



AJÁNLATKÉRÉSI DOKUMENTÁCIÓ

**„Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”
elnevezésű**

nemzeti tárgyalásos közbeszerzési eljáráshoz

2012. május

TARTALOMJEGYZÉK

1. Általános információk	3
2. A közbeszerzési eljárásban való részvétel feltételei	3
3. Kötelezően csatolandó iratok jegyzéke.....	6
I. KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS.....	8
Telefonos ügyfélszolgálat bővítésének üzleti igényei	8
A Contact Centertől bővítése, funkcionális követelmények.....	9
Contact center hardverbővítés	10
Infrastruktúra biztosítása	13
Határidők.....	14
1. sz. Melléklet – Telefonközpont jelenlegi állapota	15
2. sz. Melléklet – IVR beállítások.....	16
3. sz. Melléklet – IVR jelenlegi részletes és jövőbeni tervezett fő választó menü felépítése	17
4. sz. Melléklet – A Diákhitel Központ ügyfélszolgálati tevékenységét jelenleg támogató programok	19
5. sz. Melléklet – A Diákhitel Direkt és az IVR kapcsolatának részletes leírása	20
Webszolgáltatás specifikáció.....	21
A Diákhitel Direkt IVRService webszolgáltatása	21
Az IVR szerver által megvalósítandó webszolgáltatás.....	24
6. sz. Melléklet – A telefonközpont konfigurációs beállításai.....	25
II. SZERZŐDÉSTERVEZET	48
III. NYILATKOZATMINTÁK	57

ELJÁRÁSI ÚTMUTATÓ

1. Általános információk

Az ajánlatkérő elnevezése és címe

Név: Diákhitel Központ Zrt.
Székhelye: Budapest, Csalogány u. 9-11.
Telefon: +36 1224-96-46
Fax: +36 1224-96-73
Kapcsolattartó: Mészáros Ildikó
E-mail: meszaros.ildiko@diakhitel.hu

A közbeszerzési eljárás elnevezése, tárgya

Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése (a továbbiakban: „Közbeszerzés Elnevezése”)

Az eljárási rend és az eljárás fajtája

A Kbt. III. része szerinti nemzeti tárgyalásos közbeszerzési eljárás

2. A közbeszerzési eljárásban való részvétel feltételei

Az Ajánlatkérési Dokumentációval kapcsolatos információk

Ajánlattevő köteles a Dokumentációban közölt információkat bizalmasan kezelni, azokat harmadik személy tudomására – a minél körültekintőbb ajánlattétel érdekében nélkülözhetetlen információk kivételével – nem hozhatja.

Az ajánlat elkészítésének általános elvárásai

Az ajánlatot a Közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban: „**Kbt.**”) rendelkezései, valamint a Felhívásban illetőleg a jelen Dokumentációban meghatározott tartalmi és formai követelmények szerint kell elkészíteni.

Ajánlatkérő valamennyi Ajánlattevőtől elvárja, hogy az összes tájékoztatást, követelményt, meghatározást, amelyet a Felhívás és a Dokumentáció tartalmaz, áttanulmányozza. Ajánlattevő kötelessége, hogy teljes körű ismereteket szerezzen a maga számára a közbeszerzési eljárás minden vonatkozásában. Ajánlatkérő feltételezi, hogy Ajánlattevő minden olyan információt beszerez, amely az ajánlat elkészítéséhez szükséges.

Az Ajánlattevőnek viselnie kell az ajánlat elkészítésével, benyújtásával kapcsolatos összes költséget. Ajánlatkérő nem felelős az ilyen költségekért, tekintet nélkül a közbeszerzési eljárás lefolytatására vagy kimenetelére.

Az ajánlat formai követelményei

Az ajánlatot tollal vagy géppel kell kitölteni.

- Az ajánlat eredeti példányát zsinórral, lapozhatóan össze kell fűzni, a csomót matricával az ajánlat első vagy hátsó lapjához rögzíteni, a matricát le kell bélyegezni, vagy az ajánlattevő

részéről erre jogosultnak alá kell írni, úgy hogy a bélyegző, illetőleg az aláírás legalább egy része a matricán legyen.

- Az ajánlat oldalszámozása eggyel kezdődjön és oldalanként növekedjen. Elegendő a szöveget vagy számokat, vagy képet tartalmazó oldalakat számozni, az üres oldalakat nem kell, de lehet. A címlapot és hátlapot (ha vannak) nem kell, de lehet számozni.

- Az ajánlatnak az elején tartalomjegyzéket kell tartalmaznia, mely alapján az ajánlatban szereplő dokumentumok oldalszám alapján megtalálhatóak;

- Az ajánlatban lévő, minden - az ajánlattevő vagy alvállalkozó, vagy a kapacitásait rendelkezésre bocsátó szervezet által készített - dokumentumot (nyilatkozatot) a végén alá kell írnia az adott gazdálkodó szervezetnél erre jogosult(ak)nak vagy olyan személynek, vagy személyeknek aki(k) erre a jogosult személy(ek)től írásos felhatalmazást kaptak. Az M2 alkalmassági szempont igazolására bemutatott személyek maguk kötelesek aláírni az őket bemutató, illetve a rendelkezésre állásukat bizonyító iratokat (önéletrajzot, és szándéknyilatkozatot);

- Az ajánlat minden olyan oldalát, amelyen - az ajánlat beadása előtt - módosítást hajtottak végre, az adott dokumentumot aláíró személynek vagy személyeknek a módosításnál is kézjeggyel kell ellátni.

- Az ajánlatokat írásban és zártan, 3 példány nyomtatott formában (1 eredeti, 2 másolat, megjelölve, hogy melyik példány az eredeti) és egy elektronikus példányban kell közvetlenül vagy postai úton benyújtani az ajánlattételi határidő lejártáig.

Az elektronikus példánynak az alábbiakat kell tartalmaznia (CD-n vagy DVD-n)

- az eredeti, aláírt ajánlatról készített szkennelt, lehetőleg pdf vagy jpg fájl(ok).

Az ajánlatok külső csomagolásán (borítékon) kérjük feltüntetni:

- Közbeszerzési Ajánlat: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” tárgyban
- Ajánlattevő neve, címe

Az ajánlat tartalmi követelményei

A Felhívás és a Kötelezően Csatolandó Iratok Jegyzéke alapján, azzal, hogy az iratok másolatban is benyújthatók.

Árképzés:

Ajánlatot a Közbeszerzési műszaki leírásban megadott műszaki tartalomra kell benyújtani. A Felolvasólapon az összesen árat kell szerepeltetni, az egyes termékek (hardver és szoftvertermékek) és szolgáltatások egységárát és mennyiségét pedig a részletező adatlapon kell megadni.

Az összesen ár tartalmazza a közbeszerzési műszaki leírásban megadott műszaki tartalom teljes körű megvalósításának –ajánlattevő által kért- ellenértékét. Amennyiben a teljes körű megvalósításhoz Ajánlattevő megítélése szerint a felhívásban vagy az ajánlatkérési dokumentációban nem szereplő tételek szükségesek, úgy kérjük ezeknek a tételeknek a feltüntetését a részletező táblázatban és költségének szerepeltetését az ajánlati árban (felolvasólapon).

A szerződés megkötését követően semmilyen hivatkozással áremelés nem érvényesíthető.

Az ajánlatot magyar forintban kell benyújtani. Az ajánlati árak rögzített árak, az ajánlattevők nem ajánlhatnak feltételtől függő árat.

Amennyiben a felhívás vagy az ajánlatkérési dokumentáció meghatározott gyártmányú, eredetű, típusú dologra, eljárásra, tevékenységre, személyre, szabadalomra vagy védjegyre, terméknévre való hivatkozást tartalmaz, úgy a megnevezés csak a tárgy jellegének egyértelmű meghatározása érdekében történt, és az azzal egyenértékű termékek is elfogadhatóak. Amennyiben a megajánlott termék bármely funkciójában vagy tulajdonságában nem egyenértékű az előírt termékkel, úgy az ajánlat nem teljesíti a dokumentációban meghatározott feltételeket, így az a Kbt. 74. § (1) bekezdés e) pontja alapján érvénytelen. Az egyenértékűség igazolását, a dokumentációban megnevezett termék és az ajánlott termékek funkcióinak teljes körű összehasonlítását az ajánlatban kérjük bemutatni.

Kiegészítő tájékoztatás

Az Ajánlattevőknek lehetőségük van a felhívással és a dokumentációval kapcsolatban kiegészítő tájékoztatást kérni, amely kérdésekre a válaszokat az Ajánlatkérő ésszerű időben megadja. Ajánlatkérő a kérdések feltételének ésszerű határidejének az ajánlatok beadása előtti 5. napot, a válaszadás ésszerű határidejének az ajánlatok beadása előtti 3. napot tekinti.

Az ajánlat benyújtása

A közvetlenül benyújtott ajánlatok átvételéről az Ajánlatkérő átvételi elismervényt ad. Az Ajánlatkérő felhívja a figyelmet, hogy székhelyén recepció-szolgálat üzemel, így az ajánlatok benyújtásakor a bejutás hosszabb időt vehet igénybe.

Amennyiben az ajánlattevő az ajánlatot postai úton küldi meg, a postai kézbesítésből származó bizonytalanságok ajánlattevő saját kockázatát képezik.

Az ajánlattételi határidő után benyújtott ajánlat érvénytelen. Ajánlatkérő a az ajánlattevőtől a késedelem indokaként nem fogad el semmiféle akadályozó körülményt, illetve egyéb igazolást.

A késve érkezett ajánlatot az Ajánlatkérő nem adja vissza az ajánlattevőnek, mivel a Kbt. rendelkezései szerint 5 évig az eljárással kapcsolatban keletkezett összes iratot meg kell őriznie. Ajánlatkérő felhívja az Ajánlattevők figyelmét, hogy az ajánlati biztosíték körében benyújtott iratok is az ajánlat részét képezik, így Ajánlatkérő megőrzési kötelezettsége ezekre is vonatkozik.

Az ajánlatok bontása

Ajánlatkérő a bontási eljárásra külön meghívót nem küld az Ajánlattevőknek.

A bontásról jegyzőkönyv készül, melyet Ajánlatkérő minden ajánlattevőnek a bontástól számított öt napon belül megküld.

Szerződéskötés tervezett időpontja

Az írásbeli összegezés megküldése napját követő tizenegyedik napon. Amennyiben ez a nap nem munkanap, úgy az ezt követő munkanapon.

Az ajánlatok elbírálása

1. szakasz:

98. § (2) bekezdés szerint. Az ajánlatok elbírálása során az Ajánlatkérő megvizsgálja, hogy az ajánlatok megfelelnek-e a felhívásban, illetőleg a Dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek.

Ajánlatkérő az összes ajánlattevő számára azonos feltételekkel lehetőséget biztosít a benyújtott ajánlat hiánypótlására.

Ajánlatkérő írásban (hiánypótlási felhívás) – valamennyi ajánlattevő egyidejű értesítése mellett – hívja fel az Ajánlattevőket a hiányosságok pótlására, amelyben a határidő megjelölésével ajánlatonként tételesen felsorolja a hiányokat.

Az ajánlatok elbírálása során Ajánlatkérő írásban, a többi ajánlattevő egyidejű értesítése mellett határidő megadásával felvilágosítást kérhet a ajánlattevőtől a kizáró okokkal, az alkalmassággal, illetőleg a felhívásban vagy a dokumentációban előírt egyéb iratokkal kapcsolatos nem egyértelmű kijelentések, nyilatkozatok, igazolások tartalmának tisztázása érdekében.

Ajánlatkérő felhívja az Ajánlattevők figyelmét, hogy a hiánypótlási felhívás és a felvilágosítás kérés előreláthatóan 1-2 munkanapos határidőt fog tartalmazni a hiányzó iratok pótlására és a válaszadásra. Ennek megfelelően kérjük az iratok meglétének ellenőrzését, amennyiben szükséges, a helyettesítés megoldását (meghatalmazás).

2. szakasz

92. § (3) bekezdés szerint

3. Kötelezően csatolandó iratok jegyzéke

Az ajánlatba az alábbi igazolásokat, nyilatkozatokat kell csatolni.

Csatolandó dokumentum	A Kbt. 4. § 10, 11 fennállása esetén hamis nyilatkozatnak minősülhet
Pályázati adatlap	
Tartalomjegyzék	
Felolvasólap (ajánlattételi adatlap)	IGEN
Ajánlattételi adatlap – melléklet	IGEN
Ajánlattevői nyilatkozat, nyilatkozat <i>kis- és középvállalkozói státuszról</i>	IGEN
Ajánlattevő nyilatkozata alvállalkozók és kapacitást biztosító szervezetek bevonásáról (nemleges nyilatkozat is)	IGEN
Kizáró okok fenn nem állásának igazolására szolgáló nyilatkozat (56. § (1)(-2))	IGEN
Nyilatkozat 25% feletti tulajdonosról	IGEN
Nyilatkozat tényleges tulajdonosról	IGEN
Kizáró okok fenn nem állásának igazolására szolgáló nyilatkozat (57. § (1))	IGEN
Amennyiben a gazdasági szereplő a köztartozásmentes adózói adatbázisban nem szerepel, az illetékes adó- és vámhivatal igazolása, vagy az Art. szerinti együttes adóigazolás	IGEN
Ajánlattevő nyilatkozata, hogy nem vesz igénybe a kizáró okok hatálya alá eső alvállalkozót, kapacitást biztosító szervezetet	IGEN
P1: Nyilatkozat árbevételről	IGEN
M1: Referenciaigazolások / –nyilatkozat	IGEN
M2: Ajánlattevő nyilatkozata a bevonni kívánt szakemberekről	IGEN
M2: Képzettséget/végzettséget igazoló iratok másolata	IGEN
M2: Önéletrajzok (bemutatott szakember írja alá)	IGEN
M2: Szakemberek nyilatkozatai a rendelkezésre állásukról (bemutatott szakember írja alá)	IGEN

Ajánlattevő, (közös ajánlattevők), alvállalkozók, kapacitást biztosító szervezetek cégjegyzésre jogosult aláírójának aláírási címpéldánya, vagy ügyvéd által készített aláírás mintája	IGEN
Meghatalmazott aláírása esetén: a meghatalmazó és a meghatalmazott aláírását is tartalmazó meghatalmazás	IGEN
A nem magyar nyelven kiállított iratok ajánlattevő általi felelős fordítása	IGEN
Közös ajánlattétel esetén az egyetemleges felelősségvállalásra vonatkozó nyilatkozat és a konzorciumi megállapodás egy egyszerű másolati példánya, mely az eljárás során nem változtatható	IGEN
Kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet kötelezettségvállaló nyilatkozata pénzügyi, gazdasági feltételekről	IGEN
Kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet kötelezettségvállaló nyilatkozata szakmai, műszaki feltételekről	IGEN
Nyilatkozat a szerződéstervezet elfogadásáról vagy szerződéstervezet, korrektúrával a konkrét módosító szövegjavaslatokkal	IGEN
Üzleti titkot tartalmazó elkülönített melléklet esetlegesen, és nyilatkozat üzleti titokról (nemleges is)	IGEN
Titoktartási nyilatkozat	
Szakmai ajánlat, amelynek kötelező részei:	IGEN
- az egyes fő pontok műszaki tartalmának leírása	IGEN
- előzetes projekt ütemterv és műszaki megoldási javaslat	IGEN
- a szolgáltatások tekintetében: tervezett ráfordítandó erőforrások és az Ajánlatkérőtől szükséges, tervezendő ráfordítások	IGEN
- az Ajánlatkérő által biztosítandó üzemeltetési környezet meghatározása, szerver és egyéb erőforrás igények	IGEN
A dokumentációban megjelölt egyéb iratok, nyilatkozatok	
Ajánlat elektronikus példánya	

I. KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS

Bevezető

A Diákhitel Központ Zrt. (továbbiakban Ajánlatkérő) bővíteni kívánja a jelenleg is üzemeltetett Call Center megoldását, illetve korszerű, gyors és hatékony ügyfélszolgálatot lehetővé tevő új önkiszolgáló rendszert kíván bevezetni.

A kialakítandó IVR (Interactive Voice Response, hangos menü) rendszert, és az internetes portálját (Diákhitel Direkt) össze kívánja kötni CTI (Computer Telephone Integration) integrációval.

Telefonos ügyfélszolgálat bővítésének üzleti igényei

Jelenlegi helyzet – Üzleti terület

A Diákhitel Központ Zrt. Hitelezési és ügyfélkapcsolati igazgatóságához tartozik a telefonos (Call Center) és személyes ügyfélszolgálat. Ez a szervezet válaszolja meg a személyes megkereséseket, ezen belül a telefonos és az e-mail-es megkereséseket is. Természetesen a bejövő hívások lekezelésén túl kimenő hívás kampányok kezelését is végzi a Call Center.

A bejövő telefonhívásokat kék számon érkezteti a társaság és egy IVR (Intergrated Voice Response) fogadja az ügyfeleket, ahol hangos menü segítségével tájékozódhatnak, illetve a szerződésszámuk és PIN kódjuk megadásával akár az egyenlegüket is lekérdezhetik. A bejövő hívásszám 50%-át kezeli le az IVR. A fennmaradó bejövő hívások ügyintézőkhöz kerülnek, de az IVR azonosítás után még kézi beavatkozást igényel az ügyintézők részéről, hogy az ügyviteli rendszerben és a Diákhitel Direkt portálon a megfelelő ügyféladatokat elérjék, azaz nincsen megfelelő CTI (Computer Telephone Interface) rendszer, amely ezt az összerendelést automatikusan elvégezné. A telefonos ügyintézők döntő többségében saját hatáskörben válaszolják meg a bejövő hívások során az ügyfelektől érkező kérdéseket, és csak nagyon kis százalékban kell továbbítani azokat a hitelezési ügyintézőkhöz. Az összes megkeresés jelenleg egy Microsoft Sharepoint-os listában kerülnek rögzítésre, melynek teljesítménye és visszakereshetősége jelenleg nem fedi le az igényeket. A CTI interfész hiánya és az információk előkeresésének nagy ideje miatt egy-egy bejövő hívás ideje sajnos általában hosszúra nyúlik, ezáltal kevesebb bejövő hívás lekezelésére van lehetőség ugyanolyan ráfordítás mellett. A telefonhívások beszélgetése rögzítésre kerül.

Az e-mail-es megkereséseket, melyek egy központi e-mail címre érkeznek, elsősorban a személyes ügyfélszolgálat válaszolja meg, de a telefonos ügyintézők is besegítenek. Mindkét ügyintézői csoport akkor végzi az e-mailek megválaszolását, amikor más tevékenységet nem kell végezniük (pl. bejövő telefonhívások fogadása, stb.). Az e-mailek megválaszolása jelenleg nem automatizáltan, nem teljesen nyomon követhetően valamint nem automatikusan leosztottan történik.

2011. évi statisztikai adatok

- Összes bejövő hívás 257363 db, fogadott hívás 123220 db, IVR-ban maradt hívás 129095 db;
- Kimenő hívások száma 108906 db;
- Személyes ügyfélforgalom 12576 fő, Bejövő e-mailek száma 22475 db;
- Kimenő hívások aránya: 91% - mobil, 7,5% - belföldi, 1,5% - helyi;
- Bejelentkezett ügyintézők száma: maximum 16 fő, átlagosan kb.8 fő;

A jelenleg a Call Center által használt alkalmazások a 4. Mellékletben találhatóak.

