

**Budaörs Város Önkormányzat**  
**Polgármesterének**  
**ELŐTERJESZTÉSE**  
**a Településfejlesztési és Vagyongazdálkodási Bizottság 2019. szeptember ....-i,**  
**a Pénzügyi Ellenőrző Bizottság 2019. szeptember ....-i és**  
**a Képviselő-testület 2019. szeptember ....-i,**  
**ülésére**

Iktatószám: V/ -1/2019.

**Tárgy: Virtuális Ügyfélszolgálat projekt (Vivien) – Együttműködési Megállapodás a Vivien Solutions Kft-vel**

Az előterjesztés tárgyalása a Budaörs Város Önkormányzat Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 36/2010. (XI.12.) ÖKT. sz. rendelet (a továbbiakban SZMSZ) 18. § (1) bekezdése és 58. §-a alapján nyílt ülésen történik.

**Tisztelt Képviselő-testület!**  
**Tisztelt Bizottságok!**

**Előzmények**

Budaörs Város Önkormányzata és az Invitech Megoldások Zrt. között 2018. októberében Együttműködési Megállapodás jött létre Virtuális Ügyfélszolgálat projekt pilot programjának megvalósítása érdekében a Képviselő-testület 178/2018.(IX.19.) ÖKT sz. határozata alapján.

Az Invitech Megoldások Zrt. 2018. december 30.-val átalakulással megszűnt, jogutódja az Invitech ITC Services Kft. lett, mely jogutódlással folytatta a jogelődje által az együttműködési megállapodásban szereplő tevékenységet.

**Az új Együttműködési Megállapodás megkötésének okai**

Invitech ITC Services Kft. 2019. július 29.-én kelt levelében tájékoztatta Önkormányzatunkat, hogy a cég újraértékelt tevékenysége révén úgy döntöttek, hogy a jövőben nem kívánják folytatni az együttműködés alapját képező Vivien, Virtuális Ügyfélszolgálati Platform fejlesztését. A projekt tevékenysége egy kifejezetten erre a projektre létrejött új társaságban, a Vivien Solutions Kft.-ben, a régi kollégák részvételével folytatódik tovább.

Az Invitech ITC Services Kft. kezdeményezte önkormányzatunknál a meglévő Együttműködési Megállapodás felbontását, továbbá javasolta, hogy az együttműködés folytatására az eredeti tartalommal kössünk megállapodást a Vivien Solutions Kft-vel. Az együttműködés változatlan tartalommal történő folytatását kérte 2019. augusztus 15.-én kelt együttes levelében az Invitech ITC Services Kft és a Vivien Solutions Kft.

Az Invitech ITC Services Kft. jogelődjével kötött Együttműködési Megállapodás határozott időre jött létre, az 2019. október 17. napján automatikusan megszűnik.

A megkezdett Virtuális Ügyfélszolgálat pilot projekt folytatása érdekében fentiek figyelembe vételével, változatlan tartalom mellett, Együttműködési Megállapodást kívánunk kötni a Vivien Solutions Kft-vel.

Kérem a T. Bizottságokat és a Képviselő-testületet, hogy véleményezzék a csatolt Együttműködési Megállapodás tervezetét és annak elfogadásával támogassák a projekt folytatását és sikeres megvalósítását.

**Melléklet:**

- 1. sz. melléklet: Invitech ITC Services Kft megkereső levele
- 2. sz. melléklet: Invitech ITC Services Kft és Vivien Solutions Kft. együttes levele
- 3. sz. melléklet: Együttműködési Megállapodás tervezete

**Határozati javaslat a Bizottságok részére**

**Budaörs Város Önkormányzatának Településfejlesztési és Vagyongazdálkodási Bizottsága és Pénzügyi Ellenőrző Bizottsága** javasolja a Képviselő-testületnek, hogy a „Virtuális Ügyfélszolgálat projekt (Vivien) – Együttműködési Megállapodás a Vivien Solutions Kft-vel” tárgyában az **alábbiak szerint döntsön:**

- 1) Budaörs Város Önkormányzata támogassa a Virtuális Ügyfélszolgálat projekt folytatását és megvalósítását, hagyja jóvá az Együttműködési Megállapodás tervezetét a 3. sz. melléklet szerint.
- 2) A Képviselő-testület kérje fel a Polgármestert az Együttműködési Megállapodás aláírására és a szükséges intézkedések megtételére.

