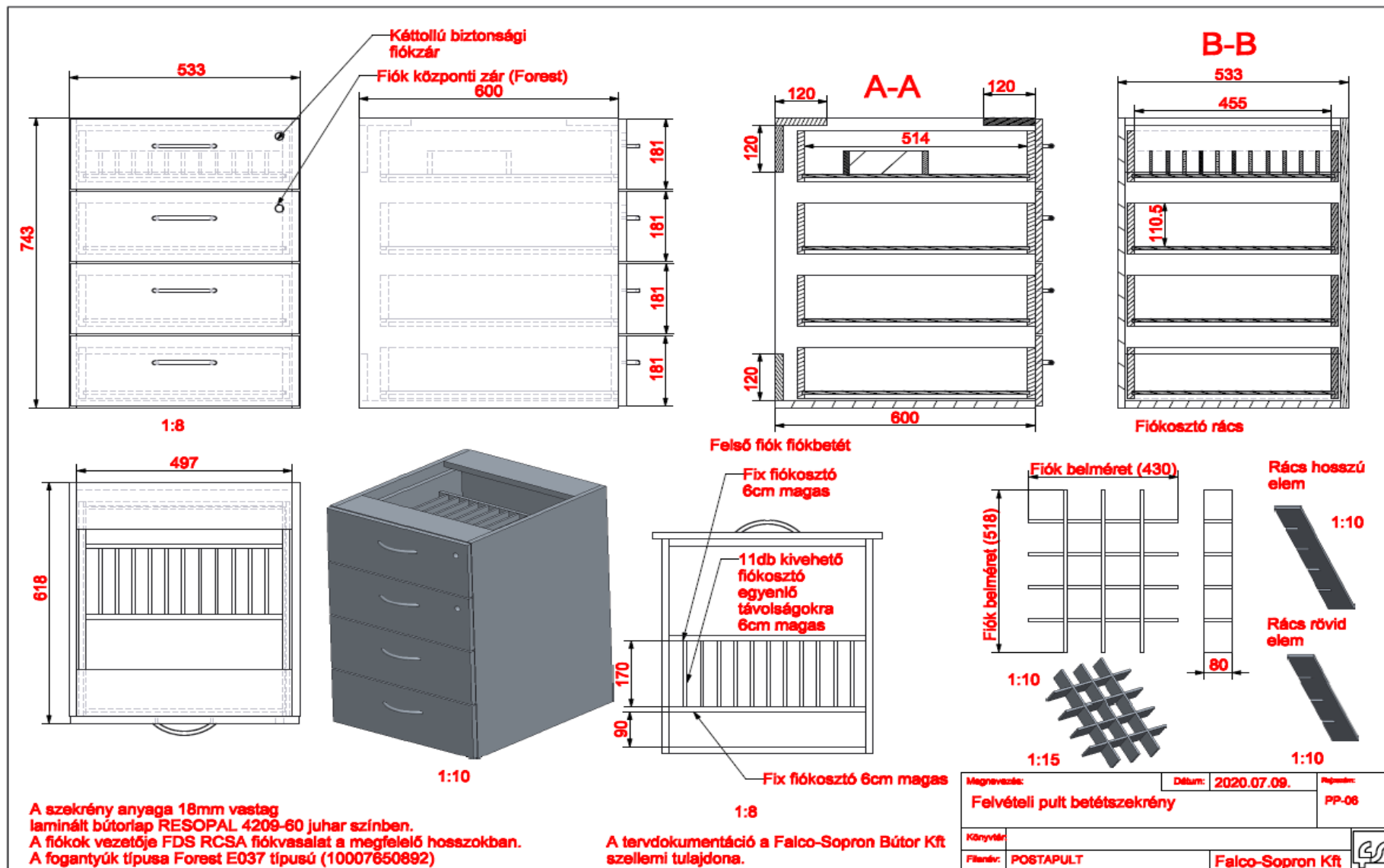


A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft  
szellemi tulajdona.

|               |           |                  |           |
|---------------|-----------|------------------|-----------|
| Megnevezés:   | Dátum:    | 2020.07.09.      | Rajzszám: |
| Pult lábkeret |           |                  | PP-03     |
| Könyvtár:     |           |                  |           |
| Fájlnev:      | POSTAPULT | Falco-Sopron Kft |           |