Ezek racionalizálását, bővítését és racionális kiváltását tervezi Ajánlatkérő.

Fejlesztési igények – Üzleti terület

Az első és legfontosabb bővítési kritérium, hogy a bejövő megkeresések száma várhatóan jelentősen meg fog emelkedni a következő hiteligénylési időszakban a Diákhitel 2 hitelkonstrukció bevezetése miatt. Eddig a szeptemberi igénylési időszakban kb. 15 ezer új hiteligénylő volt, akiknek egy része megkereste az ügyfélszolgálatokat. 2012 szeptemberében a Diákhitel 1 konstrukciós ügyfelek mellett, az új konstrukcióból kifolyólag a becslések szerint további 30-45 ezer új ügyfél is megjelenhet. Ez a megkeresések számát várhatóan jelentősen növelni fogja az elektronikus csatornákon (telefon, e-mail).

A Diákhitel Zrt. mindent megtesz annak érdekében, hogy a honlapján - az internetes Diákhitel Direkt portálon-, illetve tájékoztató kampányokban a lehető legmegfelelőbb tájékoztatást adja a diákhitel felvételének körülményeiről, de szükséges a telefonos és személyes ügyfélkapcsolati lehetőségek bővítéses is. Ez utóbbit egy új személyes ügyfélszolgálat nyitásával valósítja meg társaságunk. A telefonos elérhetőségek tekintetében a bejövő vonalakat nem kell bővíteni, de az IVR csatornák számát bővíteni igényelte az üzleti terület a jelenlegi 30 darabról 45 darabra. Emellett a telefonos ügyfélszolgálati helyek is bővítésre kerülnek, amelyek bérelt munkaerővel lesznek a csúcsidőszakban megtámogatva. Ez a DSR rendszer hangrögzítési csatornáinak bővítését is igényli.

Az IVR menürendszerét át kell alakítani, mivel mindkét hitelkonstrukciót le kell tudnia kezelnie. Ezen felül az IVR kommunikációját a hitelszámla vezető BOSS rendszerhez kötődő middleware rendszer lecserélése miatt szintén át kell írni.

A fentiek mellett fontos igényként jelentkezett, hogy a lehető leghatékonyabb munkavégzést lehetővé tevő CTI megoldás kerüljön bevezetésre, azaz amennyiben az IVR-ban azonosította magát az ügyfél, akkor az ügyfél információk jelenjenek meg automatikusan az ügyintéző képernyőjén, aki az ügyfél bejövő hívását fogadni fogja. Ez nem csak a CTI licencek és hardverek beszerzését, hanem azok interfészelését is magával vonja.

Már több éves igény e mellett, hogy a telefonos ügyfélszolgálat statisztikai szoftvere kerüljön lecserélésre, mert a jelenlegiből az üzleti terület vezetője nem tud megfelelő információt kapni ahhoz, hogy a munkát hatékonyabban tudja szervezni.

Az e-mail-es megkeresések megválaszolásához kapcsolódó technikai problémákat is szeretné az üzleti terület valamilyen hatékonyabb módszerrel, jobban követhetően kezelni, mivel a jelenlegi módszer következtében nincsen összesített információ arról, hogy egy-egy e-mailt ki, mikor mennyi idő alatt válaszolt meg.

A Contact Centertől bővítése, funkcionális követelmények

Az Ajánlattevő a céljai megvalósításához az Avaya Aura Contact Center 6.2 Midsize Enterprise Premier megoldást kéri megajánlani, és ezt a megoldást kívánja bevezetni az alább megadott mennyiségi paraméterekkel:

- max. 300 mellék
- 30 agent, amiből 5 supervisor, amelyekből 2 Wallboard megjelenítőhöz használatos
- 45 IVR csatorna

és az alábbi funkcionalitással (a felsorolás nem teljes, csak a kiemelt funkciókat tartalmazza):

- bejövő hanghívások kezelése
- Kimenő kampányok kezelése
- Integrált email kezelés
- IP telefon hangrögzítés
- IVR rendszer
- Desktop kliens

- Supervisor feladatok
- CTI
- Multiplicity
- Webes felületű komplex statisztikai riportozási lehetőség
Emellett a hangrögzítő rendszer átalakítása is szükséges
- 24 DSR hangrögzítő csatornára bővítés

Contact center hardverbővítés

Az Ajánlatkérő a lehető legnagyobb mértékben fel kívánja használni a meglévő telefonközpontjának hardver és szoftver komponenseit.

A Diákhitel Zrt-nél jelenleg használt AVAYA telefonközpont 2001-ben került beszerzésre és 2006-ban modernizálásra került. A telefonközpont alapját egy S8400 Media Server nyújtja, amely egy linux alapú szerver. A jelenlegi kiépítésben a vezérlő kártya és az interfész modulok a 2db G650 gateway-be vannak telepítve. A Call Center funkcionális kiszolgálása az Avaya CM-be integrált Elite CC modullal történik. A meglévő AVAYA Communication Manager telefonközpontja R14-es szoftver verziójú. A hozzá kapcsolódó IVR rendszer 2008-ban lett telepítve.

A telefonközpont jelenlegi fő hardver elemeinek leírása a 1. mellékletben található. A jelenlegi paraméterek listája az 6. mellékletben találhatóak.

A műszaki leírásban rögzített megoldás üzemeltetéséhez egy új S8800 vezérlő, IPSI kártya és DSP erőforrás szükséges a jelenlegi S8400-as helyett.

A nem Avaya hardver specifikus alkalmazások futtatásához az Ajánlatkérő biztosítja a futtató környezetet az Infrastruktúra biztosítása fejezet szerint.

Contact center szoftverbővítés

A jelenleg üzemelő contact center az Avaya Aura Contact Center 6.2 Midsize Enterprise Premier csomaggal kívánja Ajánlattevő a kívánt funkciókat lefedni, mely 30 konkurens felhasználó számára tartalmazza a bevezetni kívánt funkcionálitáshoz a megfelelő licenceket.

Ehhez a kívánt 45 IVR csatorna szám eléréséhez szükséges még 15 licence beszerzése az Avaya Experience Portalhoz.

A jelenlegi Avaya CM R4.0 központot upgradelni kell 6.0-ra. A jelenlegi Avaya Elite upgradje Avaya Aura Contact Center 6.2-re. A jelenlegi IVR rendszert le kell cserélni Avaya Experience Portalra, és felbővíteni 45-re a csatornák számát.

Contact center meghatározott szükséges műszaki tartalom

Szoftver

- 300 db Avaya CM R4.0 központról CM6 -os verzióra upgrade-elt mellék licenz
- 30 db Call center multimédiás licenz (hang, email, webchat, messaging, kampány), Avaya Elite Call Center upgrade Avaya Aura Contact Center 6.2 Midsize Enterprise Premier szoftverszintre
- 5 db Supervisor licenz, ebből 2 db a fali kijelző számára szolgáltató információt
- 30 db WFO alap hangrögzítő licenz
- 30 db CTI licenz
- 30 db Dialog port
- 30 db Email Agent licenc
- 30 db webchat és Instant Messaging licenc
- 30 db Outbound (Kampány) licenc
- 30 db Experience Portal licenc az IVR-hoz + 15 db Experience Portal kiegészítő licenc az AACCM-ben lévő 30 db mellé

- 50 db OneX Communicátor szoftveres telefon licenz
- 50 db EC500 mobil mellék licenz
- telekommunikációs rendszer adminisztrációs alkalmazás

Hardver

- új S8800 vezérlő, IPSI kártya és DSP erőforrás
Ajánlattevőnek a fenti műszaki tartalomtól szükség szerint ki kell egészítenie, hogy működőképes megoldással rendelkezzen Ajánlatkérő.

DSR átalakítás

Ajánlatkérő a következő hangrögzítő rendszerrel rendelkezik:

- 24 portos DSR SolidBank 601 hangrögzítő
- 20 portos DSR SolidBank 601 hangrögzítő – A Call Centerben ülő 18 db munkaállomáson folyó beszélgetések rögzítésére szolgál
- SLDCenter – A két SB601 rögzítő egységen történt beszélgetések áttöltésre kerülnek egy archiváló szerverre

A Call Center munkatársak bővülése 6 fő. A 20 portos DSR hangrögzítőn található 2 tartalék csatornával számolva elégséges 4 db digitális licenccel bővíteni azt. Ajánlattevő az archiváló szerver jelenleg 2 év hanganyagát tárolja online, ezt szükséges kibővíteni 5 évre.

A CTI integrációnál a szerződésszámot vissza kell tudni írni a hangfájl rekordjába, hogy később könnyen visszakereshető legyen.

Ajánlattevőnek ajánlatot kell adnia a portbővítésre, az SLD center átállásra. A bővítéshez és az átálláshoz migrációs és átállási tervet kell készítenie.

Műszaki tartalom

- 1 db 20 csatornás DSR SolidBank 601 rögzítő egység 4 bővítése

Kapcsolódó Szolgáltatások

Tervezés, tesztelés, telepítés, üzembe helyezés

Ajánlatkérő feladata a szerződést kötést követően az új rendszer felépítésének és konfigurálásnak megtervezése. Ennek tartalmaznia kell többek között a jelenlegi mellékek, beállítások migrációját, a skill based routing beállításokat, az alap supervisor és wall board beállításokat, az IVR és a CTI rendszer fejlesztési tervét, stb.

Ajánlattevőnek a beállított, bekonfigurált rendszer tesztelését biztosítani kell.

Az integrációs teszthez, a Diákhitel Direkt rendszer interfész teszteléséhez a kapcsolódó teszt rendszereket, illetve teszt interfészeket Ajánlattevő biztosítja.

A rendszer telepítését és éles üzembe helyezésére Ajánlatkérő a Határidők fejezetben megadott időablakot biztosítja.

Ajánlattevő rendszer éles üzembe helyezését követően két hét hibátlan üzemelés után kívánja átvenni a rendszert.

- **Statisztikai igények**
Ajánlattevő többek közt az alábbi statisztikai igényekkel rendelkezik, melyeket a lehető legjobban kíván beállítani az új rendszerben. Amennyiben egy adott igény nem oldható meg fejlesztés nélkül, akkor Ajánlattevőnek a gyári megoldásban kell megpróbálnia alternatívát ajánlania.
- A lehető legaktuálisabb adatok lekérdezésére legyen lehetőség.

- A jelenlegi statisztikák fél órás intervallumra vonatkoznak. Amennyiben ennél kisebb időbontás is lehet, akkor a racionálisan legkisebbet kérjük beállítani.
- Legyenek lehetőség szerint lefúrási lehetőségek. Pl. ha vannak vesztett hívások, azokat ki lehessen listázni és azokra az időpontokra rá lehessen szűrni ügyintézőnként, hogy ki milyen hívásfogadási státuszban volt.
- Megmondható legyen, hogy az IVR mely menüpontját mennyien használták.
- Mennyi hívás intéződött el az IVR- ban és mennyi ügyfél nyomta meg a 0-s gombot azt követően, hogy az IVR menüjében bolyongott?
- Paramétrezhetőek legyenek az állandó statisztikák.
- Automatikus napi/heti/havi/negyedéves/féléves/éves riport legyen: numerikus, grafikus.
- A statisztikák egyszerűen exportálhatóak legyenek, ne igényeljenek kézi adatrögzítést.
- Hang- és más (kiemelt szín, villogás, stb.) riasztásokat lehessen beállítani. Pl. túl sok várakozó ügyfél esetén, túl régóta várakozó ügyfél esetén.
- A rendszerben beállítható és módosítható legyen a munkaidő beosztás egy hónapra előre. A rendszer figyelje, hogy a beállított időben az ügyintéző pontosan bejelentkezett-e. Ha nem, adjon riasztást.
- A bejelentkezések időpontjától és számától függően a rendszer szervezze meg a 10 perces- és ebéd szünetek beosztását. Ha valaki a beállított időn kívül jelentkezik szünetre, a rendszer adjon jelzést a supervisoroknak.
- Túlcserülés kezelés: új állomások csatlakozási lehetősége legyen megoldott.
- Könnyen visszakereshető legyen, hogy mely ügyintéző és mikor lett kidobva a rendszerből (3 csengésen belül nem vette fel a hívást).

Az IVR kialakítása és illesztése a Diákhitel Direkt internetes portálhoz

A meglévő, Avaya Designerben készült IVR scripteket át kell írni az új rendszernek és tartalomnak megfelelően. Az IVR kezdeti állapotának tervezése, kialakítása, éles üzembe állítása Ajánlattevő feladata. A későbbi adminisztrációt Ajánlatkérő kívánja végezni.

Az IVR beállításai és jellemzői a 2. mellékletben találhatóak. A jelenlegi IVR részletes fa struktúrája, valamint az új Diákhitel konstrukció miatt bevezetendő fő menüválasztás tervezett struktúrája a 3. mellékletben található. E mögé a választó struktúra mögé kell bekötni a jelenlegi részletes fa struktúra megfelelő ágait, a két Diákhitel konstrukciónak megfelelően. A rendszerből kinyerhetőnek kell lenni, hogy az IVR mely menüpontját mennyien, mikor használták.

Az IVR és a Diákhitel Direkt között online kapcsolat kerül kiépítésre, így az ügyfelek azonosítása a 8 jegyű szerződésszám és a 4 jegyű PIN kód megadása után történik. A Diákhitel Direkt megfelelő beazonosítás után visszaadja a szerződéshez tartozó adatokat és egyenleget.

Az ügyfél az alábbi adatokhoz jut hozzá az IVRből:

- A szerződésének a státusza
- A folyósítás dátuma és összege
- Aktuális egyenlege
- Az utolsó törlesztés összege és dátuma
- Hátralék összege
- Lehetőség van PIN kód cserére is.

Fontos, hogy annak megfelelően, hogy az ügyfélnek Diákhitel 1, vagy Diákhitel 2 vagy mindkettő fajta szerződése van, az azonosítás után a menünek dinamikusan kell felépülnie. Azt, hogy milyen szerződésekkel rendelkezik az ügyfél, a Diákhitel Direkt adja vissza. A Diákhitel Direkt biztosítja, hogy amennyiben mindkét szerződéssel rendelkezik az ügyfél, akkor mindkét szerződés PIN kódja ugyanaz.

A Diákhitel Direkt és az IVR közötti adatcserére web services (WSDL, SOAP) technológiát kell használni. A két rendszer közötti integráció Java és .NET környezetekből használható, XML alapú webszolgáltatások segítségével valósul meg. A szállítandó IVR rendszernek a Diákhitel Direkt által kínált webszolgáltatást használva kell ellenőrizni az ügyfél által megadott azonosító adatokat

(szerződés szám és PIN kód), és ezen a webszolgáltatáson keresztül kell lekérdeznie az ügyfél egyenlegének adatait. A PIN kód ellenőrzésekor az ügyfél azonosító adatok mellett át kell adnia a kapcsolt vonal azonosítószámát is.

Amennyiben a beazonosítással összefüggő rész nem működik, arról automatikus visszajelzést, hibaüzenetet kelle, hogy adjon a rendszer.

Ajánlattevőnek meg kell valósítania ennek a kommunikációnak az IVR oldali komponenseit, és a Diákhitel Direkt válaszadatainak IVR-on belüli kezelése.

A részletes leírás az 5. mellékletben található.

A CTI interfész kialakítása a Diákhitel Direkt internetes portállal

Jelenleg nincs CTI alkalmazás bevezetve Ajánlattevőnél, csak egy middleware (Sonic MQ) kapcsolattal van megvalósítva az adatátadás az IVR és a BOSS rendszer között. Az operátorok jelenleg a telefon kijelzőjén leolvasott caller id-t kézzel beírva tudják előhívni a BOSS rendszerből az ügyfél adatait.

E helyett a CTI integráció során szerver-szerver kapcsolatot kell kialakítani az Contact Center és a Diákhitel Direkt között. Az IVR-ban beazonosított ügyfelek adatait a hívást megválaszoló operátor adataival egyetemben átadásra kerül a Diákhitel Direktnek, amely rendszer elvégzi a webes felületen az ügyféladatokat beírását és automatikusan meghívja a megfelelő képernyőt az ügyintéző képernyőjén. Bejövő hívás esetén a szerződésszám beíródik a DSR hangrögzítőben keletkező beszélgetés rekordjába, így keresni is lehet rá a későbbiekben.

Ajánlatkérő feladata az IVR oldali funkciók megvalósítása, a begyűjtött ügyfél adatok és a hívást fogadó agent adatok átadása. A Diákhitel Direkt oldali alkalmazás funkciók megvalósítását Ajánlattevő biztosítja. Amennyiben szükséges adatbázis a CTI működéséhez, akkor Ajánlatkérő MS SQL 2008 R2 adatbázist tud biztosítani.

A részletes specifikáció a projekt során kerül véglegesítésre, bizonyos elemekben az 5. melléklet irányadó.

Oktatás

Ajánlattevő feladata a kulcsfelhasználók és az adminisztrátorok (3-4 fő) részére részletes oktatást biztosítani, melyhez oktatási dokumentáció szükséges.

Az új rendszer üzemeltetésének oktatását 2-3 IT munkatárs számára kell biztosítani.

Oktatáshoz a helyszínt Ajánlattevő biztosítja.

Dokumentáció

A Rendszer tervezési dokumentációját Ajánlattevőnek el kell készítenie.

A Rendszerhez megfelelő üzemeltetési, felhasználói és oktatási dokumentációt szükséges biztosítani az Ajánlattevőnek legkésőbb az teszt üzem időpontjára.

Infrastruktúra biztosítása

Az Ajánlatkérő biztosítja a megfelelő elhelyezés mellett az eszközökhöz szükséges tápellátást és a megfelelő klimatizálást.

A használni kívánt szoftveres komponensek esetében kérjük megadni a futtatáshoz szükséges Intel alapú szerverek paramétereit (processzor, memória, disk terület stb.), melyeket virtuális gép formájában kívánunk futtatni. Az ehhez szükséges futtató környezetet Ajánlatkérő biztosítja, mely tartalmazza az Intel hardvereket, a VMware környezetet és a szükséges operációs rendszert.

Határidők

Mivel az Ajánlattevő a Diákhitel 2 konstrukció bevezetését 2012. augusztus 15-én tervezi, ezért a projekt éles üzembe helyezésének végleges határideje 2012. augusztus 14.

Ajánlattevő 2012. augusztus 11-14-ig tervezi az átállási munkálatokat a kapcsolódó rendszerek tekintetében is. Ez az időablak áll rendelkezésre az éles üzembe állításra is, mert addig a régi Contact center megoldásnak a jelenleg is üzemelő rendszerekkel összekapcsolva működnie kell.

Az Ajánlattevő a tárgyalási szakaszban kívánja a szükséges köztes lépések mérföldköveit meghatározni.