*A határozathozatal az SZMSZ 60. § és 37. § (1) bekezdése alapján egyszerű többséggel, és a 60. § és 38. § (1) bekezdése alapján nyílt szavazással történik.*

**Határozati javaslat a Képviselő-testület részére**

**Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete** a „Virtuális Ügyfélszolgálat projekt (Vivien) – Együttműködési Megállapodás a Vivien Solutions Kft-vel” tárgyában **az alábbiak szerint dönt:**

- 1) Budaörs Város Önkormányzata támogatja a Virtuális Ügyfélszolgálat projekt folytatását és megvalósítását, jóváhagyja az Együttműködési Megállapodás tervezetét a 3. sz. melléklet szerint.
- 2) A Képviselő-testület felkéri a Polgármestert az Együttműködési Megállapodás aláírására és a szükséges intézkedések megtételére.

*A határozathozatal az SZMSZ 60. § és 37. § (1) bekezdése alapján egyszerű többséggel, és a 60. § és 38. § (1) bekezdése alapján nyílt szavazással történik.*

Határidő: azonnal  
Felelős: Polgármester  
Végrehajtást végzi: Polgármesteri Kabinet

Budaörs, 2019-09-02.

.....  
  
**Wittinghoff Tamás**  
Polgármester

Előterjesztést készítette:  
Szabó Sándor, Polgármesteri Kabinet

Sándor Szabó

Látta:  
Vágó Csaba, kabinetvezető

Vágó Csaba

Krajcsirik János, irodavezető

Krajcsirik János

Pénzügyi Iroda

Pénzügyi Iroda

Törvényességi ellenőrzés:

CS

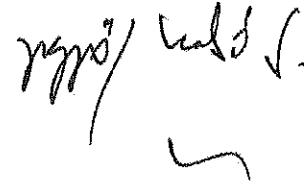
dr. Bocsi István jegyző:

dr. Bocsi István



Wittinghoff Tamás  
polgármester úr  
Budaörs  
Szabadság út 134.  
2040

Budaörs, 2019. július 29.



Tisztelt Polgármester Úr!

Megtiszteltetés számunkra, hogy az Invitech egy újszerű projektjének tesztelésében együttműködhet Budaörs Város Önkormányzatával. Bár a projekt megvalósítása még konkrétan nem indult el, de a Város és az Invitech között 2018-ban létrejött Együttműködési Megállapodás szellemében már eddig is értékes munka folyt a Polgármesteri Hivatal munkatársai és a mi projekt munkatársaink között. Ezúton is köszönöm Munkatársai eddig is megtapasztalt támogató segítségét, együttműködését és a Város nyitottságát.

Az Invitech februárban megbízott új vezérigazgatójaként arról kell tájékoztassam, hogy cégünk újraértékelte tevékenységét, amelynek keretében úgy döntöttünk, hogy az együttműködésünk tárgyát is képező Vivien, Virtuális Ügyfélszolgálati Platform fejlesztését a jövőben nem kívánjuk folytatni. A projekt megvalósítása és sikerre vitele azonban továbbra is fontos volt számunkra, ezért örömmel tájékoztatom, hogy más formában, egy kifejezetten erre a projektre létrejött társaságban, a régi kollégákkal, de az Invitech keretein kívül, folytatódik a projekt. Az Invitech a projekttel kapcsolatos minden eszközt, partnerséget és lehetőséget átadni szándékozik a létrejött új társaságnak. Az Invitech a jövőben a projekt működéséhez szükséges hálózati infrastruktúra biztosításával lesz már csak jelen.