## Nagy postapult betétszekrény

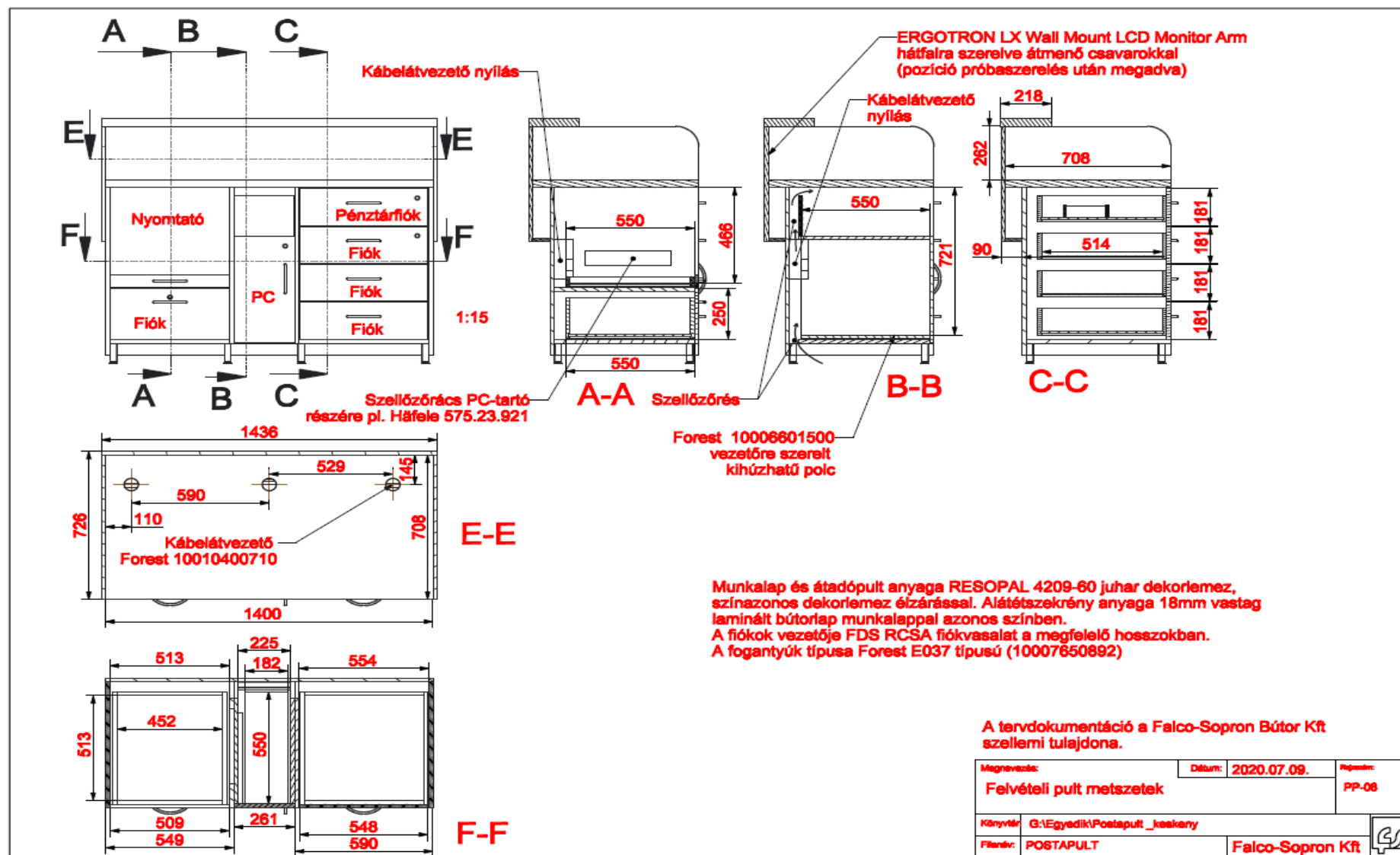


Kicsi postapult keskeny 3D

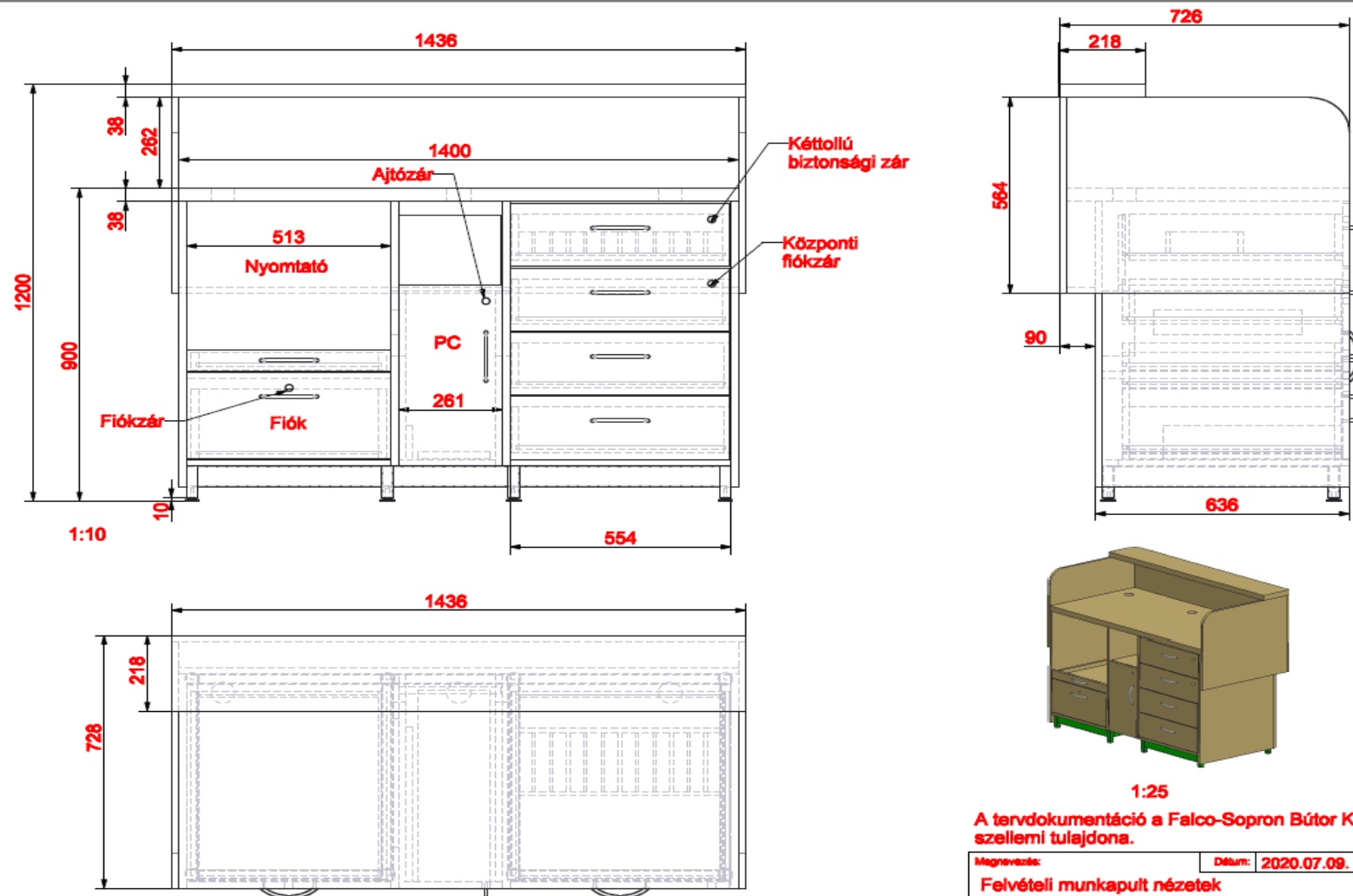