1. sz. Melléklet – Telefonközpont jelenlegi állapota

S8400 Media Server

Az S8400 Media Server egy linux alapú szerver, amely a Communication Manager vezérlőfunkcióit valósítja meg, egy G650 Media Gateway szekrényen belüli rendszerkártyára integráltan. Az S8400 es az azon futó Communication Manager 4 verziójú vezérlőszoftver 5 H.248 Media Gateway (G700/G3500/G650) vezérlését képes ellátni, TN799 (C-LAN) kártya segítségével. Mindezek mellett további 80 db G150 Media Gateway doboz csatlakoztatható az általa irányított rendszerhez.



G650 Media Gateway



Az Avaya G650 Media Gateway skálázható, nagy megbízhatóságú megoldást jelent azoknak a vállalatoknak, amelyek dinamikusan bővülő vagy nagyszámú telephelyet működteti vállalkozást folytatnak. A G650 integrálja a hagyományos áramkor-kapcsolt es az IP alapú telefonos hálózatot, biztosítva gateway szolgáltatásokat vegyes TDM/IP környezetben, magába foglalva a következőket:

- vonali hangok előállítása és felismerése
- protokoll transláció
- hangkeverés konferenciához
- hívásosztályozás
- hangbemondás tarolás és lejátszás

Avaya G650 Media Gateway rugalmasságot, biztosít a vállalatoknak ahhoz, hogy alkalmassá váljanak az üzleti igények megváltozásához és elérhetővé teszi

számukra, hogy könnyen váltszon az áramkor-kapcsolt technológiáról az IP-re. Az ajánlott megoldásban a központi telephelyen 8 db redundáns tápegységgel szerelt G650 gateway egység van használatban, amelyekbe a jelenleg használt interfész kártyák költöznek, illetve az új platform által megkövetelt IP interfész kártyák kerülnek telepítésre.

2. sz. Melléklet – IVR beállítások

Rendszerbeállítások

A hardver 4 db hálózati interfésszel rendelkezik (további 2 az NMS kártyán - ez nincs adminisztrálva). Az interfészek közül a net0 port konfigurált, mely a Diákhitel Központ IP hálózatához kapcsolódik.

Sun Fire v245 Server
AIR 3.0

Licenc

A voice system jelenleg 30 IVR port licenccel rendelkezik. A licencet a lokálisan futó WebLM szerver biztosítja. Nincs konfigurálva másodlagos WebLM szerver.

E1 beállítások

A központ és az IVR között a digitális hang-kapcsolatot E1, a központ oldalon DS1-es kártya, az IVR oldalon NMS CG6060 biztosítja 30 csatornán.

Voice system beállítások

A rendelkezésre álló 30 csatorna jelenleg a *dhk* szkriptet szolgáltatja:

Avaya Designer szkript

A régi Conversant szkript átültetése Avaya Designer szoftverben történt. A szkript forrása a teljes hanganyagot, a menürendszert valamint a DIP eléréséhez szükséges külső függvényeket (external function) tartalmazza.

A CM IVR kezelő vektora végzi a hívások átkapcsolását IVR-ra. A *converse-on* lépés miatt a szkript nem használ transzfert, ezért az IVR a megfelelő menüpontban a CM-en konfigurált FAC (feature access code, értéke: #69) segítségével adja vissza a vezérlést a központnak, a *session_id* értékével együtt.

DHKDIP

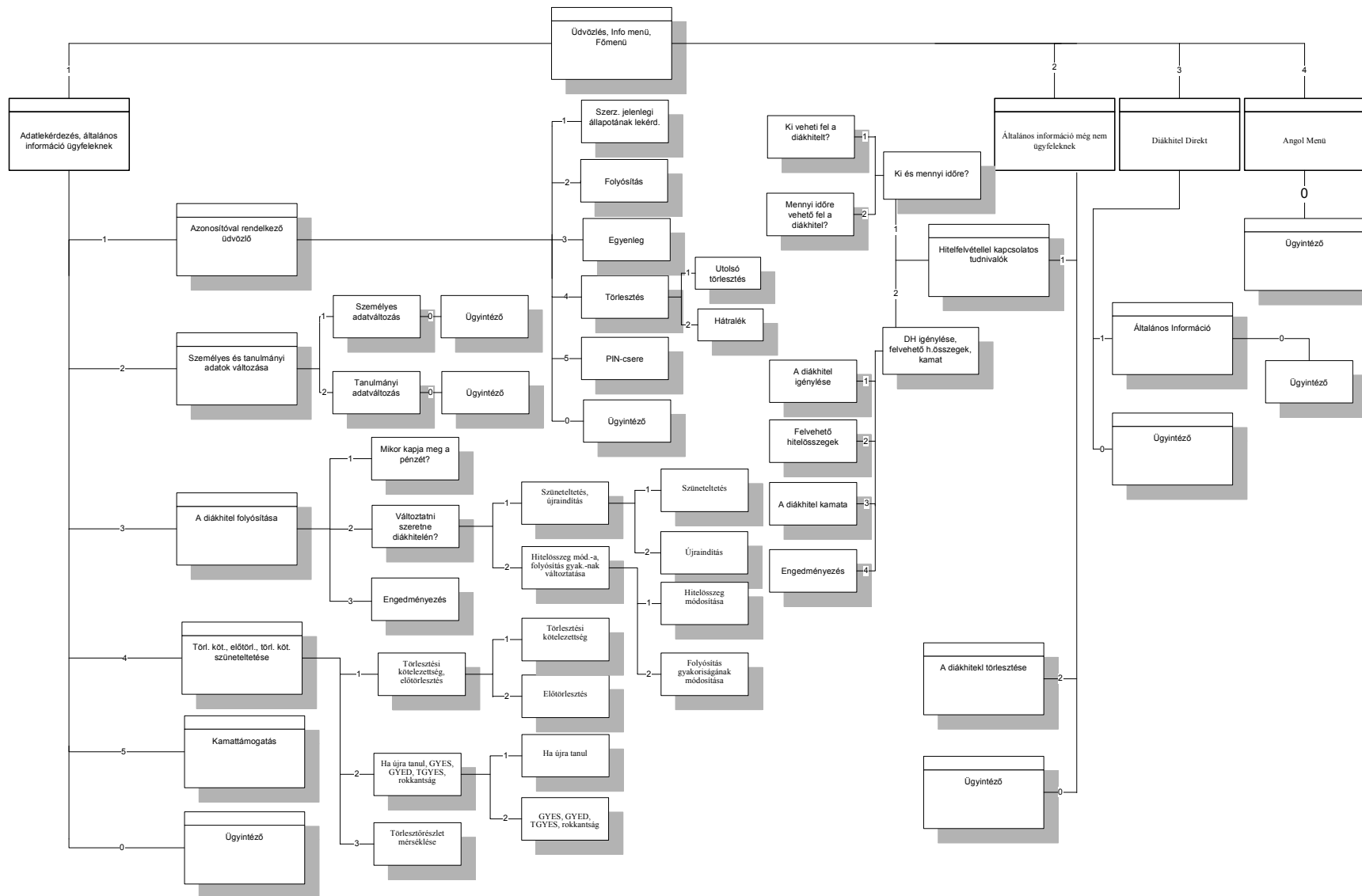
A DHKDIP feladata az adatcsere a voice script és a külső adatforrás között. A DIP-et a rendszer init folyamata kezeli, igény esetén a DIP-et újraindítva, ha szükséges.

A DIP konfigurálható a */etc/dhk dip.conf* állomány alapján. A jelenlegi beállítások szerint a naplófájl a */unused1/dhk dip.log* fájlba kerül.

Az ügyfél az alábbi adatokhoz jut hozzá az IVRból:

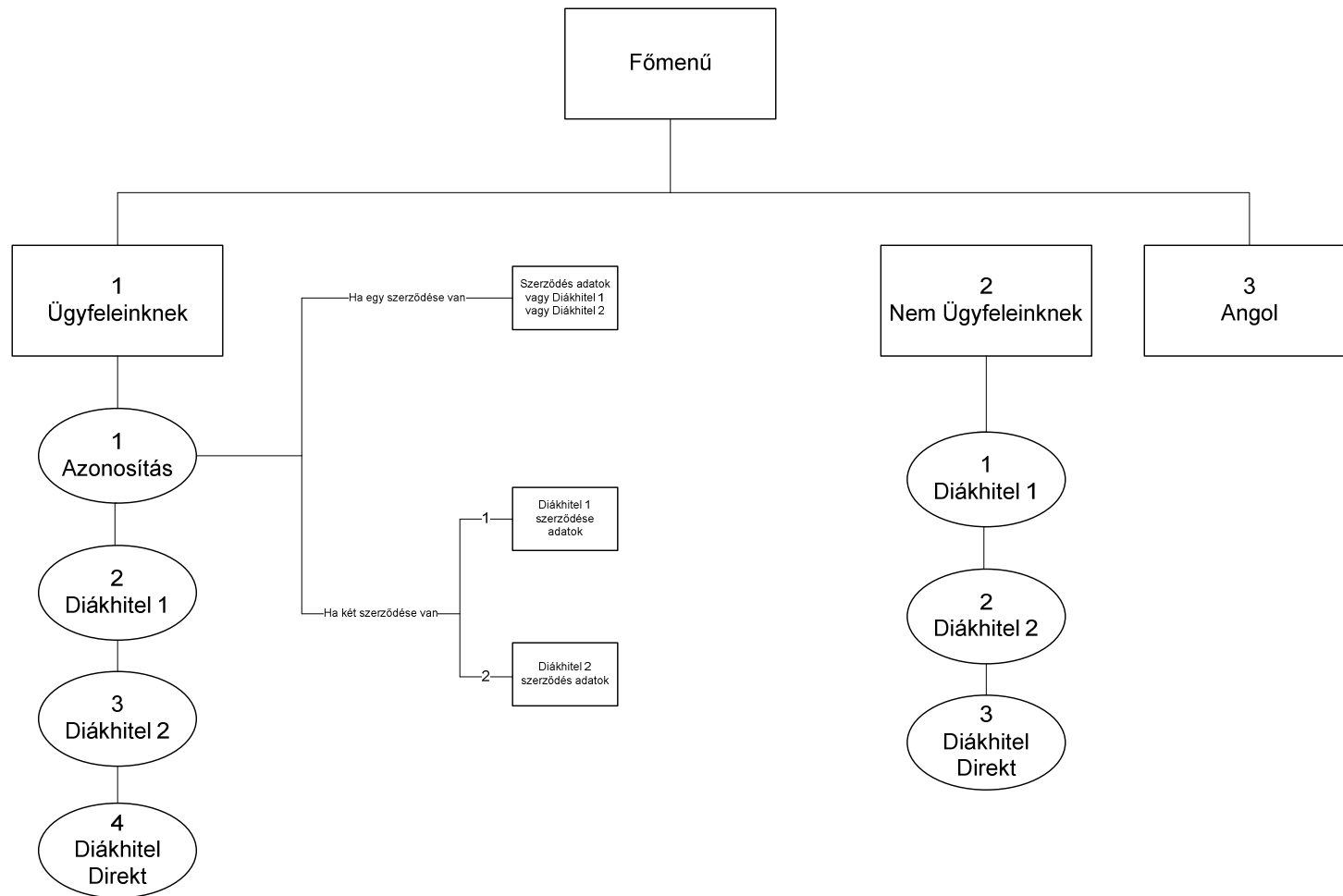
- A szerződésének a státusza
- A folyósítás dátuma és összege
- Aktuális egyenlege
- Az utolsó törlesztés összege és dátuma
- Hátralék összege
- Lehetőség van PIN kód cserére is.

3. sz. Melléklet – IVR jelenlegi részletes és jövőbeni tervezett fő választó menü felépítése



2011.08.11.

Jelenlegi részletes IVR menü



Jövőbeni fő választó menü,
ami után a jelenlegi részletes fa struktúrának megfelelő pontok jönnek

4. sz. Melléklet – A Diákhitel Központ ügyfélszolgálati tevékenységét jelenleg támogató programok

- 1) **BOSS rendszer:** ügyfélnyilvántartó, szerződéskezelő program.
A szerződés összes elemének lekérdezése, a nyilvántartott adatokban történő módosítások végrehajtása.
Az IVR-ban beazonosított ügyfelekhez tartozó szerződések előkeresése a call ID megadásával (CTI hiányában nincs automatizmus).
- 2) **Diákhitel Direkt:** internetes ügyfélszolgálati felület. Elsősorban nyomtatványkitöltésre használjuk, emellett Ügyfeink alapadatait is lekérdezzük. Az azonosító adatok (e-mail cím, jelszó) módosítása, értesítési mód változtatás, fiók letiltás/feloldás.
- 3) **Share Point:** beérkező hívásokról, személyesen bent járt ügyfelekről, soft behajtás eredményéről riportok készítése (manuálisan bevitt adatokkal).
Problémás, visszahallgatásra megjelölt hívásokról automatikus e-mail küldése (nem tartalmazza a hanganyagot, vagy annak elérési link-jét, pusztán a visszahallgatáshoz szükséges néhány adatot).
- 4) **BCMS + wall board:** valós idejű nyomon követés, összesített történeti riportok, operátorokra vonatkozó múlt béli riportok.
- 5) **Easy Replay:** hívások hangrögzítése, a hanganyagok tárolása, visszakeresése.
- 6) **SolidBank 601:** beszélgetések online hallgatása webes felületről.
- 7) **MS Outlook:** ügyfél e-mail-ek érkezése, megválaszolása, tárolása, keresése.
- 8) **Ügyfélhívó program:** várakozó ügyfelek sorrendjének felállítása, jelen idejű nyomon követése, magas várakozó ügyfélszámról automatikus e-mail küldése.
- 9) **Avaya IVR Designer:** az IVR script módosításához használt program.
- 10) **MultiConn:** e program küldi a telefonközponttól a hívás adatokat a rögzített hívásokhoz. Ügyintéző bejelentkezési kód és szerződésszám.
- 11) **Avaya Site Administration:** a telefonközpont programozására használt program (IVR nyitva tartás, ügynök módosítása)
- 12) **SMS küldése** a hátralékos ügyfelek részére.

Munkafolyamatok:

1) **Ügyintéző:**

- Beérkező hívásnál: Ha az ügyfél bejelentkezett az IVR megfelelő menüjében, az ügyintéző telefonkészüléke kijelzőjén megjelenik egy egyedi azonosító, amit a BOSS rendszer erre hivatott menüpontjában használva az ügyfél szerződése jelenik meg, megkönnyítve a beazonosítási procedúrát. Az ügyintéző a SharePointon egy hívásadatokra vonatkozó riportot készít.
- Kimenő hívásnál: Az ügyintéző a SharePoint listáját használja, ez alapján hívja az ügyfeleket, és hívás után ide rögzíti a kapott információkat.
- személyes ügyfélszolgálat: az ügyintézők a SharePoint-on riportot rögzítenek az ügyféllel kapcsolatban; e-mail-ekre válaszolnak.

2) **Supervisor:**

Statisztika készítése BCMS-ből. A törlesztéskezeléstől kapott Excel táblázat formázása, SharePoint-ra való feltöltése a kimenő hívásokhoz. Statisztikák készítése az ügyintézők által rögzített hívásokról. Visszahallgatás az Easy Replay segítségével. A keresést könnyíti, hogy a hanganyagokhoz kapcsolódik az ügyfél szerződésszáma, és be- vagy kimenő telefonszám.

5. sz. Melléklet – A Diákhitel Direkt és az IVR kapcsolatának részletes leírása

A Diákhitel Direktnek az ügyfelekkel történő telefonos kapcsolattartás során az alábbi feladatokat kell megvalósítania:

- ügyfél beazonosítása telefonos felületen (IVR) keresztül, PIN kód ellenőrzéssel
- az ügyfél adatainak, aktuális egyenlegének lekérdezése, automatikus hangbemondással
- ügyintéző kapcsolása, hangrögzítés a beszélgetés során
- ügyintéző kimenő hívásának hangrögzítése, az ügyfél szerződésszámának, vagy egyéb adatának csatolása a rögzített felvételhez

Ügyfél beazonosítása telefonos felületen (IVR) keresztül

A beazonosítási folyamat során az ügyfél megadja a szerződés számát és a PIN kódját. Az IVR-nek meg kell hívnia a DD megfelelő webszolgáltatását a PIN kód ellenőrzéséhez. A webszolgáltatás visszaadja, hogy a megadott szerződés szám és a PIN kód megfelelő e.

A DD számolja a sikertelen bejelentkezések számát. Adott számú sikertelen kísérletet követően a DD letiltja a fiók IVR hozzáférését. A letiltás tényét jelzi a webszolgáltatás visszatérési értékeként.

A beazonosítás során az IVR nem csak az ellenőrzéshez szükséges adatokat, hanem a csatorna számát és a hívás azonosítót is átadja a DD felé. Ezekre az adatokra a többi funkció megvalósításánál lesz szükség.

Ügyfél adatok lekérdezése

A beazonosítási folyamat után az IVR meghívja a DD ügyfél adatainak lekérdezésére szolgáló webszolgáltatás metódust. A metódus visszaadja az ügyfél adatait (egyenlegét, státuszát stb.) tartalmazó Voice XML formátumú adatcsomagot.

Mivel az ügyfelek két féle hitelkonstrukcióval rendelkezhetnek (szabad és kötött), ezért a visszaadott adatcsomag vagy a szabad, vagy a kötött, vagy a szabad és a kötött hitelkonstrukcióhoz tartozó adatokat tartalmazza.

Ügyintéző kapcsolása, hangrögzítés a beszélgetés során

Amennyiben a bejelentkezett ügyfél a kezelő kapcsolását kéri, a DD-nek meg kell állapítania, hogy az adott ügyintéző mellékeire melyik ügyfél lett bekapcsolva. Ezért az IVR-nek egy olyan webszolgáltatást kell megvalósítania, amely segítségével a DD le tudja kérdezni az ügyintézőhöz kapcsolt csatorna számát.

A hívás kapcsolását követően az ügyintéző megnyom a DD felületén egy gombot. Ennek hatására a DD meghívja az IVR webszolgáltatását, átadva az ügyintéző mellékének a számát. Az IVR visszaadja, hogy az adott mellék számhoz melyik csatorna van kapcsolva. A mellékszámhoz visszaadott és az ügyfél beazonosításakor átadott csatorna szám alapján a DD meg tudja határozni, hogy az ügyintéző melyik ügyfél hívását vette fel éppen. Ezek alapján meg tudja jeleníteni az ügyintéző számára az ügyfélhez tartozó szerződésrészletező felületet.

Kimenő hívás esetén az ügyfél szerződésszámának csatolása a rögzített felvételhez

A DD-nek meg kell tudnia állapítani, hogy az ügyintéző mellékéhez melyik fizikai csatorna tartozik. A csatorna száma a rögzített beszélgetéshez történő információ csatolás miatt szükséges (a felhívott ügyfél szerződés számának/számainak, vagy

egyéb adatának csatolása). A csatolandó adatot a csatorna számmal együtt adja át a DD a hangrögzítő rendszernek (DSR).

Webszolgáltatás specifikáció

A fenti feladatok megoldására egy-egy kiszolgáló szerviz modul készítésére van szükség, az IVR és a DD oldalon egyaránt. Az egyes alkalmazások XML webszolgáltatásokon keresztül kommunikálnak egymással. A választott megoldásnak interoperábilisnak kell lennie Java és .NET programozási környezetekre nézve. Ez az előbbi programnyelvek beépített webszolgáltatás keretrendszerével egyszerűen biztosítható.