Míndezek miatt a Budaörs Város és az Invitech között létrejött Együttműködési Megállapodás módosítását, közös megegyezéssel való felbontását javasoljuk és jó szívvel ajánljuk, hogy a Város a projekt folytatására, eredeti tartalommal, kössön Megállapodást, a projekt gondozását a továbbiakban végző Vivien Solutions Kft-vel. Jómagam és munkatársaim készen állunk mindazon lépések megtételére, amelyek a Megállapodás módosításához, átalakításához szükségesek.

Bízunk benne, hogy ez az operatív változás nem okoz gondot a projekttel kapcsolatos együttműködés folytatásában.

Szíves együttműködését még egyszer megköszönve,

Üdvözlettel,



Grace Gerald John  
vezérigazgató, Invitech ICT Services Kft.

POLGÁRMESTERI TITKÁRSÁG BUDAÖRS		
Érkezett:	2019 AUG 0 1.	
Szám:	PM 812	
Előszám:	Melléklet:	Ügyintéző:





Wittinghoff Tamás  
polgármester úr  
Budaörs  
Szabadság út 134  
2040

Tisztelt Polgármester Úr!

ÉRKEZETT  
2019 AUG 26.

POLGÁRMESTERI HIVATAL BUDAÖRS		
Iktatva:	2019 AUG 26.	
Szám:	V/95-4/2019	
Előző:	Melléklet:	Ügyintéző:
	Aaló	S.

vivien

nyitási/kezdő dokumentum

nyitási KT.

Hivatkozva korábbi tájékoztató levelünkre, amelyben jeleztük, hogy az Invitech üzleti tevékenysége újraértékelése miatt nem folytatja tovább a „Vivien” Virtuális Ügyfélszolgálati Platform fejlesztését, ezúton közösen nyilatkozunk, hogy az Invitech ICT Services Kft. és a Vivien Solutions Kft. között létrejött üzletág adásvételi szerződésen alapuló üzleti (szerződéses) jogutódlás eredményeként a Vivien platformmal kapcsolatos valamennyi tevékenységet a Vivien Solutions Kft. (Vivien Kft.) viszi tovább. Emiatt kérjük a Budaörs Város Önkormányzata és az Invitech között fennálló Együtműködési Megállapodás felbontását, tekintettel arra, hogy az Együtműködési Megállapodásban foglaltak tekintetében az Invitech által vállalt feladatokat és kötelezettségeket a jövőben a Vivien Kft. viszi tovább.

Kérjük, hogy a megkezdett együtműködést a fentiek mellett folytathassuk tovább Budaörs Város Önkormányzatával.

A további sikeres együtműködésben bízva,

Tisztelettel:

Budapest-Budaörs, 2019. augusztus 15.

Invitech ICT Services  
Korlátolt Felelősségű Társaság

Gerald Grace  
vezérigazgató

Vivien Solutions  
Korlátolt Felelősségű Társaság

David Blunck  
ügyvezető igazgató

POLGÁRMESTERI TITKÁRSÁG BUDAÖRS		
2019 AUG 23		
Érkezett:	[Handwritten]	
Szám:	[Handwritten]	
Előző:	Melléklet:	Ügyintéző:





# Együttműködési Megállapodás

(tervezet)

amely létrejött egyrészről

**Budaörs Város Önkormányzata** (Törzskönyvi nyilvántartási szám / PIR azonosító: 730105, adószám: 15730105-2-13, székhely: Budaörs, Szabadság út 134, 2040, képviseli: Wittinghoff Tamás polgármester),

(a továbbiakban: **Önkormányzat**)

valamint

a **Vivien Solutions Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-340013, adószám: 26701062-2-41, székhely: 1054 Budapest, Báthory utca 20. II. em.2., önállóan képviseli: David Brian Blunck ügyvezető)

(a továbbiakban: **Vivien Kft.**, Vivien Kft. és Önkormányzat a továbbiakban külön-külön: **Fél**, együttesen: **Felek**)

között alulírott napon és helyen az alábbiak szerint.