## Kicsi postapult keskeny metszetek



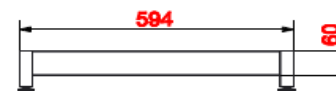
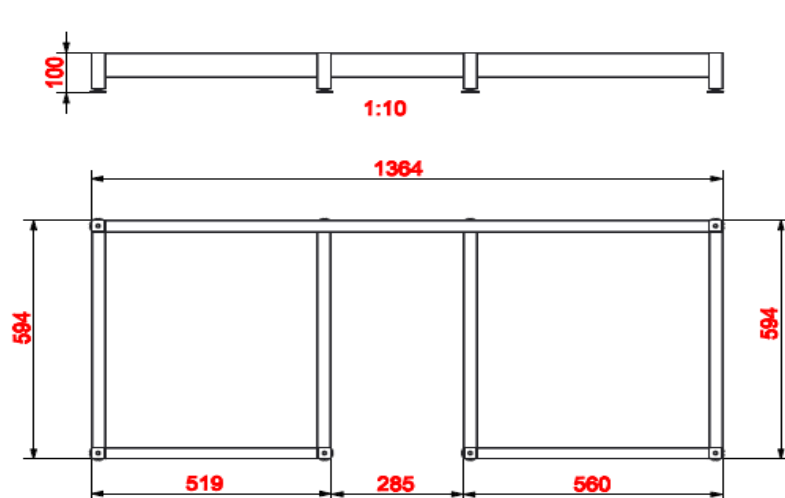
## Kicsi postapult keskeny nézetek