A Diákhitel Direkt IVRService webszolgáltatása

Ez a webszolgáltatás valósítja meg a Diákhitel Direkt rendszerben az IVR szerver működéséhez szükséges funkciókat. A webszolgáltatást a Diákhitel Direkt szállítója készíti el, az IVR szállítójának csak használnia kell azt. A webszolgáltatás JAX-WS ajánlás szerint készült, ezért Java SE 5.0, Java EE 5.0, .NET 3.0 vagy fejlettebb rendszerekből egyaránt használható. Az alábbi fejezetben ennek a webszolgáltatásnak a metódusait ismertetjük.

authenticate

A felhasználó bejelentkezésére és a hozzáférésének ellenőrzésére szolgáló metódus. Az IVR szerver hívja meg, amikor a felhasználó azonosítja magát a szerződés szám és a PIN kód megadásával.

Bejövő paraméterek

A metódus az alábbi paraméterekkel hívható meg.

Paraméter neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
callingId	String (20)	I	A hívás egyedi azonosítója, amely lehet egy szám, vagy egy alfanumerikus karaktersorozat. A hívás azonosítónak egyedinek kell lennie az aktív hívásokra vonatkozóan.
contractNumber	String (13)	I	Az ügyfél által megadott szerződés szám.
pin	String (4)	I	Az ügyfél által megadott PIN kód
phoneNumber	String (20)	I	Az ügyfél telefonszáma
lineNumber	String (4)	I	A telefonvonal azonosítója, amelyre a hívás kapcsolódik.

Visszaadott érték

A metódus visszaadott értéke egy objektum, amely az alábbi adatmezőket tartalmazza:

Adatmező neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
errorCode	Byte	I	A hibakódot tartalmazó szám, amely az alábbi értékeket veheti fel: 0: nincs hiba. Ez az érték nem jelenti azt, hogy az azonosítás sikeres volt, hanem azt jelenti, hogy a metódus hiba nélkül lefutott, tehát a megadott paraméterek megfelelően kitöltöttek. 1: hibás, vagy nem kitöltött paraméter 2: a DD, vagy egyéb kapcsolódó rendszer hibája folytán a kérés nem teljesíthető 3: az ügyfél letiltott, többszöri PIN kód rontás után
errorMessage	String (200)	N	A hibakódhoz tartozó hibaüzenet.
value	Boolean	I	Az autentikáció sikerességét vagy sikertelenségét jelző érték. Csak abban az esetben True, ha az azonosítás sikerült, tehát a megadott szerződésszám és a PIN kód egyaránt megfelelő, egyébként False.

logout

A felhasználó kijelentkezésének jelzésére szolgáló metódus. Az IVR szerver hívja meg, amikor a felhasználó bontotta a vonalat.

Bejövő paraméterek

A metódus az alábbi paraméterekkel hívható meg.

Paraméter neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
callingId	String (20)	I	A hívás egyedi azonosítója, amely az authenticate hívás esetén lett megadva.

Visszaadott érték

A metódus visszaadott értéke egy objektum, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

Adatmező neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
errorCode	Byte	I	A hibakódot tartalmazó szám, amely az alábbi értékeket veheti fel: 0: nincs hiba. 1: hibás a megadott hívás azonosító, vagy a felhasználó nem volt beazonosítva 2: a DD, vagy egyéb kapcsolódó rendszer hibája folytán a kérés nem teljesíthető
errorMessage	String (200)	N	A hibakódhoz tartozó hibaüzenet.
value	Boolean	I	A kilépés sikerességét vagy sikertelenségét jelző érték. Csak abban az esetben True, ha az ügyfél be volt jelentkezve és most kijelentkezésre került, egyébként False.

getVoiceData

Az ügyfél adatainak lekérdezésére szolgáló metódus. Az IVR szerver hívja meg, amikor az ügyfél olyan menüponthoz ér, amelyhez szükség van az egyenlegére vagy más adatára. A metódus akkor tér vissza, ha az adatok már rendelkezésre állnak, egyébként az IVR-t néhány másodperc erejéig várakoztatja. Ha az adatok nem kérdezhetők le valamely hiba folytán, akkor hibakódot ad vissza. Csak az IVR felületen bejelentkezett ügyfelek esetén kérdezhető le az adatcsomag, a nem beazonosított ügyfelekre vonatkozó kérések nem engedélyezettek és naplózásra kerülnek. Az IVR szervernek lehetőség szerint tárolnia kell a bejelentkezett felhasználó lekérdezett adatait, amennyiben a metódus visszaadta azt. Ha a DD még nem tudta előállítani az adatot, akkor az IVR szervernek újból meg kell kísérelnie lekérdezni azt.

Bejövő paraméterek

A metódus az alábbi paraméterekkel hívható meg.

Paraméter neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
callingId	String (20)	I	A hívás egyedi azonosítója, amely az authenticate hívás esetén lett megadva.

Visszaadott érték

A metódus visszaadott értéke egy objektum, amely az alábbi adatokat tartalmazza:

Adatmező neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
errorCode	Byte	I	A hibakódot tartalmazó szám, amely az alábbi értékeket veheti fel: 0: nincs hiba. 1: hibás a megadott hívás azonosító, vagy a felhasználó nem volt beazonosítva. 2: a DD, vagy egyéb kapcsolódó rendszer hibája folytán a kérés nem teljesíthető.
errorMessage	String (200)	N	A hibakódhoz tartozó hibaüzenet.
value	String (2000)	I	Az ügyfél adatait tartalmazó Voice XML állomány tartalma, UTF-8 formátumban. Ha a visszaadott érték üres, akkor a kért adatok még nem állnak rendelkezésre, a hívást néhány másodperc elteltével újra meg kell ismételni.

Az IVR szerver által megvalósítandó webszolqáltatás

A Diákhitel Direkt ezen a webszolqáltatáson keresztül tud adatokat lekérdezni az IVR/CTI szervertől. A webszolqáltatást az IVR szállítójának kell megvalósítania, Java és .NET rendszerekből egyaránt használható módon.

A webszolqáltatás jelenleg egyetlen tervezett metódust tartalmaz.

getChannelId

A DD ezen a metóduson keresztül tudja lekérdezni, hogy az ügyintéző melyik csatornát használja éppen a beszélgetés során. A webszolqáltatás bejövő- és kimenő hívás esetén is meghívható.

Bejövő paraméterek

A metódus az alábbi paraméterrel hívható meg:

Paraméter neve	Típusa	Kötelező (I/N)	Leírása
lineId	String (20)	I	Az ügyintéző mellékének sorszáma.

Visszaadott érték

A metódus visszaadott értéke egy String típusú adat, amely a megadott mellékhez kapcsolódó vonal azonosítóját tartalmazza. Ha az ügyintéző éppen nem folytat beszélgetést, akkor üres értéket kell, hogy tartalmazzon.

6. sz. Melléklet – A telefonközpont konfigurációs beállításai

SYSTEM CONFIGURATION

Board

Number	Board Type	Code
01A00	POWER SUPPLY	655A
01A01	IP SERVER INTFC	TN8412
01A02	S8400 SERVER	TN8400
01A03	CONTROL-LAN	TN799
01A04	DIGITAL LINE	TN2214
01A05	DIGITAL LINE	TN2214
01A06	ANALOG LINE	TN2793
01A07	ANNOUNCEMENT	TN750
01A08	DIGITAL LINE	TN2214
01A10	DS1 INTERFACE	TN2464
01A14	IP MEDIA PROCE.	TN2302
01B00	POWER SUPPLY	655A
01B01	DIGITAL LINE	TN2214
01B02	DIGITAL LINE	TN2214
01B03	DS1 INTERFACE	TN2464
01B05	BRI LINE	TN556
01B06	BRI TRUNK BOARD	TN2185
01B07	DS1 INTERFACE	TN2464
01B09	DS1 INTERFACE	TN2464
01B10	DS1 INTERFACE	TN246
01B13	VAL-ANNOUNCE.	TN250
01A02	S8400 SERVER	TN8400
01A	IP SERVER INTFC	TN8412

CABINET REPORT:

No Layout/ Room	Rack/ Floor	Building	Loc	A	B	C	D	E
1	G650				1	PN 01	PN 01	

CABINET:

CABINET DESCRIPTION

Cabinet: 1

Cabinet Layout: G650-rack-mount-stack

Cabinet Type: expansion-portnetwork

Location: 1 IP Network Region: 1

Rack: Room: Floor: Building:

CARRIER DESCRIPTION

Carrier	Carrier Type	Number
E	not-used	PN 01
D	not-used	PN 01
C	not-used	
B	G650-port	
A	G650-port	
C	not-used	PN 01
B	G650-port	PN 01
A	G650-port	PN 01

OPTIONAL FEATURES:

G3 Version: V14

Location: 2

Platform: 20

Location: 2

RFA System ID (SID): 115621

Platform: 20

RFA Module ID (MID): 1

Limit USED

Platform Maximum Ports:	1300	287
Maximum Stations:	305	172
Maximum XMOBILE Stations:	0	0
Maximum Off-PBX Telephones - EC500:	5	0
Maximum Off-PBX Telephones - OPS:	0	0
Maximum Off-PBX Telephones - PBFMC:	5	0
Maximum Off-PBX Telephones - PVFMC:	0	0
Maximum Off-PBX Telephones - SCCAN:	0	0

(NOTE: You must logoff & login to effect the permission changes.)

IP PORT CAPACITIES Limit USED

Maximum Administered H.323 Trunks:	400	8
Maximum Concurrently Registered IP Stations:	900	16
Maximum Administered Remote Office Trunks:	400	0
Maximum Concurrently Registered Remote Office Stations:	900	0
Maximum Concurrently Registered IP eCons:	0	0
Max Concur Registered Unauthenticated H.323 Stations:	0	0
Maximum Video Capable H.323 Stations:	0	0
Maximum Video Capable IP Softphones:	0	0
Maximum Administered SIP Trunks:	0	0
Maximum Number of DS1 Boards with Echo Cancellation:	30	0
Maximum TN2501 VAL Boards:	5	1
Maximum Media Gateway VAL Sources:	5	0
Maximum TN2602 Boards with 80 VoIP Channels:	2	0
Maximum TN2602 Boards with 320 VoIP Channels:	2	0
Maximum Number of Expanded Meet-me Conference Ports:	0	0

(NOTE: You must logoff & login to effect the permission changes.)

Abbreviated Dialing Enhanced List?	y		
Access Security Gateway (ASG)?	n		
Analog Trunk Incoming Call ID?	y		
A/D Grp/Sys List Dialing Start at 01?	n		
Answer Supervision by Call Classifier?	y		
ARS?	y		
ARS/AAR Partitioning?	y		
ARS/AAR Dialing without FAC?	n		
ASAI Link Core Capabilities?	n		
ASAI Link Plus Capabilities?	n		
Async. Transfer Mode (ATM) PNC?	n		
Async. Transfer Mode (ATM) Trunking?	n		
ATM WAN Spare Processor?	n		
ATMS?	y		
Attendant Vectoring?	y		
Abbreviated Dialing Enhanced List?	y	Audible Message Waiting?	y
Access Security Gateway (ASG)?	n	Authorization Codes?	y
Analog Trunk Incoming Call ID?	y	CAS Branch?	n
A/D Grp/Sys List Dialing Start at 01?	n	CAS Main?	n

Answer Supervision by Call Classifier?	y	Change COR by	
FAC?	y		
ARS?	y	Computer Telephony Adjunct	
Links?	n		
ARS/AAR Partitioning?	y	Cvg Of Calls Redirected Off-net?	y
ARS/AAR Dialing without FAC?	n	DCS (Basic)?	n
ASAI Link Core Capabilities?	n	DCS Call Coverage?	n
ASAI Link Plus Capabilities?	n	DCS with Rerouting?	n
Async. Transfer Mode (ATM) Trunking?	n	Digital Loss Plan	
Modification?	y		
ATM WAN Spare Processor?	n	DS1 MSP?	n
ATMS?	y	DS1 Echo Cancellation?	y
Emergency Access to Attendant?	y		
Enable 'dadmin' Login?	y		
Enhanced Conferencing?	y		
Enhanced EC500?	y		
Enterprise Survivable Server?	n		
Enterprise Wide Licensing?	n		
ESS Administration?	n		
Extended Cvg/Fwd Admin?	y		
External Device Alarm Admin?	y		
Five Port Networks Max Per MCC?	y		
Flexible Billing?	y		
Forced Entry of Account Codes?	y		
Global Call Classification?	y		
Hospitality (Basic)?	y		
Hospitality (G3V3 Enhancements)?	y		
IP Trunks?	y		
IP Attendant Consoles?	y		
Emergency Access to Attendant?	y	IP Stations?	y
Enhanced Conferencing?	y	ISDN Feature Plus?	y
Enhanced EC500?	y	ISDN Network Call Redirection?	y
Enterprise Survivable Server?	n	ISDN-BRI Trunks?	y
Enterprise Wide Licensing?	n	ISDN-PRI?	y
ESS Administration?	n	Local Survivable Processor?	n
Extended Cvg/Fwd Admin?	y	Malicious Call Trace?	y
External Device Alarm Admin?	y	Media Encryption Over IP?	y
Five Port Networks Max Per MCC?	y	Mode Code for Centralized Voice	
Mail? n			
Forced Entry of Account Codes?	y	Multifrequency Signaling?	y
Global Call Classification?	y	Multimedia Call Handling (Basic)?	
	y		
Hospitality (Basic)?	y	Multimedia Call Handling	
(Enhanced)? y			
Multinational Locations?	n		
Multiple Level Precedence & Preemption?	n		
Multiple Locations?	y		
Personal Station Access (PSA)?	y		
Posted Messages?	y		
PNC Duplication?	n		
Port Network Support?	y		
Processor and System MSP?	n		
Private Networking?	y		
Processor Ethernet?	y		
Remote Office?	y		
Restrict Call Forward Off Net?	y		
Secondary Data Module?	y		

Multinational Locations?	n	Station and Trunk MSP?	n
Multiple Level Precedence & Preemption?	n	Station as Virtual Extension?	y
System Management Data Transfer?			n
Personal Station Access (PSA)?	y	Tenant Partitioning?	n
Posted Messages?	y	Terminal Trans. Init. (TTI)?	y
PNC Duplication?	n	Time of Day Routing?	y
Port Network Support?	y	Uniform Dialing Plan?	y
Usage Allocation Enhancements?	y		
Processor and System MSP?	n	TN2501 VAL Maximum	
Capacity?	y		
Processor Ethernet?	y	Wideband Switching?	y
Wireless?	n		
Call Center Release:	4.0		
ACD?	y		
BCMS (Basic)?	y		
BCMS/VuStats Service Level?	y		
BSR Local Treatment for IP & ISDN?		y	
Business Advocate?	n		
Call Work Codes?	y		
DTMF Feedback Signals For VRU?	y		
Dynamic Advocate?	n		
Expert Agent Selection (EAS)?	y		
EAS-PHD?	y		
Forced ACD Calls?	n		
Least Occupied Agent?	y		
Lookahead Interflow (LAI)?	y		
Multiple Call Handling (On Request)?		n	
Multiple Call Handling (Forced)?	n		
PASTE (Display PBX Data on Phone)?		y	
ACD?	y	Reason Codes?	y
BCMS (Basic)?	y	Service Level Maximizer?	y
BCMS/VuStats Service Level?	y	Service Observing (Basic)?	y
BSR Local Treatment for IP & ISDN?		y Service Observing	
(Remote/By FAC)?	y		
Business Advocate?	n	Service Observing (VDNs)?	y
Call Work Codes?	y	Timed ACW?	y
DTMF Feedback Signals For VRU?	y	Vectoring (Basic)?	y
Dynamic Advocate?	n	Vectoring (Prompting)?	y
Expert Agent Selection (EAS)?	y	Vectoring (G3V4 Enhanced)?	y
EAS-PHD?	y	Vectoring (3.0 Enhanced)?	y
Forced ACD Calls?	n	Vectoring (ANI/II-Digits Routing)?	
	y		
Least Occupied Agent?	y	Vectoring (G3V4 Advanced	
Routing)?	y		
Lookahead Interflow (LAI)?	y	Vectoring (CINFO)?	y
Multiple Call Handling (On Request)?		n Vectoring (Best Service	
Routing)?	y		
Multiple Call Handling (Forced)?	n	Vectoring (Holidays)?	y
PASTE (Display PBX Data on Phone)?		y Vectoring	
(Variables)?	y		

CALL CENTER OPTIONAL FEATURES

VDN of Origin Announcement?	y		
VDN Return Destination?	y		
VDN of Origin Announcement?	y	VuStats?	y
VDN Return Destination?	y	VuStats (G3V4 Enhanced)?	y

Limit USED

Logged-In ACD Agents:	50	36
Logged-In Advocate Agents:	0	0
Logged-In IP Softphone Agents:	50	0

QSIG OPTIONAL FEATURES

Basic Call Setup?	y	
Basic Supplementary Services?	y	
Centralized Attendant?	n	
Interworking with DCS?	n	
Supplementary Services with Rerouting?		y
Transfer into QSIG Voice Mail?	y	
Value-Added (VALU)?	y	

MAXIMUM IP REGISTRATIONS BY PRODUCT ID

Product ID	Rel.	Limit	Used
AgentSC	7	50	0
IP_API_A	:	4	0
IP_API_B	:	10	0
IP_Phone	:	900	15
IP_ROMax	:	900	0
IP_Soft	:	5	0
IP_Soft	5	20	1
oneX_Comm	:	900	0

SYSTEM CAPACITY

Current System Memory Configuration: Standard System

	Used	Available	Limit

AAR/ARS			
AAR/ARS Patterns:	6	248	254
Inserted Digit Strings:	0	1200	1200
ABBREVIATED DIALING (AD)			
AD Entries Per System:	1265	10735	12000
AD Personal Lists Per System:	209	2191	2400
ADJUNCT SWITCH APPLICATION INTERFACE (ASAI)			
Active Controlling Associations:	0	2000	2000
Notification Requests:	0	300	300
Simultaneous Active Adjunct Controlled Calls:	0	600	600

ATTENDANT SERVICE

Attendant Positions:	0	16	16
Queue Length:	0	80	80
Queue/Call Status Buttons:	0	10891	10916+
Authorization Codes:	0	5000	5000
BASIC CALL MANAGEMENT SYSTEM (BCMS)			
BCMS Measured Agents:	36	364	400
BCMS Measured ACD Members:	36	964	1000
BCMS Measured Splits/Skills:	5	94	99
BCMS Measured VDNs:	6	93	99
'+' Limit combined with Facility Busy Indicators			

CALL COVERAGE

Coverage Answer Groups:	2	198	200	
Coverage Paths:	40	1960	2000	
Call Pickup Groups:	18	782	800	
Call Records:	-	-	723	
CALL VECTORING/CALL PROMPTING				
Total Vector Directory Numbers:	10	502	512	
Meet-me Conference VDNs per system:	0	175	175	
Maximum Number of Expanded Meet-me Conf. Ports:		0	0	0
Total Vectors Per System:	12	244	256	
Meet-me Conference vectors per system:	0	20	20	
BSR Application-Location Pairs Per System:	0	2560	2560	
Background BSR Poll VDNs:	0	5	5	
Vector Comment Steps (non-blank):	0	1280	1280	