## 1. Előzmények

Az Önkormányzat és az Invitech Megoldások Zrt. között 2018. októberében Együttműködési Megállapodás jött létre Virtuális Ügyfélszolgálat projekt pilot programjának megvalósítása érdekében, a Képviselő-testület 178/2018.(IX.19.) ÖKT sz. határozata alapján. Az Invitech Megoldások Zrt. időközben 2018. december 30-val átalakulással megszűnt, jogutódja az Invitech ITC Services Kft. lett, mely jogutódlással folytatta a jogelődje által az együttműködési megállapodásban szereplő tevékenységet.

Az Invitech ITC Services Kft képviselője levelében jelezte, hogy a cég a jövőben nem kívánja folytatni az együttműködés alapját képező Vivien, Virtuális Ügyfélszolgálati Platform fejlesztését, az egy kifejezetten erre a projektre létrejött társaságban – a régi kollégák részvételével – az Invitech keretein kívül folytatódik, mely társaságot, a Vivien Solutions Kft.-t az együttműködés folytatására is ajánlott. Az új társaság, a Vivien Solutions Kft. ügyvezetője is úgy nyilatkozott, hogy a projekt folytatása érdekében szeretne kötni az Önkormányzattal együttműködési megállapodást. Az Invitech ITC Services Kft. jogelődjével kötött együttműködési megállapodás határozott időre jött létre, az 2019. október 17. napján automatikusan megszűnik.

## 2. A Megállapodás tárgya és a Projekt leírása

A Felek jelen megállapodás (a továbbiakban: **Megállapodás**) aláírásával kölcsönösen megegyeznek abban, hogy a „**Vivien**” Virtuális Ügyfélszolgálati Platform megoldásának pilot programja (a továbbiakban: **Vivien, vagy Projekt**) keretében a jövőben együttműködnek egymással.

A Felek rögzítik, hogy a jelen Megállapodásban az együttműködésük keretrendszerét fektetik le, melyet a Felek kölcsönös együttműködésük során - a Projekt tesztjellegeré való tekintettel - folyamatosan felülvizsgálják.

A Felek rögzítik, hogy jelen Megállapodás alapján az együttműködésük jellege, a Projekt tekintetében és kizárólag arra vonatkozóan, partneri együttműködés formájában valósul meg a Felek között a jelen Megállapodás későbbiekben meghatározott rendelkezései alapján.

Jelen megállapodás keretében a Felek folytatják az Invitech Megoldások Zrt. által elkezdett, majd az Invitech ICT Services Kft. által folytatott tevékenységet, mellyel saját fejlesztéseként egy virtuális ügyfélszolgálati megoldást hozott létre, amellyel a távolság és az utazási idő legyőzésében kívánja segíteni a szolgáltatókat, önkormányzatokat, hogy közelebb kerüljenek személyes ügyfélszolgálatukkal ügyfeleikhez, az állampolgárokhoz. A megoldás kialakításának meghatározó szempontja, hogy bár a legmodernebb technológiát alkalmazza, a Vivien alacsony digitális küszöböt jelent és használata nem kíván semmiféle készséget, technikai, technológiai ismeretet.

Az elgondolt működési modell szerint a megoldáson keresztül több szolgáltató is elérhető, az ügyfelek pedig egy-egy településen, akár több ponton is elhelyezett eszközökön keresztül léphetnek kapcsolatba velük valós idejű videó- és hangkapcsolaton keresztül. A fejlesztés célja, hogy településmérettől függetlenül lehetővé tegye a személyes ügyfélszolgálatok elérését, így módon hozzájárulva az életminőség javításához és az ügyintézésrel töltött idő rövidítéséhez, elérhetőségének javításához.

A fejlesztés részeként, a kialakított megoldás teszteleseként valósul meg a pilot, amely egyben lehetőséget teremt arra is, hogy az Önkormányzat egy új csatorna segítségével is tegyen a budaörsi polgárok magas szintű kiszolgálásáért. A pilot projekt jól kapcsolható az Önkormányzat „Segít a hivatal!” elnevezésű ügyfélszolgálati megoldásához.