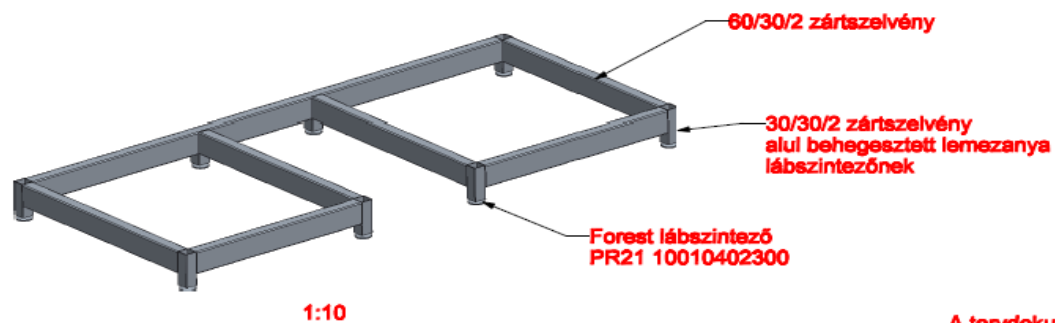
A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft szellemi tulajdona.

|                                        |                    |          |
|----------------------------------------|--------------------|----------|
| Megnevezés:                            | Dátum: 2020.07.09. | Page: 07 |
| Felvételi munkapult nézetek            |                    | PP-07    |
| Könyvtár: G:\Egyedik\Postapult_keskeny |                    |          |
| Fájlnev: POSTAPULT                     | Falco-Sopron Kft   |          |

## Kicsi postapult keskeny lábkeret



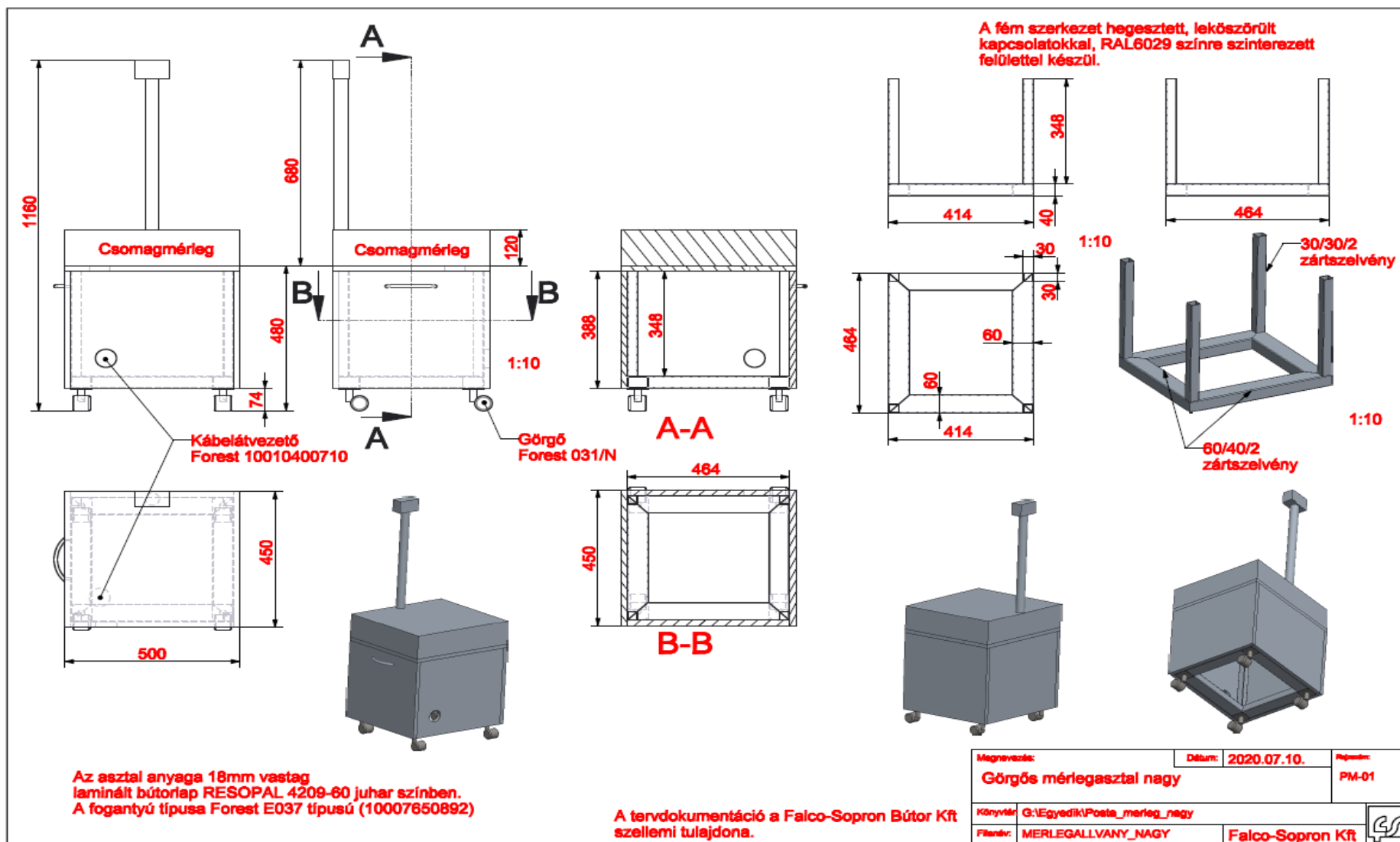
A fém szerkezet hegesztett, lekőszőrült  
kapcsolatokkal, RAL6029 színre színterített  
felülettel készül.