	Used	Available	Limit

DATA PARAMETERS			
Administered Connections:	0	128	128
Alphanumeric Dialing Entries:	0	200	200

DIAL PLAN			
Extensions:	291	3209	3500

Miscellaneous Extensions:	50	850	900
UDP Extension Records:	0	10110	10110
Digital Data Endpoints:	3	797	800
Expansion Port Networks:	1	0	1
Facility Busy Indicators:	3	10891	10916+
'+' Limit combined with Queue/Call Status Buttons			

HUNT GROUPS, SPLITS, OR SKILLS

Groups/Splits/Skills:	6	93	99
Administered Logical Agents:	69	1431	1500
Administered Logical Agent-Skill Pairs:	69	5931	6000
Logged-In ACD Agents:	36	14	50
Logged-In Advocate Agents:	0	0	0
Logged-In IP Softphone Agents:	0	50	50
Group Members Per System:	36	964	1000
CMS Measured ACD Members:	0	1000	1000
Dynamic Queue Slots Per System:	0	1000	1000
Queue/Call Status Buttons:	22	10891	10916+
Intercom Groups Per System:	1	31	32
Modem Pool Groups Per System:	0	5	5
Personal CO Line (PCOL) Trunk Groups:	0	200	200
'+' Limit combined with Facility Busy Indicators			

RECORDED ANNOUNCEMENTS/MUSIC/AUDIO SOURCES

Analog Queue Slots:	0	150	150
Administered Announcement Files:	26	2974	3000
TN2501 VAL Boards:	1	4*	5
Media Gateway vVAL Sources:	0	5	5
TN2602 Boards with 80 VoIP Channels:	0	2	2
TN2602 Boards with 320 VoIP Channels:	0	2	2

TEMPORARY SIGNALING CONNECTIONS (TSC)

Administered TSCs:	0	128	128
NCA-TSC Calls:	0	256	256

'*' Available VAL Boards limited by other inserted integ type annc boards

	Used	Available	Limit

TRUNKS			
DS1 Circuit Packs:	5	25	30
DS1 With Echo Cancellation:	0	30	30
ICHT For ISDN/SIP Trunks:	15	273	288
ISDN CBC Service Selection Trunks:	0	10	10
Trunk Groups:	6	93	99
Trunk Ports:	115	335	450
H.323 Trunks (included in 'Trunk ports'):	8	392	400
Remote Office Trunks (included in 'Trunk ports'):	0	400	400
SBS Trunks (included in 'Trunk ports'):	0	1000	1000
SIP Trunks (included in 'Trunk ports'):	0	0	0

VOICE TERMINALS

Station Button Memory (units):	7 %	93 %	884800
Team button / Monitored stations:	0	400	400
Customized Button Labels:	0 %	100 %	54250
Station Records:	242	2148*	2400
Station Records Used By TTI(Not Shared):	0		
Station Records Used By TTI(Shared):	0		
Stations (includes BRI stations):	172	-	-
Stations With Port:	170		
Stations Without Port:	2		
Other Stations:	70	-	-
TTI Ports:	0	-	-
Auto Moves Stations:	0	5000	5000
Administered IP SoftPhones:	11	-	-
Video Capable H.323 Stations:	0	0	0
Video Capable IP Softphones:	0	0	0
ISDN BRI Endpoint And Trunk Ports:	14	986	1000

'*' Availability reduced by the number of administered VDNs

Station and Trunk Ports:	287	1013	1300
Station Capacity:	172	133	305
SBS Stations:	0	500	500
Radio Controllers:	0	0	0
Wireless Terminals:	0	0	0
XMOBILE Stations:	0	0	0
EC500:	0		
DECT:	0		
PHS:	0		
Off-PBX Telephone - EC500:	0	5	5
Off-PBX Telephone - OPS:	0	0	0
Off-PBX Telephone - PBFMC:	0	5	5
Off-PBX Telephone - PVFMC:	0	0	0
Off-PBX Telephone - SCCAN:	0	0	0
Off-PBX Telephone Memory (units):	0%	100%	184800

CONCURRENT REGISTRATION COUNTS

	Registered	Available	Limit

IP Stations:	16	884	900
IP Stations in TTI State:	0	-	-
IP Attendant Consoles:	0	0	0

Remote Office Stations:	0	900	900
Unauthenticated H.323 Stations:	0	0	0

ID	Rel	Regist.	Avail.	Limit	ID	Rel	Regist.	Avail.	Limit
AgentSC	7	:	0	50	50				
IP_API_A		:	0	4	4				
IP_API_B		:	0	10	10				
IP_Phone		:	15	885	900				
IP_ROMax		:	0	900	900				
IP_Soft		:	0	5	5				
IP_Soft 5		:	1	19	20				
oneX_Comm		:	0	900	900				
AgentSC	7	:	0	50	50	:			
IP_API_A		:	0	4	4	:			
IP_API_B		:	0	10	10	:			
IP_Phone		:	15	885	900	:			
IP_ROMax		:	0	900	900	:			
IP_Soft		:	0	5	5	:			
IP_Soft 5		:	1	19	20	:			
oneX_Comm		:	0	900	900	:			

Software Load: R014x.00.3.737.4
 Memory Configuration: Standard
 Offer Category: A
LAST TRANSLATION LOADED INFORMATION
 Software Load: R014x.00.3.737.4
 Memory Configuration: Standard
 Offer Category: A
 Platform: 20

B Függelék – Communication Manager szoftver beállítások

Rendszerszintű beállítások

FEATURE ACCESS CODE (FAC)

Abbreviated Dialing List1 Access Code: *1
Abbreviated Dialing List2 Access Code: *2
Abbreviated Dialing List3 Access Code: *3
Abbreviated Dial - Prgm Group List Access Code:
Announcement Access Code: *0
Answer Back Access Code:
Attendant Access Code:
Auto Alternate Routing (AAR) Access Code: 0
Auto Route Selection (ARS) - Access Code 1: 9 Access Code 2:
Automatic Callback Activation: *4 Deactivation: #44
Call Forwarding Activation Busy/DA: All: *5 Deactivation:
#55
Call Forwarding Enhanced Status: Act: Deactivation:
Call Park Access Code:
Call Pickup Access Code: *6
CAS Remote Hold/Answer Hold-Unhold Access Code:
CDR Account Code Access Code:
Change COR Access Code:
Change Coverage Access Code:
Contact Closure Open Code: Close Code:
Contact Closure Pulse Code:
Data Origination Access Code:
Data Privacy Access Code:
Directed Call Pickup Access Code:
Directed Group Call Pickup Access Code:
Emergency Access to Attendant Access Code:
EC500 Self-Administration Access Code:
Enhanced EC500 Activation: Deactivation:
Enterprise Mobility User Activation: Deactivation:
Extended Call Fwd Activate Busy D/A All: Deactivation:
Extended Group Call Pickup Access Code:
Facility Test Calls Access Code:
Flash Access Code:
Group Control Restrict Activation: Deactivation:
Hunt Group Busy Activation: Deactivation:
ISDN Access Code:
Last Number Dialed Access Code: 1
Leave Word Calling Message Retrieval Lock:
Leave Word Calling Message Retrieval Unlock:
Leave Word Calling Send A Message: *7
Leave Word Calling Cancel A Message: #77
Limit Number of Concurrent Calls Activation: Deactivation:
Malicious Call Trace Activation: Deactivation:
Meet-me Conference Access Code Change:
PASTE (Display PBX data on Phone) Access Code:
Personal Station Access (PSA) Associate Code: Dissociate Code:
Per Call CPN Blocking Code Access Code:
Per Call CPN Unblocking Code Access Code:
Posted Messages Activation: Deactivation:
Priority Calling Access Code:
Program Access Code: *8

Refresh Terminal Parameters Access Code:
 Remote Send All Calls Activation: Deactivation:
 Self Station Display Activation: #00
 Send All Calls Activation: *9 Deactivation: #99
 Station Firmware Download Access Code:
 Station Lock Activation: Deactivation:
 Station Security Code Change Access Code:
 Station User Admin of FBI Assign: Remove:
 Station User Button Ring Control Access Code:
 Terminal Dial-Up Test Access Code:
 Terminal Translation Initialization Merge Code: Separation
 Code:
 Transfer to Voice Mail Access Code:
 Trunk Answer Any Station Access Code:
 User Control Restrict Activation: Deactivation:
 Voice Coverage Message Retrieval Access Code:
 Voice Principal Message Retrieval Access Code:
 Whisper Page Activation Access Code: #39
 Automatic Call Distribution Features
 After Call Work Access Code: #60
 Assist Access Code: #79
 Auto-In Access Code: #40
 Aux Work Access Code: #50
 Login Access Code: #10
 Logout Access Code: #20
 Manual-in Access Code: #30
 Service Observing Listen Only Access Code: #70
 Service Observing Listen/Talk Access Code: #71
 Service Observing No Talk Access Code: #72
 Add Agent Skill Access Code: #75
 Remove Agent Skill Access Code: #76
 Remote Logout of Agent Access Code:
 Call Vectoring/Prompting Features
 Converse Data Return Code: #69
 Vector Variable 1 (VV1) Code:
 Vector Variable 2 (VV2) Code:
 Vector Variable 3 (VV3) Code:
 Vector Variable 4 (VV4) Code:
 Vector Variable 5 (VV5) Code:
 Vector Variable 6 (VV6) Code:
 Vector Variable 7 (VV7) Code:
 Vector Variable 8 (VV8) Code:
 Vector Variable 9 (VV9) Code:
 Hospitality Features
 Automatic Wakeup Call Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Client Room) Access Code:
 Housekeeping Status (Station) Access Code:
 Housekeeping Status (Station) Access Code:
 Housekeeping Status (Station) Access Code:
 Housekeeping Status (Station) Access Code:
 Housekeeping Status (Station) Access Code:
 Verify Wakeup Announcement Access Code:
 Voice Do Not Disturb Access Code:

Multimedia Features

Basic Mode Activation:

Enhanced Mode Activation:

Multimedia Call Access Code:

Multimedia Data Conference Activation:

Multimedia Multi-Address Access Code:

Multimedia Parameter Access Code:

Deactivation:

FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

Self Station Display Enabled?	y
Trunk-to-Trunk Transfer:	all
Automatic Callback - No Answer Timeout Interval (rings):	3
Call Park Timeout Interval (minutes):	10
Off-Premises Tone Detect Timeout Interval (seconds):	20
AAR/ARS Dial Tone Required?	y
Music/Tone on Hold: music Type:	port 01A0621
Music (or Silence) on Transferred Trunk Calls?	all
DID/Tie/ISDN/SIP Intercept Treatment:	attd
Internal Auto-Answer of Attd-Extended/Transferred Calls:	transferred
Automatic Circuit Assurance (ACA) Enabled?	y
ACA Referral Calls:	local
ACA Referral Destination:	7800
ACA Short Holding Time Originating Extension:	7801
ACA Long Holding Time Originating Extension:	7802
Treat ISDN Call to Busy User as ACA Short Holding Time Call?	n
Abbreviated Dial Programming by Assigned Lists?	y
Auto Abbreviated/Delayed Transition Interval (rings):	2
Protocol for Caller ID Analog Terminals:	Bellcore
Display Calling Number for Room to Room Caller ID Calls?	n
Maximum Number of Messages Per Station:	10
Maximum Number of External Calls Logged Per Station:	10
Message Waiting Indication for External Calls?	y
Stations with System-wide Retrieval Permission (enter extension)	
Prohibit Bridging Onto Calls With Data Privacy?	n
Enhanced Abbreviated Dial Length (3 or 4):	3
Default Multimedia Outgoing Trunk Parameter Selection:	2x64

TTI/PSA PARAMETERS

WARNING! SEE USER DOCUMENTATION BEFORE CHANGING TTI STATE

Terminal Translation Initialization (TTI) Enabled?	n
Customer Telephone Activation(CTA) Enabled?	n
Don't Answer Criteria For Logged Off IP/PSA/TTI Stations?	n

EMU PARAMETERS

EMU Inactivity Interval for Deactivation(hours):

CALL PROCESSING OVERLOAD MITIGATION

Restrict Calls: stations-first

FEATURE-RELATED SYSTEM PARAMETERS

Reserved Slots for Attendant Priority Queue:	5	
Time before Off-hook Alert:	10	
Emergency Access Redirection Extension:		
Number of Emergency Calls Allowed in Attendant Queue:	5	
Maximum Number of Digits for Directed Group Call Pickup:	4	
Call Pickup on Intercom Calls?	y	Call Pickup Alerting? y
Temporary Bridged Appearance on Call Pickup?	y	Directed Call Pickup? n
Extended Group Call Pickup:	none	
Deluxe Paging and Call Park Timeout to Originator?	n	
Controlled Outward Restriction Intercept Treatment:	tone	
Controlled Termination Restriction (Do Not Disturb):	tone	
Controlled Station to Station Restriction:	tone	
AUTHORIZATION CODE PARAMETERS Authorization Codes Enabled?	y	
Authorization Code Length:	6	
Authorization Code Cancellation Symbol:	#	
Attendant Time Out Flag?	n	

Display Authorization Code?	n	
Controlled Toll Restriction Replaces:	none	
Endpoint: Lines Per Page: 60		
SYSTEM-WIDE PARAMETERS		
Switch Name:	DHK	
Emergency Extension Forwarding (min):	10	
Enable Inter-Gateway Alternate Routing?	n	
Enable Dial Plan Transparency in Survivable Mode?	n	
COR to Use for DPT:	station	
MALICIOUS CALL TRACE PARAMETERS		
Apply MCT Warning Tone? n MCT Voice Recorder Trunk Group:		
Delay Sending RElease (seconds)?	0	
SEND ALL CALLS OPTIONS		
Send All Calls Applies to: station Auto Inspect on Send All Calls?	n	
UNIVERSAL CALL ID		
Create Universal Call ID (UCID)? n UCID Network Node ID:		
Public Network Trunks on Conference Call:	5	
Conference Parties with Public Network Trunks:	6	
Conference Parties without Public Network Trunks:	6	
Night Service Disconnect Timer (seconds):	180	
Short Interdigit Timer (seconds):	3	
Unanswered DID Call Timer (seconds):		
Line Intercept Tone Timer (seconds):	30	
Long Hold Recall Timer (seconds):	0	
Reset Shift Timer (seconds):	0	
Station Call Transfer Recall Timer (seconds):	0	
DID Busy Treatment:	tone	
Allow AAR/ARS Access from DID/DIOD?	y	
Allow ANI Restriction on AAR/ARS?	n	
Use Trunk COR for Outgoing Trunk Disconnect?	n	
7405ND Numeric Terminal Display?	n	
Public Network Trunks on Conference Call:	5	Auto
Start? n		
Conference Parties with Public Network Trunks:	6	Auto
Hold? n		
Conference Parties without Public Network Trunks:	6	Attendant
Tone? y		
Night Service Disconnect Timer (seconds):	180	Bridging
Tone? n		
Short Interdigit Timer (seconds):	3	
Conference Tone? n		
Unanswered DID Call Timer (seconds):		Intrusion
Tone? n		
Line Intercept Tone Timer (seconds):	30	Mode Code Interface? n
Station Call Transfer Recall Timer (seconds):	0	Recall from VDN? n
7405ND Numeric Terminal Display?	n	7434ND? n
DISTINCTIVE AUDIBLE ALERTING		
Internal: 1 External: 2 Priority: 3		
Attendant Originated Calls:	external	
DTMF Tone Feedback Signal to VRU - Connection:		Disconnection:
CONFERENCE/TRANSFER		
Abort Transfer?	n	
Transfer Upon Hang-Up?	n	

Abort Conference Upon Hang-Up?	n		
No Hold Conference Timeout:	60		
Abort Transfer?	n	No Dial Tone Conferencing?	n
Transfer Upon Hang-Up?	n	Select Line	
Appearance Conferencing?	n		
Abort Conference Upon Hang-Up?	n		Unhold? n
External Ringing for Calls with Trunks?	n		
ANALOG BUSY AUTO CALLBACK Without Flash?	n		
AUDIX ONE-STEP RECORDING Recording Delay Timer (msec):	500		
Apply Ready Indication Tone To Which Parties In The Call?	all		
Interval For Applying Periodic Alerting Tone (seconds):		15	
Audix Recording Display?	n		
POSTED MESSAGE Require Security Code?	n		

ISDN PARAMETERS

Send Non-ISDN Trunk Group Name as Connected Name?	n		
Display Connected Name/Number for ISDN DCS Calls?		n	
Send ISDN Trunk Group Name on Tandem Calls?	n		
Send Custom Messages Through QSIG?	n		
QSIG/ETSI TSC Extension:	3099		
MWI - Number of Digits Per Voice Mail Subscriber:	4		
Feature Plus Ext:			
National CPN Prefix:			
International CPN Prefix:			
Pass Prefixed CPN to ASAI?	n		
Unknown Numbers Considered Internal for AUDIX?		y	Maximum Length: 4
USNI Calling Name for Outgoing Calls?	n		
Path Replacement with Measurements?	y		
QSIG Path Replacement Extension:	3098		
Path Replace While in Queue/Vectoring?	y		

PARAMETERS FOR CREATING

Send Non-ISDN Trunk Group Name as Connected Name?	n	QSIG SELECTION	
NUMBERS			
Display Connected Name/Number for ISDN DCS Calls?	n		Network Level:
Send ISDN Trunk Group Name on Tandem Calls?	n		Level 2 Code:
Send Custom Messages Through QSIG?	n		Level 1 Code:

CPN/ANI/ICLID PARAMETERS

CPN/ANI/ICLID Replacement for Restricted Calls:

CPN/ANI/ICLID Replacement for Unavailable Calls:

DISPLAY TEXT

Identity When Bridging: principal

INTERNATIONAL CALL ROUTING PARAMETERS

Local Country Code:

International Access Code:

ENBLOC DIALING PARAMETERS

Enable Enbloc Dialing without ARS FAC? n

CALLER ID ON CALL WAITING PARAMETERS

Caller ID on Call Waiting Delay Timer (msec): 200

Pull Transfer: n Update Transferred Ring Pattern? n

Outpulse Without Tone? y Wait Answer Supervision Timer? n

Misoperation Alerting? n Repetitive Call Waiting Tone? y

Allow Conference via Flash? y Repetitive Call Waiting Interval (sec): 15

Vector Disconnect Timer (min):	20	Network Feedback During Tone	
Detection? y			
Hear Zip Tone Following VOA?	y	System Updates Time On Station	
Displays? y			
Station Tone Forward Disconnect:		silence	
Level Of Tone Detection:		precise	
Charge Display Update Frequency (seconds):		30	
Date Format on Terminals:		mm/dd/yy	
Onhook Dialing on Terminals?		y	
ITALIAN DCS PROTOCOL			
Italian Protocol Enabled?		n	
CALL CENTER SYSTEM PARAMETERS			
EAS			
Expert Agent Selection (EAS) Enabled?		y	
Minimum Agent-LoginID Password Length:			
Direct Agent Announcement Extension:		Delay:	
Message Waiting Lamp Indicates Status For:			station
VECTURING			
Converse First Data Delay:	0		Second Data Delay: 2
Converse Signaling Tone (msec):	100		Pause (msec): 70
Prompting Timeout (secs):	4		
Interflow-qpos EWT Threshold:	2		
Reverse Star/Pound Digit For Collect Step?		n	
Available Agent Adjustments for BSR?		n	
BSR Tie Strategy:		1st-found	
Store VDN Name in Station's Local Call Log?		n	
SERVICE OBSERVING			
Service Observing: Warning Tone?		n	or Conference Tone? n
Service Observing Allowed with Exclusion?		n	
Allow Two Observers in Same Call?		n	
AGENT AND CALL SELECTION			
MIA Across Splits or Skills?		y	
ACW Agents Considered Idle?		n	
Call Selection Measurement:		current-wait-time	
Service Level Supervisor Call Selection Override?		n	
Auto Reserve Agents:		none	
CALL MANAGEMENT SYSTEM			
REPORTING ADJUNCT RELEASE			
CMS (appl mis):			
CCR (appl ccr):			
BCMS/VuStats LoginIDs?		y	
BCMS/VuStats Measurement Interval:		hour	
BCMS/VuStats Abandon Call Timer (seconds):			
Validate BCMS/VuStats Login IDs?		n	
Clear VuStats Shift Data:		on-login	
Remove Inactive BCMS/VuStats Agents?		n	
CALL CENTER MISCELLANEOUS			
Clear Callr-info:		next-call	
Allow Ringer-off with Auto-Answer?		n	
Service Level Algorithm for SLM:		actual	
Reporting for PC Non-Predictive Calls?		n	
ASAI			
Call Classification After Answer Supervision?		n	
Send UCID to ASAI?		n	
REASON CODES			

Aux Work Reason Code Type: none
 Logout Reason Code Type: none
 Two-Digit Aux Work Reason Codes? n
 REDIRECTION ON IP CONNECTIVITY FAILURE
 Switch Hook Query Response Timeout:
 Auto-answer IP Failure Aux Work Reason Code: 0
 MAXIMUM AGENT OCCUPANCY PARAMETERS
 Maximum Agent Occupancy Percentage: 100
 Maximum Agent Occupancy Aux Work Reason Code: 9
 FORCED AGENT LOGOUT PARAMETERS
 Maximum Time Agent in ACW before Logout (sec):
 ACW Forced Logout Reason Code: 0
 Clock Time Forced Logout Reason Code: 0
 SPECIAL TONE
 Special Dial Tone? n
 AUTOMATIC EXCLUSION PARAMETERS
 Automatic Exclusion by COS? n
 Recall Rotary Digit: 2
 Password to Change COR by FAC: *
 Duration of Call Timer Display (seconds): 3

WIRELESS PARAMETERS

Radio Controllers with Download Server Permission (enter board location)

1: 2: 3: 4: 5:

IP PARAMETERS

Direct IP-IP Audio Connections? y

IP Audio Hairpinning? y

RUSSIAN MULTI-FREQUENCY PACKET SIGNALING

Re-try? n

T2 (Backward Signal) Activation Timer (secs): 20

INTERCEPT TREATMENT PARAMETERS

Invalid Number Dialed Intercept Treatment: tone

Invalid Number Dialed Display:

Restricted Number Dialed Intercept Treatment: tone

Restricted Number Dialed Display:

Intercept Treatment On Failed Trunk Transfers? n

WHISPER PAGE

Whisper Page Tone Given To: all

6400/8400/2420J LINE APPEARANCE LED SETTINGS

Station Putting Call On Hold: green wink

Station When Call is Active: steady

Other Stations When Call Is Put On Hold: green wink

Other Stations When Call Is Active: green

Ringing: green flash

Idle: steady

Display Information With Bridged Call? n

Pickup On Transfer? Y

MAINTENANCE-RELATED SYSTEM PARAMETERS
OPERATIONS SUPPORT PARAMETERS
CPE Alarm Activation Level: minor
SCHEDULED MAINTENANCE
Start Time: 22 : 00
Stop Time: 06 : 00
Save Translation: daily
Update LSP and ESS Servers When Saving Translations: n
Command Time-out (minutes): 120
Control Channel Interchange: no
System Clocks/IPSI Interchange: no
MINIMUM MAINTENANCE THRESHOLDS (Before Notification)
TTRs: 4 CPTRs: 1 Call Classifier Ports: 0
MMIs: 0 VCs: 0
TERMINATING TRUNK TRANSMISSION TEST (Extension)
Test Type 100: Test Type 102:
Test Type 105:
ISDN MAINTENANCE
ISDN-PRI Test Call Extension:
ISDN-BRI Service SPID:
DS1 & MF MAINTENANCE
DS0 Loop-Around Test Call Extension:
MF Test Call Extension:
MAINTENANCE SAVE TRANSLATION CORRUPTION AUDIT
Enable Translation Audit? y
Display Warning When Detected? n
Alarm When Detected? n
Block Save Translation When Detected? n

CDR SYSTEM PARAMETERS

Node Number (Local PBX ID):		CDR Date Format: month/day
Primary Output Format:	customized	Primary Output Endpoint: CDR1
Secondary Output Format:		
Use ISDN Layouts?	n	Enable CDR Storage on Disk? n
Use Enhanced Formats?	n	Condition Code 'T' For Redirected Calls? n
Use Legacy CDR Formats?	y	Remove # From Called Number? n
Modified Circuit ID Display?	n	Intra-switch CDR? n
Record Outgoing Calls Only?	n	Outg Trk Call Splitting? y
Suppress CDR for Ineffective Call Attempts?	y	Outg Attd Call Record? y
Disconnect Information in Place of FRL?	n	Interworking Feat-flag? n
Force Entry of Acct Code for Calls Marked on Toll Analysis Form?	n	
Calls to Hunt Group - Record:	member-ext	
Record Called Vector Directory Number Instead of Group or Member?	n	
Record Agent ID on Incoming?	n	Record Agent ID on Outgoing? y
Inc Trk Call Splitting?	n	
Record Non-Call-Assoc TSC?	n	Call Record Handling Option: warning
Record Call-Assoc TSC?	n	Digits to Record for Outgoing Calls: dialed
Privacy - Digits to Hide:	0	CDR Account Code Length: 15

Data Item - Length

1: date	- 6
2: space	- 1
3: time	- 4
4: space	- 1
5: calling-num	- 15
6: space	- 1
7: code-used	- 4
8: space	- 1
9: dialed-num	- 23
10: space	- 1
11: sec-dur	- 5
12: space	- 1
13: auth-code	- 13
14: return	- 1
15: line-feed	- 1
16: -	-

Record length = 78

DIAL PLAN ANALYSIS TABLE

Dialed String	Total Length	Call Type
0	1	fac
1	1	fac
2	4	ext
3	4	ext
4	4	ext
5	4	ext
6	4	ext
7	4	ext
8	3	dac
9	1	fac
*	2	fac
#	3	fac

ROUTE PATTERNS

Route Service/Feature	Name/ Pref	Trk	FRL Lmt	Hop	IXC	BCC	TSC	CA-TSC	ITC
Pat	Grp				0 1 2 M 4 W	Request			
3	1 1	2	user		y y y y n	y	at-setup		unre
	2 2	2	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	3 3	2	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
4	1 1	3	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	2 2	3	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	3 3	3	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
5	1 1	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	2 2	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	3 3	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
6	1 1	6	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	2 2	6	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	3 3	6	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
15	1 10	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	2 1	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	3 2	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
	4 3	4	user		y y y y n	y	at-setup	unre	
99 msgserver	1 99	0	user		y y y y n	y	none	rest	

ARS DIGIT ANALYSIS REPORT

Location: all

Dialed String	Total	Min	Route Max	Call Pattern	Node Type	Number
00		2	18	6	pubu	
06		10	10	5	pubu	
0620		11	11	15	pubu	
0630		11	11	15	pubu	
0670		11	11	15	pubu	
0690		10	10	deny	pubu	
10x		3	3	3	pubu	
11x		3	3	3	pubu	
1xx		3	3	4	pubu	
1xxx		4	4	4	pubu	
2xxxxxx		7	7	4	pubu	
3xxxxxx		7	7	4	pubu	
4xxxxxx		7	7	4	pubu	
5xxxxxx		7	7	4	pubu	
6xxxxxx		7	7	4	pubu	
7xxxxxx		7	7	4	pubu	
8xxxxxx		7	7	4	pubu	

VECTOR DIRECTORY NUMBERS

Name (22 characters)	VDN	Ovr	Vec	Orig	Evnt
Annc	Ext/Skills		COR	TN	Noti
	Adj				Num Meas
Teszt, IVR 1-es csator	2250	n	1 1	5	int
Kek Szam 240-024	2298	n 1	1 30	int	
Hivas Elovalasztas	2900	n	1 1	1	int
Partnerek 2901	n 1	1	2 int		
Automata Kezelo	2910	n	1 1	10	none
Feledekeny Ugynok	2980	n	1 1	80	int
IVR 2990	n 1	1	30 int		
IVR Nelkul	2991	n	1 1	5	none
Automata Kezelo	2999	n	1 1	99	none
ACA 7800	n 1	1	100 none		

TRUNK GROUPS

Grp	No.	Out Que
No. TAC Group Type Group Name	Mem TN COR CDR	Meas Dsp Len
1 801 isdn MATAV-1	29 1 1 y	int n 0
2 802 isdn MATAV-2	30 1 1 y	int n 0
3 803 isdn MATAV-3	30 1 1 y	int n 0
10 810 isdn Pannon	10 1 1 y	int n 0
20 820 isdn RAS modem	8 1 1 y	int n 0
99 899 isdn msgserver	8 1 1 y	none n 0

II. SZERZŐDÉSTERVEZET

VÁLLALKOZÁSI - FELHASZNÁLÁSI SZERZŐDÉS -TERVEZET-

amely létrejött egyrészről:

Diákhitel Központ Zrt. (cégjegyzékszám: 01-10-044-593, székhelye: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11., adószáma: 12657331-2-41; KSH szám: 12657331-6432-114-01; képv.: Bugár Csaba vezérigazgató), mint **Megrendelő** (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a:

Név:

Székhely:

Cégjegyzékszám:

Adóigazgatási szám:

Statisztikai számjel:

Pénzforgalmi jelzőszám:

Továbbiakban: **Vállalkozó**

között alulírott helyen és időben, az alábbi feltételek szerint.

Előzmények

Felek rögzítik, hogy jelen szerződés megkötésére Megrendelő nemzeti tárgyalásos közbeszerzési eljárást folytatott le, ennek megfelelően jelen szerződés a Megrendelő 2012.-én megküldött ajánlattételi felhívása, ajánlatkérési dokumentációja, továbbá Vállalkozó 2012.-án benyújtott, illetve tárgyaláson elfogadott ajánlata alapján készült.

Felek közötti jogviszony tartalmát jelen szerződés rendelkezései határozzák meg azzal, hogy az ajánlati felhívás, ajánlatkérési dokumentáció és ajánlattevő elfogadott ajánlata, így a nyertes ajánlat azon elemei, amelyek értékelésre kerültek - a tárgyalási jegyzőkönyvek szerint - jelen szerződés részét képezik.

Amennyiben Felek közötti vitás kérdésre a szerződés nem tartalmaz rendelkezéseket, elsősorban Megrendelő eljárást megindító felhívásában, ajánlatkérési dokumentációjában, a kiegészítő kérdés-válaszban, és a tárgyalási jegyzőkönyvekben rögzítettek irányadóak, másodsorban a Vállalkozó ajánlatában, tárgyalási jegyzőkönyvekben megtett nyilatkozatai az irányadóak.

1. A szerződés tárgya, mennyisége

Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a következő termékek szállítását, illetve jelen szerződésben rögzített szolgáltatások ellátását (össességében a továbbiakban: telefonközpont bővítés):

1.	Contact Center bővítése	hardver bővítés
		paraméterezés/szoftverfejlesztés (IVR menürendszer átalakítása, csatornák számának bővítése)
2.	CTI interfész kialakítása a BOSS rendszerrel	
3.	CTI interfész kialakítása a Diákhitel Direkt portállal	
4.	DSR hangrögzítő rendszer átalakítása (licenzbővítés, tárolási idő bővítése, statisztikai szoftver lecserélése, paraméterezése)	

Az egyes termékek és szolgáltatások a jelen szerződés számú mellékletében foglalt műszaki követelményekben kerülnek meghatározásra.

2. Teljesítési határidők

2.1 Vállalkozó jelen szerződésben számú mellékletben meghatározott feladatait teljes körűen **2012. augusztus 14-ig** köteles teljesíteni. Vállalkozó a Megrendelő előzetes jóváhagyásával jogosult előteljesítésre.

2.2 Vállalkozó a jelen szerződésben, illetve a tárgyalási jegyzőkönyv szerint elfogadott ajánlatában rögzítettek szerint köteles teljesíteni. Amennyiben a jelen szerződés teljesítése során a Vállalkozó számára olyan körülmény áll elő, amely akadályozza a határidőben történő teljesítést, úgy köteles haladéktalanul, írásban értesíteni a Megrendelőt a késedelem tényéről, annak várható időtartamáról és okairól. A jelen pontban szabályozottak nem zárják ki a jelen szerződés 9. pontjának alkalmazását.

2.3. Amennyiben olyan körülmény áll elő, amely akadályozza, vagy késlelteti Megrendelő megfelelő együttműködését a szerződés teljesítése során, erről köteles Vállalkozót haladéktalanul értesíteni, jelezve az akadályt és annak okát, valamint várható időtartamát.

2.3. Felek rögzítik, hogy Vállalkozót terhelő jótállás kezdő napja, a teljesítés Megrendelő részéről történő elfogadásának napja.

3. Árak, díjak

3.1 Vállalkozót jelen szerződésben foglaltak maradéktalan, szerződés szerinti teljesítéséért Ft + ÁFA, azaz Ft + ÁFA vállalkozói díj, mint átalánydíj illeti meg.

A telefonközpont bővítés egységárait Vállalkozó elfogadott ajánlata tartalmazza.

A jelen szerződésben meghatározott díj ellentételezi mindazokat a költségeket, díjakat és ráfordításokat is, amik a szerződés teljesítésével kapcsolatban a Vállalkozónál felmerülnek. Vállalkozó a telefonközpont bővítésért és jelen

szerződésben rögzítettek teljesítéséért a jelen pontban meghatározott vállalkozói díjon kívül egyéb díjazásra semmilyen jogcímen nem jogosult.

4. Fizetési feltételek

4.1. Megrendelő előleget nem fizet.

4.2. Megrendelő a telefonközpont bővítéséért, és ahhoz kapcsolódó feladatok elvégzéséért járó vállalkozói díjat az igazolt teljesítést követő 5 napon belül beérkezett, a teljesítésigazolás alapján Vállalkozó által kiállított számla ellenében, a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással köteles megfizetni. Amennyiben a számla az igazolt teljesítéstől számított 5 napon belül nem érkezik meg, vagy (tartalmi, illetve formai okokból) nem fogadható be, a 30 napos fizetési határidő a befogadható számla kézhez vételétől számíthat. A számla kötelező melléklete a teljesítésigazolás egy példánya. A teljesítés igazolására Megrendelő részéről Gál István informatikai igazgató jogosult.

4.3. Megrendelő a számlák ellenértékét a Vállalkozó-nál vezetett számú pénzforgalmi számlájára történő átutalással egyenlíti ki.

4.4. A számlán fel kell tüntetni, továbbá „a számla közbeszerzési eljárás keretében kötött szerződés elszámolásához kapcsolódik” közleményt.

4.5. A jelen szerződés teljesítéséhez kapcsolódó kifizetés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. § hatálya alá tartozik. A 2003. évi XCII. törvény 36/A. § (1) bekezdése szerinti együttes adóigazolást (melynek a 2003. évi XCII. törvény 85/A. § (3) bekezdése szerinti adatokat kell tartalmaznia) Vállalkozónak a számlaküldés címére kell megküldenie legalább a fizetési határidő lejártát megelőző 5 nappal korábban. Adóigazolás hiányában Megrendelőnek nem áll módjában a számla ellenértékének megfizetése, késedelmes beérkezés esetén pedig Megrendelőnek jogában áll a fizetési határidőt a késedelem napjainak számával módosítani. Nem „nemleges” együttes adóigazolás esetén Megrendelő az ellenérték megfizetésére a 2003. évi XCII. törvény 36/A. § (4) bekezdésében foglaltak szerint köteles.

4.6. Fizetési késedelem esetén Vállalkozó jogosult a Ptk. szerinti késedelmi kamatot érvényesíteni Megrendelővel szemben.

5. A teljesítés módja

5.1. Vállalkozó a szerződés aláírását követően köteles kivitelezési tervet készíteni. A kivitelezési tervet Vállalkozónak oly módon kell elkészítenie, hogy azt legkésőbb a jelen szerződés létrejöttét követő 8. napon belül Megrendelőnek jóváhagyás érdekében bemutassa, és az legkésőbb a 10. nap elteltével jóváhagyásra kerüljön. A kivitelezési tervet Felek jóváhagyás után jelen szerződés számú mellékleteként kezelik.

5.2. A kivitelezési tervnek az alábbiakat kell tartalmaznia:

- teljesítési ütemterv,
- rendszerterv,
- oktatási terv,
- implementációs terv,

- tesztelési terv.

5.3. Az 5.1 pontban meghatározott határidő lejárta előtt a Vállalkozó által átadott kivitelezési tervet a Megrendelő két (2) munkanapon belül véleményezi és dönt annak elfogadásáról. A kivitelezési terv elfogadása megtagadható, ha az ténylegesen nem felel meg az „Előzmények” pontban jelzett dokumentumok bármelyikének.

5.4. Vállalkozó a bővítés éles üzemű működését megelőzően köteles a kivitelezési terv részét képező oktatási tervben meghatározottak szerint a Megrendelő munkatársai részére oktatást tartani.

5.5. Vállalkozónak a jelen szerződés keretében szállított hardvereket a Megrendelő géptermebe kell leszállítania és telepítenie. Vállalkozó a hardverek szállítása előtt legalább 2 munkanappal köteles megadni Megrendelőnek az alábbi adatokat:

- szállítást végző cég neve,
- szállításban részt vevők személyes adatai (név, lakcím, anyja neve, személyigazolvány szám),
- szállítandó eszközök darabszáma, típusa,
- kapcsolattartó neve, telefonszáma,
- szállítás időpontja.

5.6. A jelen szerződés teljesítése során leszállítandó dokumentumokat, dokumentációkat Vállalkozónak két példányban, elektronikus formában (CD-n), továbbá Megrendelő erre vonatkozó igénye esetén két példányban, papír alapon kell a Megrendelő rendelkezésére bocsátania. Felek rögzítik, hogy a forráskód a dokumentáció része.