### 3. A Felek jogai és kötelezettségei

#### Általános rendelkezések

- a. Az együttműködés során a Felek az üzleti titoktartási szabályok betartásával kötelesek együttműködni. Ennek kölcsönösen elfogadott tartalmát, jogi és operatív értelmezési kereteit, részletes szabályait a Felek által kötött külön megállapodás (a továbbiakban: **Titoktartási megállapodás**) tartalmazza, amely a jelen Megállapodás elválaszthatatlan mellékletét képezi.
- b. Jelen Megállapodás aláírásával Felek hozzájárulnak, hogy harmadik személyek felé egymásra, mint partnerre hivatkozhatnak.
- c. A Felek kijelentik, hogy a Projekt megvalósítása során rendszeresen információt cserélnek egymással az esetleges tapasztalatokról, továbbá kijelentik, hogy a Projektben a legjobb tudásuknak megfelelően közreműködnek.
- d. A Felek kötelesek a jelen Megállapodásban tekintetében a másik Felet minden olyan körülményről haladéktalanul tájékoztatni, amely a Projekt határidőben történő elvégzését veszélyezteti vagy gátolja. Amennyiben a Fél a fenti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, a tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért jelen Megállapodásban foglaltak szerint felel.
- e. A Felek vállalják, hogy tevékenységük során óvják a másik Fél jó hírnevét, tevékenységük, kapcsolataik során tartózkodnak minden olyan magatartástól, amely a másik Fél jó hírnevének csorbitásával járna.

A Felek rögzítik, hogy a Szerződés tárgyát képező együttműködéssel kapcsolatos bármilyen jellegű reklámtevékenység kifejtése, így különösen valamelyik Fél nevének, logójának, szolgáltatásainak bármilyen jellegű reklámanyagban, hirdetésben, szórólapon, bármilyen célú és formájú használata vagy nyilvánosságra hozatala kizárólag a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával történhet.

#### **A Vivien Kft. jogai és kötelezettségei**

- a. a pilot kiépítése,
- b. eszközök biztosítása,
- c. a megvalósításhoz szükséges internet hálózat kiépítése és biztosítása,
- d. a pilot üzemeltetése,
- e. az ügyfél végpontokon segítők biztosítása

#### **Az Önkormányzat jogai és kötelezettségei**

- a. a pilot megvalósításához szükséges helyszínek biztosítása
- b. **Budaörsi Polgármesteri Hivatal, Jegyzői Iroda ügyintéző végponti állomás** (Segít a hivatal! helyszín)
- c. **Kamaraerdei Közösségi Ház, 2040 Budaörs, Kismartoni u. 45,** orvosi rendelő folyosó
- d. **Gróf Bercsényi Zsuzsanna Városi Könyvtár Budaörs, 2040 Budaörs, Károly király u. 20,** olvasóterme
- e. „Segít a hivatal” önkormányzati projekt keretében ügyintéző(k) biztosítása. Az ügyintézők rendelkezésre állásának pontos napjait, időtartamát Felek előzetesen egyeztetik.
- f. lehetővé teszi, hogy előzetes egyeztetés mellett, a Vivien a pilot programot jövőbeni ügyfeleinek megmutassa

#### **4. Kapcsolattartók**

Felek a Projekt keretében az alábbi kapcsolattartókat jelölik ki:

**Viven Kft. részéről:** Tarr Zoltán

Telefonszám: +36 20 439 45 32

Email cím: [zoltan.tarr@quinto.tech](mailto:zoltan.tarr@quinto.tech)

**Önkormányzat részéről:** Szabó Sándor

Tel.: +36 23 880-438

Email cím: [szabo.sandor@budaors.hu](mailto:szabo.sandor@budaors.hu)

#### **5. A Projekt időtartama**

Az Együttműködési Megállapodás megkötésétől számított 12 hónap.