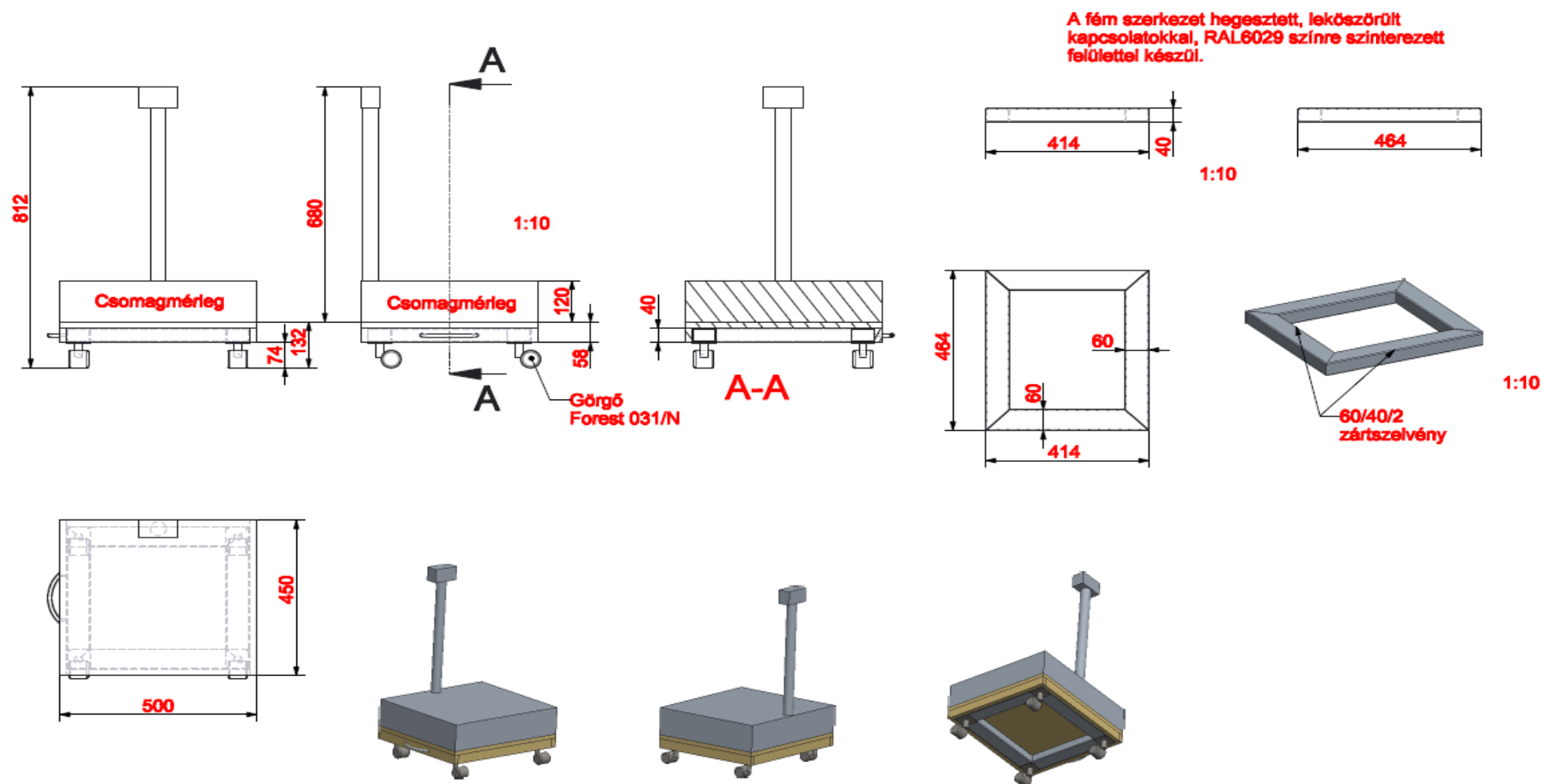
A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft  
szellemi tulajdona.