5.7. Vállalkozó a szerződés teljes körű teljesítését köteles írásban - legkésőbb a 2.1. pontban rögzített határnapra,- Megrendelő részére jelenteni (készre jelentés) és az átadás-átvételre időpontot megjelölni. Az átadás-átvétel napja – Felek közös megegyezésének hiányában - nem lehet a készre jelentés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 10 naptári nap.

6. Megrendelő feladata

6.1. Megrendelő köteles a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges, rendelkezésére álló, Vállalkozó által kért adatokat, illetőleg dokumentumokat Vállalkozó rendelkezésére bocsátani.

6.2. Megrendelő a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben biztosítja a Vállalkozó számára a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges rendszer(ek)hez történő zavartalan hozzáférést biztosító technikai feltételeket (szerverek elérhetősége hálózati kapcsolattal, megfelelő jogosultságokkal, stb.).

6.3. Megrendelő köteles – a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben – a Vállalkozó projektjében résztvevő szakemberek számára belépési lehetőséget biztosítani épületeibe, helyiségeibe.

6.4. Vállalkozót terhelő feladatok maradéktalan, hiba és hiánymentes teljesítése esetén Vállalkozó készre jelentése esetén Megrendelő, a készre jelentés kézhezvételétől számított leghamarabb 3. munkanapon, de nem később, mint 10 naptári napon belül

köteles az átadás-átvételi eljárást lefolytatni. Amennyiben a teljesítés megfelel a jelen szerződésben rögzítetteknek, Megrendelő átveszi a beruházást, és teljesítésigazolást ad ki.

Hibás, hiányos teljesítés esetén Megrendelő legkésőbb 10 naptári napon belül elküldött nyilatkozatával megtagadhatja az átvételt és hibalistát készít, amelyben meghatározza a hibák kijavításának módját, és a rendelkezésre álló határidőt.

Megrendelő nem tagadhatja meg az átvételt kisebb, a rendeltetésszerű használatot nem akadályozó hibák esetén, azonban szavatossági igényét, kifogását érvényesítheti a teljesítés elfogadásával egy időben is.

7. Jótállás, jogszatosság

7.1. Vállalkozó a jelen szerződés keretében szállított valamennyi szoftverre valamint hardverre (és azok operációs rendszerére) 12 havi jótállást vállal. Amennyiben valamely jelen szerződés alapján szállított eszközre vonatkozóan a gyártó 12 hónapnál hosszabb időtartamra vállal jótállást, Vállalkozó jótállási kötelezettsége ezen eszközökre vonatkozóan a gyártói jótállás időtartamának megfelelően meghosszabbodik.

7.2. Vállalkozó 12 havi jótállást vállal arra, hogy az általa teljesített telefonközpont bővítés megfelel a jelen szerződés számú mellékletében, valamint Megrendelő által jóváhagyott kivitelezési tervben (jelen szerződés számú melléklete) foglaltaknak, továbbá, hogy a bővített telefonközpont az előzőekben meghatározott dokumentumokban leírtak szerint működik.

7.3. A jótállás kezdő időpontja a bővített telefonközpont átvételének a napja.

7.4. Jótállási idő alatti meghibásodás esetén a hiba kijavítására a Vállalkozó köteles, az ilyen meghibásodás esetén Vállalkozó a javításért díjazásra nem jogosult.

7.5. A jótállási idő alatti hibajavítás esetén a jótállási idő meghosszabbodik azzal az idővel, amely alatt a Megrendelő a meghibásodott szoftver vagy hardvert, vagy a telefonközpontot rendeltetésszerűen nem tudta használni.

7.6. Alkatrészcsere esetén a felhasznált alkatrész jótállási ideje az irányadó jogszabályok alapján számítandó, de nem lehet rövidebb, mint a telefonközpont bővítésre vonatkozó hátralévő jótállási idő. A jótállás keretében kicserélt hibás alkatrészek – Megrendelő általi ellenőrzést követően- a Vállalkozó tulajdonába kerülnek.

7.7. Vállalkozó kijelenti és garantálja, hogy a jelen szerződés teljesítése során átadásra kerülő (hardver és szoftver) termékek saját termékei, vagy azok felett jelen szerződés teljesítésének vonatkozásában rendelkezik a más részére történő továbbértékesítési jogosultságokkal. Ha e jogosultságok hiánya miatt a Megrendelővel szemben bárki fellép, Vállalkozó köteles a Megrendelő helyett a jelen szerződés hatályán túl is helyt állni.

7.8. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés teljesítését más személlyel fennálló megállapodása nem korlátozza, illetve ilyen megállapodást a jelen szerződés fennállása alatt nem köt.

7.9. Vállalkozó valóságnak meg nem felelő jogszatossági nyilatkozata esetén a Megrendelő – a kártérítési igényének fenntartása mellett – jelen szerződéstől jogosult elállni.

8. Felhasználói jogok

8.1. Megrendelő célja, hogy a Vállalkozó szoftverfejlesztési szolgáltatása útján létrejövő szoftverekre vonatkozóan időbeli és területi korlátozástól mentes felhasználási és átdolgozási jogot szerezzen. Az átdolgozási jog keretében Megrendelő a leszállított szoftvereket jogosult akár harmadik személy bevonásával is továbbfejleszteni. Jelen szerződés keretében kifejezetten a Megrendelő számára elkészített új szoftverfejlesztések és továbbfejlesztett szoftverek kizárólagos vagyoni jogát a Vállalkozó a Megrendelőre ruházza át. A vagyoni jogok az új szoftverfejlesztés(ek) és továbbfejlesztett szoftver(ek) díját is tartalmazó vállalkozói díj megfizetésével egyidejűleg szállnak át. A szoftverek elválaszthatatlan részei a hozzájuk tartozó dokumentációk (beleértve a forráskódot is).

8.2. A 8.1. pontban foglaltakra tekintettel a telefonközpont bővítés teljesítésének utolsó feltétele a 8.1. pont szerinti szoftverek forráskódjának, valamint a forráskód értelmezéséhez szükséges leírásnak Megrendelő részére történő átadása.

8.3. Az eredeti, ún. dobozos szoftverek és dokumentációk esetében nem kizárólagos, határozatlan időre szóló, visszavonhatatlan felhasználási jogot szerez Megrendelő. Vállalkozó az általa átruházott licencekre vonatkozóan jogszavatosságot vállal és jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy a felhasználási jogokat jelen pontban szabályozottak szerint jogosult továbbadni. A felhasználói jogok a vállalkozói díj megfizetésével egyidejűleg szállnak át.

8.4. Vállalkozó a próbaüzem kezdetétől a vállalkozói díj megfizetéséig ideiglenes szoftverhasználati jogot biztosít Megrendelő részére.

9. Felelősség, kötbér

9.1. Vállalkozó, a szerződés neki felróható okból történő nem, vagy nem szerződésszerű teljesítése esetére az alábbiakban meghatározott kötbér fizetésére köteles:

a) késedelmes teljesítés esetén:

a telefonközpont bővítésre a jelen szerződésben meghatározott végteljesítési határidő elmulasztása esetén a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott nettó vállalkozási díjra vetítve az alábbi késedelmi kötbért köteles fizetni:

a késedelem első tíz napjára: napi 0,50%,

a késedelem második tíz napjára: napi 0,75%

ezt követően: napi 1,00%

A késedelmi kötbér maximális mértéke a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott nettó vállalkozási díj 20 %-a.

b) Hibás teljesítés esetén:

a telefonközpont bővítéshez kapcsolódó hibás teljesítés esetén Vállalkozó a hibával érintett teljesítés nettó értékének 20%-át kötbérként megfizetni köteles. A hibás

teljesítés esetére kiszabható kötbér maximális összege, a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott nettó vállalkozási díj 20 %-ának megfelelő összeg.

c) Meghiúsulás esetén:

jelen szerződésnek a telefonközpont bővítéshez kapcsolódó meghiúsulása esetén Vállalkozó a jelen szerződés 3. pontjában meghatározott nettó vállalkozási díj 20 %-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni. Meghiúsultnak kell tekinteni a szerződést, ha a késedelmi kötbér eléri a maximális mértéket.

9.2. Megrendelőnek jogában áll az esedékessé vált elismert és lejárt kötbért a Vállalkozó által benyújtott számla díjából visszatartani, abba betudni, ennek hiányában fizetési felszólítással követelni.

10. Bizalmas információk kezelése

10.1. Minden olyan üzleti információt, üzleti titkot, vagy adatot, amelyet a jelen Szerződés teljesítése során az egyik fél a másiktól kap, vagy amelyet ők vagy nevükben bárki a jelen Szerződéssel vagy az ebben foglaltakkal kapcsolatban közölt, vagy amelyekhez a Felek a Szerződés teljesítése során hozzájutottak, a Kbt. 80.§-ában foglaltaknak megfelelően, bizalmasan kell kezelni. Jelen Szerződés tartalmáról egyik fél sem nyilatkozhat a másik beleegyezése nélkül azzal, hogy az egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

10.2. A 10.1 pontban foglalt kötelezettségek megszegéséből származó, a másik felet ért bizonyított kárt, az információt jogtalanul kiadó fél köteles megtéríteni.

10.3. A jelen pontban meghatározott a bizalmas információk kezelésére vonatkozó kötelezettségek a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is fennmaradnak.

11. A szerződés időtartama, elállás, felmondás

11.1. Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén a szerződésszegéssel kapcsolatos kötbérre és egyéb kártérítésre vonatkozó igényein túl, a Megrendelőnek jogában áll a jelen szerződéstől a Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával, minden külön felszólítás nélkül elállni

- ha a késedelmi, vagy hibás teljesítési kötbér eléri az előírt maximumot, vagy
- ha a teljesítés meghiúsult, vagy lehetetlenné válik, vagy
- a szerződésszerű kivitelezési tervet Vállalkozó póthatáridőre sem javította ki, illetve szállította le
- Vállalkozó más, olyan súlyos szerződésszegést követ el, amely alapján Megrendelőnél érdekmúlás következik be.

11.2. Vállalkozó elállhat a szerződéstől, amennyiben Megrendelő,- írásbeli figyelmeztetés ellenére – a jelen szerződésben rögzített olyan kötelezettségének nem tesz eleget, amely akadályozza Vállalkozót a szerződés teljesítésében, továbbá

amennyiben Megrendelő a lejárt, és teljesítésigazolással elismert fizetési kötelezettségének, ismételt írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget.

11.3. Az elálló nyilatkozatot Felek írásban kötelesek egymással közölni. A szerződés megszűnésének napja a jogszerűen közölt nyilatkozat kézhezvételének napja. Az elállás nem érinti a Megrendelő kötbérre, vagy Felek kártérítésre vonatkozó igényének érvényesítését.

11.4. Megrendelő a Kbt. 125. § (5) bekezdése szerint jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani – ha szükséges, olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

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

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

11.5. A 11. 4. pont szerinti felmondás esetén Vállalkozó a már teljesített szolgáltatás megfelelő ellenértékére jogosult.

12. Egyéb rendelkezések

12.1. Megrendelő részéről bármely, nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

12.2. A szerződésre a mindenkor hatályos magyar jog, különös tekintettel a Közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény és a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény vonatkozik.

12.3. Amennyiben a jelen szerződés bármely pontja vagy rendelkezése érvénytelennek minősül, úgy – ettől függetlenül – a jelen szerződés egyéb rendelkezései továbbra is teljes egészében érvényben maradnak.

12.4. Felek vállalják, hogy vitás kérdéseik rendezését egymás közötti egyeztetés útján kísérik meg.

12.5. Felek a Kbt. 125. § alapján kötelezően rögzítik, hogy:

a) Megrendelő nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) Vállalkozó a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 125. § (5) bekezdése szerinti, 11. 4. pontban megjelölt ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

12.6. Felek rögzítik, hogy jelen szerződést közös megegyezéssel, írásban csak a Kbt. 132. §- a szerinti korlátozással módosíthatják.

12.7. Felek jelen szerződés teljesítése során az alábbi személyeket jelölik ki kapcsolattartóként:

Megrendelő részéről:

email cím:

telefonszám:

fax szám:

Vállalkozó részéről:

email cím:

telefonszám:

fax szám:

Felek rögzítik, hogy hatályosnak tekintenek minden értesítést, közlést, amennyiben azt a kapcsolattartó részére írásban, igazolható módon megküldték. Felek kötelezik magukat arra, hogy a kapcsolattartó személyében történő változásról a másik felet egy munkanapon belül értesítik.

12.8. Jelen szerződést Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2012.

Mellékletek

1. számú melléklet:

2. számú melléklet:

Budapest, 2012.

.....
Megrendelő
Diákhitel Központ Zrt.
Bugár Csaba Vezérigazgató

.....
Vállalkozó

III. NYILATKOZATMINTÁK

Ajánlatkérő következő oldalakon csatolt nyilatkozat-mintákkal kívánja segíteni az Ajánlattevőket az eredményes Ajánlat benyújtásában.

Az Ajánlatkérő által biztosított nyilatkozat-minták *használata nem kötelező*, azokat az Ajánlattevő saját kockázatára használhatja, és szintén saját kockázatára azokon módosításokat végezhet. A benyújtott nyilatkozatoknak tartalmazniuk kell a nyilatkozatmintákban kért információkat.

Azokra a nyilatkozatokra, amelyekre a dokumentáció nem tartalmaz mintát, az iratot az Ajánlattevő készíti el.

PÁLYÁZATI ADATLAP

Az eljárás tárgya:	Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése
Az cég pontos neve:	
A cég eljárásban betöltött szerepe: (kérjük a megfelelőt egyértelműen megjelölni)	ajánlattevő alvállalkozó kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet
Címe:	
Telefonszáma:	
Telefax száma:	
E-mail címe:	
A cég cégjegyzék száma:	
Cégbírósága:	
Statisztikai számjele:	
Adószáma:	
Uniós adószáma:	
Bankszámláink:	
A tárgyban érintett kapcsolattartó személy neve:	
A tárgyban érintett kapcsolattartó mobil száma:	
A tárgyban érintett kapcsolattartó telefax száma:	
A tárgyban érintett kapcsolattartó email címe:	

A táblázatot kérjük kitölteni és az ajánlathoz csatolni

- ajánlattevő (közös ajánlattevők)
- alvállalkozó(k)
- kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet(ek)

vonatkozásában.

....., 2012.

.....

..
cégszerű aláírás

FELOLVASÓLAP

Ajánlattételi adatlap

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

Ajánlattevő (közös ajánlattevők) neve:

.....

Ajánlattevő (közös ajánlattevők) címe:

.....

	Ajánlat
Összesített nettó ajánlati ár a felhívásban és az ajánlatkérési dokumentációban megadott műszaki tartalom teljes körű megvalósítására (Ft)	nettó, Ft

....., (helység) (év) (hónap) (nap)

cégszerű aláírás

Ajánlattételi adatlap – melléklet

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A Felolvasólapon megadott összesített ár alábontása (kérjük részletezni, amennyiben szükséges, a táblázat bővíthető):

Az árajánlatot kérjük az alábbi táblázatnak megfelelően megadni. Az egyes sorokat kötelező alábontani, és a megadott részösszeseneknek (tételeknek) szerepelnie kell.

Megnevezés	Darabszám	Nettó egységár Ft	Nettó ár Ft	Bruttó ár Ft
Avaya hardver komponensek				
Avaya szoftver komponensek				
DSR bővítés, átalakítás				
IVR programozás és integráció				
CTI fejlesztés				
Tervezés, tesztelés, telepítés, éles üzembe helyezés				
Oktatás				
Összesen:				

Kelt:.....

.....
cégszerű aláírás

AJÁNLATTEVŐI NYILATKOZAT
a Kbt. 60. § (3) és (5) bekezdés alapján

Ajánlattevő neve:

Székhelye:

Ajánlattevő önmagára vonatkozóan a Kbt. 60. § (3) szerint:

1.) kinyilvánítja ajánlattételi szándékát a „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” tárgyú közbeszerzési eljárásában, elfogadja a felhívás és az ajánlatkérési dokumentáció feltételeit. Nyilatkozunk, hogy szakmai ajánlatunk a tárgyalások során véglegesített közbeszerzési műszaki leírás (továbbá a felhívásban és az ajánlatkérési dokumentációban) rögzített ajánlattevői feladatok megvalósítása.

2.) kötelezettséget vállal arra, hogy a közbeszerzési eljárás nyerteseként a tárgyalások során véglegesített szerződés-tervezet szerint szerződést köt, és a szerződést az abban foglaltak szerint, az ajánlatban, amennyiben részt veszünk az ártárgyaláson, úgy az ártárgyaláson megadott ellenszolgáltatásért teljesíti.

3.) Társaságunk a kis- és középvállalkozókról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kktv.) alapján¹
a Kktv. hatálya alá tartozik és mikro-vállalkozásnak minősül
a Kktv. hatálya alá tartozik és kisvállalkozásnak minősül
a Kktv. hatálya alá tartozik és középvállalkozásnak minősül
nem tartozik a Kktv. hatálya alá

Kelt:.....

..

.....
cégszerű aláírás

¹ A megfelelő aláhúzással jelölendő

NYILATKOZAT a Kbt 40.§ (1) bek. a-b) pontjai és 55. § szerint

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

Alulírott (név) mint a(z)
(cégnév, székhely) ajánlattevő jelen közbeszerzési eljárásban nyilatkozattételre jogosult képviselője a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 40. § (1) bekezdés a)-b) pontjai tekintetében az alábbiak szerint nyilatkozom:

40. § (1) a) a közbeszerzésnek az a része (részei), amelynek teljesítéséhez az ajánlattevő a közbeszerzés értékének tíz százalékát meg nem haladó mértékben alvállalkozót vesz igénybe²:

.....

40. § (1) b) az ajánlattevő által a szerződés teljesítéséhez a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozók, valamint a közbeszerzésnek az a része (részei) és százalékos aránya, amelynek teljesítésében a megjelölt alvállalkozók közre fognak működni³:

Alvállalkozó megnevezése (név/cím)	A közbeszerzésnek az a része, amelyben közreműködik	Részvétel %-os aránya

55. § (5): kapacitást nyújtó szervezet, és az alkalmassági feltétel (felhívás vonatkozó pontjának megjelölése), melynek igazolása érdekében az ajánlattevő ezen szervezet erőforrására (is) támaszkodik⁴.

Kapacitásait rendelkezésre bocsátó szervezet megnevezése	Kapacitásait rendelkezésre bocsátó szervezet címe	Igazolni kívánt alkalmassági feltétel és a felhívás vonatkozó pontjának megjelölése	Igénybevétel, teljesítésbe történő bevonás módja

....., 2012.

.....

..
cégszerű aláírás

² nemleges választ is kérjük megadni, vagy kihúzással jelölni!

³ nemleges választ is kérjük megadni, vagy kihúzással jelölni!

⁴ nemleges választ is kérjük megadni, vagy kihúzással jelölni!

Nyilatkozat a Kbt. 56. § (1)-(2) bekezdés szerinti kizáró okokról

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe: ajánlattevő

Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy az általam jegyzett céggel szemben nem állnak fenn a Kbt. 56. § (1)-(2) bekezdésében felsorolt kizáró okok.