|               |                              |                  |                                                                                       |
|---------------|------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Megnevezés:   | Dátum:                       | 2020.07.09.      | Revizor:                                                                              |
| Pult lábkeret |                              |                  | PP-09                                                                                 |
| Könyvtár:     | G:\EgyediK\Postapult_keskeny |                  |                                                                                       |
| Fájlnev:      | POSTAPULT                    | Falco-Sopron Kft |  |

## Csomagmérleg asztal nagy



## Csomagmérleg asztal kicsi



Az asztal anyaga 18mm vastag laminált bútortlap RESOPAL 4209-60 juhar színben. A fogantyú típusa Forest E037 típusú (10007650892)

A tervdokumentáció a Falco-Sopron Bútor Kft szellemi tulajdona.

|                           |                                |                  |          |
|---------------------------|--------------------------------|------------------|----------|
| Megnevezés:               | Dátum:                         | 2020.07.10.      | Revizor: |
| Görgős mérlegasztal kicsi |                                |                  | PM-02    |
| Könyvtár:                 | G:\Egyedi\K\Posta_mérleg_kicsi |                  |          |
| Fájlnev:                  | MERLEGALLVANY_KCSI             | Falco-Sopron Kft |          |



**Mérlegállvány nagy 3D**



**Mérlegállvány kicsi 3D**



## **Informatikai műszaki követelmények (strukturált hálózat)**

A szolgáltatóhely (ingatlan) informatikai kiszolgálására az alábbi követelményjegyzék szolgál.

- Végpontok
- Távközlési átkérő kábelezés
- Rack szekrények

### **1. Hálózatok kialakításával kapcsolatos főbb elvárások**

A szolgáltatóhelyen (ingatlan) a hálózatot, annak rendező pontjait úgy kell megtervezni, hogy a végpontokig menő, a szabványban előírt 90 méternél hosszabb nyomvonalak ne legyenek. A rendező szekrényt úgy kell elhelyezni, hogy a feldolgozási technológiai munkafolyamatokat ne akadályozzák, ugyanakkor a szekrényhez való biztonságos hozzáférés biztosított legyen. Ezen túlmenően a szekrény lehetőleg portmentes helyre kerüljön, közelében víz, csatorna, fűtőberendezés ne legyen.

### **2. Végpontok**

Egy végpont egy darab 4 érpáras S/FTP CAT6A kábelt, 1db S/FTP CAT6A RJ-45 fali csatlakozó aljzatot, valamint a rendező oldalon S/FTP CAT6A RJ-45 szabványnak megfelelő patch panelt és aljzatot, valamint a rack szekrényhez, vagy rack szekrény rendszerhez illeszkedő hosszú patch kábelt jelent.

A végpont kiépítés magában foglalja a mindkét aljzaton azonosítható feliratozást, kábel behúzást kiépített nyomvonalon vezetve, kifejtést, mérést, valamint dokumentálást.

Fali végponti szerelvény süllyesztett vagy falon kívüli kivitelben, lehetőleg illeszkedve az adott helyszínen alkalmazott többi kapcsoló és dug alj típushoz.

1 db IPH-s munkahely esetén 4 db gyengeáramú végpontkiépítése szükséges.

2 db IPH-s munkahely esetén összesen 6 db gyengeáramú végpontkiépítése szükséges, amennyiben a 2 munkahely egymás mellett, helyezkedik el. Ha nem egymás mellett vannak, akkor viszont munkahelyenként 4 db gyengeáramú végpontkiépítés szükséges. Amennyiben 2-nél több munkahely kerül kialakításra, akkor egyedi egyeztetés szükséges.

Feleljen meg a következő elvárásoknak a végpont:

ISO/IEC 11801 Amendment 2 (2010)

TIA/EIA-568-B.2 dokumentáció 10-es kiegészítéseként (TIA/EIA-568-B.2-10)-nek

A kábelek S/FTP felépítésű, 500 MHz sávzélességet biztosítsanak.

A gyártó által előírt tervezési és implementálási utasításoknak. A kábelköpeny a LSOH vagy LSFRZH (LowSmokeFireRetardantZeroHalogen) (alacsony füstkibocsátású, halogénmentes) kivitelű legyen, feleljen meg az európai IEC 332-1szabványnak.

A jelterjedés teljes útján a gyártó egyetlen technológiájának elemei kerüljenek beépítésre, a gyártó által előírt ajánlások, szabványok szigorú betartása mellett.

A patch panelek 19” méretű rack szekrénybe szerelhető RJ45 felülettel rendelkező elemekből épülnek fel, amelyeket a rack szekrényhez hozzá kell földelni legalább Mkh 1X2,5 (zöld-sárga, EPH) vezetékkel.

A rézkábeles rendezőknek meg kell felelniük az EIA/TIA 568B követelményeinek.



A rendezőknek jól látható és értelmezhető jelölésrendszert, valamint megfelelő minőségű és mennyiségű kábelvezető rendszert kell tartalmazniuk (idomokat) a rendezőkön használatos átkötő-vezetékek, kábelek (patch kábelek) elhelyezésére, elrendezésére.

A rendezőkhöz biztosítani kell az átkötésekhez szükséges gyári minőségű átkötő (patch) kábeleket. A patch kábelek mennyiségét a kiépített végpont és gerinckapcsolatoknak megfelelő mennyiségben és fajtában (réz, optika), valamint a kialakításhoz igazodó méretben kell biztosítani.

Kültérben réz kábelt csak túlfeszültség védelemmel ellátva lehet alkalmazni.

### **3. Távközlési átkérő kábelezés**

A központi rendező szekrényhez biztosítani kell a helyi egyetemes távközlési szolgáltató számára az utcai kábelaknájából nyomvonalat. Ide fog beállni a szolgáltató optikai, vagy réz átviteli kábelekkel. Amennyiben a terület kábeles bekötési lehetőséggel nem rendelkezik, a távközlési szolgáltató számára biztosítani kell az épület tetején mikrohullámú átviteli berendezés, antenna telepítési lehetőségét, valamint megfelelő nyomvonal kiépítését a központi rendező szekrényig.

Távközlési átkérő kábel egy darab 1 érpáras minimum CAT3 vagy haladóbb szabványnak megfelelő kábelt, a távközlési szolgáltató oldalon a távközlés szolgáltató rendezőjére való bekötési lehetőséggel, a rack oldalon külön RJ 45 patch panelen érpáranként kifejtve. A rézkábelezés magában foglalja a mindkét végén lévő aljzaton azonosítható feliratozást, kábel behúzást, kifejtést, mérést, valamint dokumentálást. Minden kifejtett érpárhoz 1 db a rendező szekrény méretéhez igazodó patch kábelt kell biztosítani, mindkét végén RJ45 csatlakozóval. LSOH vagy LSFRZH (LowSmokeFireRetardantZeroHalogen) köpenyű (alacsony füst kibocsátású, halogénmentes) kivitelűek legyenek, feleljenek meg az európai szabványnak: IEC 332-1.

A jelterjedés teljes útján a Gyártó egyetlen technológiájának elemei kerüljenek beépítésre, a gyártó által előírt ajánlások, szabványok szigorú betartása mellett.

A patch panelek 19” méretű rack szekrénybe szerelhető RJ45 felülettel rendelkező elemekből épülnek fel.