A Kbt. 56. § (1) bekezdése értelmében, az eljárásban nem lehet ajánlattevő, alvállalkozó és nem vehet részt az alkalmasság igazolásában olyan gazdasági szereplő, aki

a) végelszámolás alatt áll, vagy vonatkozásában csődeljárás elrendeléséről szóló bírósági végzést közzétettek, vagy az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, vagy ha a gazdasági szereplő személyes joga szerinti hasonló eljárás van folyamatban, vagy aki személyes joga szerint hasonló helyzetben van;

b) tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették;

c) gazdasági, illetve szakmai tevékenységével kapcsolatban jogerős bírósági ítéletben megállapított bűncselekményt követett el, amíg a büntetett előélethez fűződő hátrányok alól nem mentesült; vagy akinek tevékenységét a jogi személlyel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről szóló 2001. évi CIV. törvény 5. §-a (2) bekezdés b), vagy g) pontja alapján a bíróság jogerős ítéletében korlátozta, az eltiltás ideje alatt, vagy ha az ajánlattevő tevékenységét más bíróság hasonló okból és módon jogerősen korlátozta;

d) közbeszerzési eljárásokban való részvételtől jogerősen eltiltásra került, az eltiltás ideje alatt;

e) egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének – a letelepedése szerinti ország vagy az ajánlatkérő székhelye szerinti ország jogszabályai alapján – nem tett eleget, kivéve, ha megfizetésére halasztást kapott;

f) korábbi – három évnél nem régebben lezárult – közbeszerzési eljárásban hamis adatot szolgáltatott és ezért az eljárásból kizárták, vagy a hamis adat szolgáltatását jogerősen megállapították, a jogerősen megállapított időtartam végéig;

g) az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 50. § (1) bekezdés a) pontja szerinti rendezett munkaügyi kapcsolatok követelményeinek megsértésével

ga) a munkaviszony létesítésével összefüggő bejelentési kötelezettség elmulasztásával összefüggésben két évnél nem régebben jogerőre emelkedett közigazgatási, vagy annak felülvizsgálata esetén bírósági határozatban megállapított és munkaügyi bírsággal vagy az adózás rendjéről szóló törvény szerinti mulasztási bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el, vagy

gb) külföldi Magyarországon engedélyhez kötött foglalkoztatása esetén az engedély megkérésére vonatkozó munkáltatói kötelezettség elmulasztásával összefüggésben két évnél nem régebben jogerőre emelkedett közigazgatási vagy annak felülvizsgálata esetén bírósági határozatban megállapított és a központi költségvetésbe történő befizetésre kötelezéssel, vagy a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény szerinti közrendvédelmi bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el;

h) a büntető törvénykönyv szerinti bünszervezetben részvétel – ideértve bűncselekmény bünszervezetben történő elkövetését is –, vesztegetés, vesztegetés nemzetközi kapcsolatokban, hűtlen kezelés, hanyag kezelés, költségvetési csalás, az európai közösségek pénzügyi érdekeinek megsértése, illetve pénzmosás bűncselekményt vagy személyes joga szerinti hasonló bűncselekményt követett el, feltéve, hogy a bűncselekmény elkövetése jogerős bírósági ítéletben megállapítást nyert, amíg a büntetett előélethez fűződő hátrányok alól nem mentesült;

i) korábbi közbeszerzési eljárás eredményeként 2010. szeptember 15-ét követően kötött szerződésével kapcsolatban az alvállalkozója felé fennálló (vég- vagy részszámlából fakadó)

fizetési kötelezettsége 10%-ot meghaladó részét nem teljesítette, vagy fizetési késedelme meghaladta a fizetési határidőt követő 15 napot – annak ellenére, hogy az ajánlatkérőként szerződést kötő fél a részére határidőben fizetett –, és ezt két éven belül született jogerős és végrehajtható közigazgatási, vagy bírósági határozat megállapította;

j) az adott eljárásban előírt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése során olyan hamis adatot szolgáltat, vagy hamis nyilatkozatot tesz, amely a verseny tisztaságát veszélyezteti;

k) tekintetében a következő feltételek valamelyike megvalósul:

ka) nem EU-, EGT- vagy OECD-tagállamban vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, mellyel Magyarországnak kettős adózás elkerüléséről szóló egyezménye van, vagy

kb) a közbeszerzési szerződéssel kapcsolatban megszerzett jövedelme az adóilletősége szerinti országban kedvezményesebben adózna (a jövedelemre kifizetett végleges, adó-visszatérítések után kifizetett adót figyelembe véve), mint ahogy a gazdasági szereplő az adott országból származó belföldi forrású jövedelme után adózna. Ennek a feltételnek nem kell eleget tennie a gazdasági szereplőnek, ha Magyarországon bejegyzett fióktelepe útján fogja teljesíteni a közbeszerzési szerződést és a fióktelepnek betudható jövedelemnek minősülne a szerződés alapján kapott jövedelem,

kc) olyan nem szabályozott tőzsdén jegyzett társaság, amelynek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény 3. § r) pontja szerinti tényleges tulajdonosa nem megismerhető.

A Kbt. 56. § (2) bekezdése értelmében, az eljárásban nem lehet ajánlattevő vagy részvételre jelentkező,

(2) amelyben közvetetten vagy közvetlenül több, mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati joggal rendelkezik olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amelynek tekintetében az (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételek fennállnak. Amennyiben a több, mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati hányaddal rendelkező gazdasági társaság társulásként adózik, akkor az ilyen társulás tulajdonos társaságaira vonatkozóan kell az (1) bekezdés ka) pontja szerinti feltételt megfelelően alkalmazni.

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat a Kbt. 56. § (2) bekezdése alapján

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe: ajánlattevő

1.) Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy társaságunkban az alábbi jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet közvetetten, vagy közvetlenül több, mint 25 %-os tulajdoni résszel vagy szavazati joggal rendelkezik:

.....

Kijelentem, hogy a megnevezett jogi személy(ek), illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet(ek) vonatkozásában a Kbt. 56. § (2) bekezdésében hivatkozott kizáró feltételek nem állnak fenn.

2.) Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy társaságunkban nincs olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely közvetetten, vagy közvetlenül több, mint 25 %-os tulajdoni résszel vagy szavazati joggal rendelkezik

(*Kérjük a megfelelő rész 1.) vagy 2.) kitöltését)

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat a Kbt. 56. § (1) bekezdés kc) pontja alapján

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe: ajánlattevő

1.) Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy társaságunk olyan cégnek minősül, amelyet szabályozott tőzsdén jegyeznek.

2.) Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy társaságunk olyan cégnek minősül, amelyet szabályozott tőzsdén nem jegyeznek, ezért a 310/2011. (XII. 23.) Korm. r. 2. § ib) pontja alapján nyilatkozom, hogy

a) a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (a továbbiakban: pénzmosásról szóló törvény) 3. § r) pontja szerint definiált valamennyi tényleges tulajdonos neve és állandó lakóhelye:

.....
.....
.....

b) a pénzmosásról szóló törvény 3. § r) pontja szerinti tényleges tulajdonos nincsen.

(*Kérjük a megfelelő rész 1.) vagy 2.), illetőleg a 2.) a) vagy b) kitöltését.)

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat a Kbt. 57. § (1) bekezdése alapján

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

neve:

székhelye:

az eljárásban betöltött szerepe: ajánlattevő

Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy az általam jegyzett céggel szemben nem állnak fenn a Kbt. 57. § (1) bekezdés a)-f) pontjában felsorolt kizáró okok.

A Kbt. 57. § (1) bekezdés a)-f) pontja alapján az eljárásban nem lehet ajánlattevő, aki

- a) gazdasági vagy szakmai tevékenységével kapcsolatban – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős bírósági ítéletben megállapított jogszabálysértést követett el;
- b) a Tptv. 11. §-a, vagy az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés 101. cikke szerinti – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős és végrehajtható versenyfelügyeleti határozatban vagy a versenyfelügyeleti határozat bírósági felülvizsgálata esetén a bíróság jogerős és végrehajtható határozatában megállapított és bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el versenyeztetési eljárás során; vagy ha az ajánlattevő ilyen jogszabálysértését más versenyhatóság vagy bíróság – öt évnél nem régebben – jogerősen megállapította, és egyúttal bírságot szabott ki;
- c) korábbi közbeszerzési eljárás alapján vállalt szerződéses kötelezettségének megszegését két éven belül kelt jogerős közigazgatási vagy bírósági határozat megállapította.
- d) a letelepedése szerinti ország nyilvántartásában nincs bejegyezve;
- e) a szolgáltatás nyújtásához a letelepedése szerinti országban előírt engedéllyel, jogosítvánnyal vagy előírt szervezeti, kamarai tagsággal nem rendelkezik;
- f) három évnél nem régebben súlyos, jogszabályban meghatározott szakmai kötelezettségzegést vagy külön jogszabályban meghatározott szakmai szervezet etikai eljárása által megállapított, szakmai etikai szabályokba ütköző cselekedetet követett el.

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat

a Kbt. 58. § (3) bekezdése és a 310/2011. (XII. 23.) Korm. r. 10.§ a) pontja alapján

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

Alulírott, mint ajánlattevő cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy társaságunk a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe az 56. § és 57. § szerinti kizáró okok hatálya alá eső alvállalkozót, valamint az alkalmasságunk igazolására igénybe vett más szervezet nem tartozik az 56. § és 57. § szerinti kizáró okok hatálya alá.

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

NYILATKOZAT
nettó árbevételről

Alulírott, mint a (név, székhely)
Ajánlattevő jelen közbeszerzési eljárásban nyilatkozattételre jogosult képviselője
felelősségem tudatában

nyilatkozom,

hogy nettó árbevételünk az alábbiak szerint alakult:

lezárt üzleti év:	közbeszerzés tárgyából (telefonközpontok üzembe-helyezése, üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése) származó éves nettó árbevétele (Ft)
.....	
.....	

Jelen nyilatkozatot a „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” tárgyú
közbeszerzési eljárásában, az ajánlat részeként teszem.

....., 2012.

.....
.....
cégszerű aláírás

Referenciaigazolás / –nyilatkozat

a felhívás feladását megelőző 3 év legjelentősebb, a közbeszerzés tárgya szerinti szolgáltatásainak ismertetéséről

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

Szolgáltatás tárgya ⁵ , a szállított termékek és szolgáltatások megnevezésével olyan részletességgel, hogy abból az alkalmasság megállapítható legyen	A szerződést kötő másik fél megnevezése (cégnév), kapcsolattartó neve, telefonszáma, e-mailcíme	Teljesítés ideje	Ellenszolgáltatás nettó összege	Az ellenszolgáltatás összege, vagy a korábbi szolgáltatás mennyiségére utaló más adat megjelölése olyan részletességgel, hogy abból az alkalmasság megállapítható legyen (megoldás megnevezése gyártó, típus, és felhasználók száma)	A teljesítés az előírásoknak és a szerződésnek megfelelően történt-e

Keltezés: (helység, év, hónap, nap)

.....
cégszerű aláírás

⁵ Kérjük olyan részletességgel megadni, hogy az alkalmasság minimumkövetelményei részben megadott feltételek megléte vagy esetleges hiánya egyértelmű legyen.

NYILATKOZAT

a teljesítésbe bevonni kívánt szakemberekről

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

Alulírott/alulírottak mint a(z)
[.....] (cégnév, székhely) kötelezettségvállalásra
jogosultja/jogosultjai ezennel kijelentem/kijelentjük, hogy a szerződés teljesítésébe az alábbi
szakembereket kívánjuk bevonni:

Szakember neve	az alábbi vizsgákkal rendelkezik:

Kelt

.....
cégszerű aláírása

Nyilatkozat⁶

az Ajánlattevő által ajánlott személyzet rendelkezésre állásáról

„Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” tárgyú közbeszerzési eljárásához

Alulírott , mint a [Ajánlattevő neve] Ajánlattevő ajánlatában megnevezett szakember kijelentem, hogy tudomásom van a fenti vállalkozás ajánlatáról, és mint általa bemutatott szakember részt veszek a fent említett közbeszerzési eljárásban.

Visszavonhatatlan kötelezettséget vállalok arra, hogy az Ajánlattevő nyertessége esetén a szerződés teljesítésében személyesen közreműködöm, a személyes közreműködés érdekében az⁷

ajánlattevővel kapacitást biztosító szervezettel⁸ szerződést kötök.

A szerződés típusa⁹:

munkaszerződés,
vállalkozói/megbízási szerződés¹⁰.

Kelt:

.....

sajátkezű aláírás

⁶ A nyilatkozatot a bemutatott szakember írja alá.

⁷ A megfelelőt kérjük megjelölni, a vállalkozás nevét beírni.

⁸ Összhangban a „Nyilatkozat a Kbt 40.§ (1) bek. a-b) pontjai és 55. § szerint” dokumentummal!

⁹ A megfelelőt kérjük megjelölni.

¹⁰ Összhangban a „Nyilatkozat a Kbt 40.§ (1) bek. a-b) pontjai és 55. § szerint” dokumentummal!

Kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet kötelezettségvállaló nyilatkozata pénzügyi, gazdasági feltételekről

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe: kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet

Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy a (székhely:) ajánlattevő által benyújtott ajánlatban a szerződés teljesítéséhez szükséges pénzügyi, gazdasági feltételeket biztosítjuk. Egyben kijelentem, hogy a jelen közbeszerzési eljárás alapján megkötésre kerülő szerződés teljesítéséhez szükséges pénzügyi, gazdasági erőforrásokkal rendelkezünk és azok rendelkezésre fognak állni a szerződés teljesítésének időtartama alatt.

A kötelezettségvállalás az alábbi pénzügyi, gazdasági alkalmassági feltételekre vonatkozik:

alkalmassági feltétel:.....
a felhívás megfelelő pontjára hivatkozás:

Egyúttal nyilatkozom, hogy a részvételre jelentkező fizetéseképtelensége esetére kezességet vállalunk az ajánlatkérő mindazon kárának megtérítésére, amely az ajánlatkérőt a részvételre jelentkező teljesítésének elmaradásával vagy hibás teljesítésével összefüggésben érte, és amely más biztosítékok érvényesítésével nem térült meg.¹¹

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

¹¹ Abban az esetben, ha a szervezet által az ajánlattevő / részvételre jelentkező rendelkezésére bocsátott erőforrás a szerződés teljesítése során ténylegesen igénybe vehető, és az igénybevétel módjáról a részvételre jelentkező a Kbt. 55. § (6) bekezdésének a) pontja szerint nyilatkozik, a kezességvállaló nyilatkozat törölhető.

**Kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet kötelezettségvállaló nyilatkozata
szakmai, műszaki feltételekről**

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe: kapacitást rendelkezésre bocsátó szervezet

Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy a (székhely:) ajánlattevő által benyújtott ajánlatban a szerződés teljesítéséhez szükséges szakmai, műszaki feltételeket biztosítjuk. Egyben kijelentem, hogy a jelen közbeszerzési eljárás alapján megkötésre kerülő szerződés teljesítéséhez szükséges szakmai, műszaki erőforrásokkal rendelkezünk és azok rendelkezésre fognak állni a szerződés teljesítésének időtartama alatt.

A kötelezettségvállalás az alábbi műszaki, szakmai alkalmassági feltételekre vonatkozik:

alkalmassági feltétel:.....
a felhívás megfelelő pontjára hivatkozás:

....., év hó nap

.....
cégszerű aláírás

Nyilatkozat a szerződéstervezet elfogadásáról

Az eljárás tárgya: „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése”

A nyilatkozattevő cég

- neve:
- székhelye:
- az eljárásban betöltött szerepe:

Alulírott, mint a nyilatkozattevő cég cégjegyzésre jogosult képviselője a fenti közbeszerzési eljárás során kijelentem, hogy a dokumentációban megadott szerződéstervezet(ek)ben foglaltakat teljes körűen elfogadjuk és nyertességünk esetén maradéktalanul teljesítjük.

....., év hó nap

....

.....

cégszerű aláírás

NYILATKOZAT üzleti titokról

Alulírott, mint a(z)
.....(a
továbbiakban: Ajánlattevő) **önálló/együttes**¹² cégjegyzésre jogosult
képviselője/képviselői a Kbt. 80.§-al összhangban kijelentem/kijelentjük, hogy a jelen
közbeszerzési eljárás során benyújtott ajánlatunk alább megjelölt és elkülönített módon
megjelenített része(i) üzleti titoknak minősül(nek), és ezzel összefüggésben ezek
nyilvánosságra hozatalát megtiltom.

Üzleti titoknak minősül az ajánlat

melléklet/fejezet szám:

cím/megnevezés:

az érintett oldalszám: –tól –ig
megjelölt és elkülönített része.

Jelen nyilatkozatot a „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” elnevezésű
közbeszerzési eljárásában, az ajánlat részeként teszem/tesszük.

....., (helység) (év) (hónap) (nap)

.....
cégszerű aláírás

¹² A megfelelő aláhúzással jelölendő

Titoktartási nyilatkozat

Alulírott, mint a(z)
Ajánlattevő/közös Ajánlattevő cégjegyzésre jogosult képviselője büntetőjogi felelősségem tudatában **nyilatkozom**, az alábbiak szerint:

- Kötelezem magam arra, hogy az általam megismert, a Diákhitel Központ Zrt. működésével kapcsolatban a folyó közbeszerzési eljárásban tudomásomra jutott üzleti titkot teljes körűen, mindenkor megőrzöm, és megőrzése érdekében a szükséges intézkedéseket megteszem a cég valamennyi érintett munkavállalója irányában.
- Kötelezettséget vállalok arra, hogy illetéktelen személyekkel semmilyen információt nem közlök, mert azok mások által történő megismerése a Diákhitel Központ Zrt. működésére hátrányos következményekkel járna, vagy más személyeket jogellenes előnyhöz juttatna.
- Az ajánlatkérési dokumentációban foglalt információkat a fentiek figyelembevételével bizalmasan kezel(t)em, harmadik fél részére információt kizárólag olyan mértékben adtam, amely az ajánlathoz feltétlenül szükséges volt. Az ajánlatkérési dokumentációt, annak egyes részeit, kizárólag az ajánlat elkészítéséhez, a dokumentumokban feltüntetett rendeltetési célnak megfelelően használtam fel. Amennyiben tevékenységem során a közbeszerzési eljárás során benyújtott ajánlatomban általam nem nevesített harmadik személy részére a fentiekben meghatározott titokkörbe tartozó bármilyen információ átadása válna szükségessé, úgy köteles vagyok a Diákhitel Központ Zrt. hozzájárulását kérni.
- A fenti titokkörbe tartozó bármilyen dokumentumról másolatot nem készíthetek, csakis a részvénytársaság hozzájárulásával.
- A jelen közbeszerzési eljárás teljes folyamata során valamennyi tudomásomra jutott, az ajánlatkérővel kapcsolatos üzleti titkot megőrzöm. Amennyiben az üzleti titokra vonatkozó titoktartási kötelezettségemet megszegem, úgy azért teljes körű felelősséggel tartozom.

Jelen nyilatkozatot a „Diákhitel Központ Zrt. telefonközpont bővítése” elnevezésű közbeszerzési eljárásában, az ajánlat részeként teszem/tesszük.

....., 2012. évhó.....nap

Ajánlattevő
cégszerű aláírása