A rézkábeles rendezőknek meg kell felelniük az EIA/TIA 568B követelményeinek.

A rendezőknek jól látható és értelmezhető jelölésrendszert, valamint megfelelő minőségű és mennyiségű kábelvezető rendszert kell tartalmazniuk (idomokat) a rendezőkön használatos átkötő-vezetékek, kábelek (patch kábelek) elhelyezésére, elrendezésére.

### **4. Rack szekrény**

A rack szekrény szerelhető rendszerének 19”-nak kell lennie minden esetben.

Fali rögzítés esetén a terhelhetőségének meg kell felelnie a bele helyezendő aktív és passzív elemek súlyának.

A rack szekrények ajtóinak zárhatónak kell lenniük, bennük biztonsági üveg legyen. Minden rack szekrényhez 3 db kulcsot kell biztosítani. Elvárás, hogy minden szekrény azonos kulccsal legyen nyitható.

A szekrényeket be kell kötni a védőföld hálózatba (EPH) minimum Mkh 1X10 (zöld-sárga) vezetékkel, és meg kell felelni a mindenkor érvényes érintésvédelmi előírásoknak.

A szekrényeken azok természetes, vagy mesterséges átszellőzéséhez szellőző nyílásoknak kell lenni.

- 9U szabványos szekrények esetén
  - a szélesség 600 mm
  - a mélység 600 mm.
  - falra szerelt kivitelűek

- 9U szabványos szekrények tartalmazzanak:
  - 1 db 19"-os 6-os 230 –os csatlakozósort (*rackba szerelve, 5 m villamos csatlakozó kábellel villásdugóval ellátva*)
  - 1 db 19"-os 6-os 230V-os csatlakozósort (rackba szerelve, 3 m villamos csatlakozó kábellel szünetmentes műszer csatlakozó dugóval).
  - 1 db Polc készletet
  - Ventilátoros szellőztetést, amely nem a 9U hasznos hely rovására megy

A rendezőkhöz biztosítani kell az átkötésekhez szükséges gyári minőségű átkötő (patch) kábeleket. A patch kábelek mennyiségét a kiépített végpont és gerinckapcsolatoknak megfelelő mennyiségben és fajtában (réz), valamint a kialakításhoz igazodó méretben kell biztosítani.

## 5. Nyomvonalépítés

A kialakított nyomvonalaknak 50% tartalékkal kell rendelkezniük esetleges későbbi bővítések kiszolgálásához.

A gyengeáramú hálózat kábeleit a nyomvonalon kell vezetni. Minden esetben gondoskodni kell a kábelek mechanikai védelméről. A kábelvezetést úgy kell kialakítani, hogy a kábelek a lehető legrövidebb nyomvonalon, lehetőleg védett téren belül haladjanak.

Az informatikai kábeleket a kialakított fali csövezésben, vagy ha van álmennyezet a felett, vagy kábeltálcában, műanyag fali csatornában szükséges elhelyezni

Az erősáramú és egyéb közművektől való szabvány szerinti távolságok betartására törekedni kell.

Kerülni kell az éles tárgyakat, sarkokat, a kábelköpeny épségének megőrzése érdekében.

## 6. Rendezők, végpontok feliratozása

A végpontokat a rendező bal felső sarkából kezdve jobbra és lefelé haladva növekvő sorszámokkal kell bekötni.

A csatlakozó aljzatokat egyedi azonosítóval kell ellátni.

A jelölés formája: végpontok esetén xy-zz, ahol:

x : a szint száma, ahol a rendező van (P, F, 1, 2, ... stb.),

y : a rendező jele az emeleten (A,B, ...stb.)

zz: a végpont száma az adott emeleten (1, 2, 3, ... stb.).

(Pl.: 2A-23)

A jelölés formája: gerinckábelek esetén xy-zz - ab-cc, ahol:

x : a szint száma, ahol a rendező van (P, F, 1, 2, ... stb.),

y : a rendező jele az emeleten (A,B, ...stb.)

zz: a rendező felület végpont száma az adott oldalon (1, 2, 3, ... stb.).

a : a gerinc másik végén a szint száma, ahol a rendező van (P, F, 1, 2, ... stb.),

b : a gerinc másik végén a rendező jele az emeleten (A,B, ...stb.)

cc: a rendező felület végpont száma a gerinc másik végén (1, 2, 3, ... stb.).

(Pl.: 2A-23 – 3B-23)