Az együttműködésüket a Felek az aláírást követő 3 hónap után felülvizsgálják.

## **6. Költségek**

Az Önkormányzat térítésmentesen biztosítja a 3 végpont használatát, valamint az eszközök üzemeltetéséhez szükséges áramot.

A pilot kiépítésének, fejlesztésének az Önkormányzat által vállaltakon túlmenő költségeit és az eszközöket a Vivien Kft. biztosítja.

## **7. Felelősség**

Vivien Kft. vállalja a felelősséget az eszközök biztonságos működéséért és garantálja, hogy azok használata nem jelent veszélyt a használókra. Minden eszköz használatából adódó esetleges sérülés, kár terhét a Vivien Kft. viseli.

Önkormányzat vállalja, hogy minden tőle telhetőt megtesz a kihelyezett eszközök fizikai biztonsága érdekében és jó gazda gondosságával jár el. Hasonlóan az adott helyszíneken lévő saját eszközök védelméhez, az Önkormányzat felelős azért, hogy az ügyfélhelyszínek az ügyfélfogadási időn túl megfelelő biztonsággal elzárta legyenek.

## **8. Kommunikáció**

Az együttműködés keretében az Önkormányzat és Vivien Kft. közösen kommunikál a budaörsi lakosság felé a projekt tartalmáról, lehetőségeiről.

Vivien Kft. biztosítja a kommunikációs anyagok létrehozását (tartalmi és grafikai előkészítés), az Önkormányzat, részben, mint saját projektjét, a tulajdonában álló kommunikációs csatornákon (honlap, hírlevél, városi újság, városi TV, szórólap, plakát) a polgárokhoz eljuttatja.

A projekt, mint a két Fél közös projektje jelenik meg.

## **9. Adatvédelem**

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR) alapján a Vivien a jelen Megállapodás tekintetében adatfeldolgozónak minősül, mellyel kapcsolatos rendelkezéseket a jelen Megállapodás 4. számú melléklete tartalmazza.

A Vivien megoldás egyedi hálózati megoldást használ, az alkalmazás pedig elkülönítetten kezeli az egyes szolgáltatók és ügyfelek kommunikációját. Az egyes ügyfél-ügyintéző interakció során keletkezett adatok biztonságáért a Vivien Kft. felel.

Amennyiben az Önkormányzatnak szüksége van a „Segít a hivatal!” projekt keretében megvalósuló dialógusok rögzítésére azt a Vivien Kft. biztosítja 1 TB terjedelemben.

Amennyiben a felajánlott tárterület elfogy a régebbi felvételek törlésre kerülnek.

Amennyiben az Önkormányzatnak a felvételek rögzítésére hosszabb ideig, vagy nagyobb terjedelem szüksége van erre kedvezményes tárhely szolgáltatás keretében van mód.

## 10. A Megállapodás hatálya: időtartam, módosítás és megszüntetés

Jelen Megállapodás a Felek általi kölcsönös aláírás napján lép hatályba és az aláírást követő 12 hónapos határozott időtartamra szól. A Megállapodás időbeli hatálya a Felek által közösen, írásban meghosszabbítható.

A jelen Megállapodás kizárólag a Felek kölcsönös megegyezése esetén írásban módosítható.

Bármelyik Fél jogosult a jelen Megállapodást 14 napos felmondási határidő mellett indokolás nélkül felmondani. A felmondást írásban kell tértivevényes levél útján közölni.

Amennyiben bármelyik Fél a Megállapodásból eredő valamely lényeges kötelezettségét súlyosan megszegi, és – amennyiben a szerződésszegés következményei elháríthatóak – azt a másik Fél írásbeli felszólítására sem orvosolja a felszólításban a másik Fél által tűzött ésszerű és megfelelő, minimum 15 napos határidőn belül, a felszólítást küldő Fél a Megállapodást azonnali hatállyal megszüntetheti.

## 11. Egyéb rendelkezések

Tekintettel arra, hogy az eszközt és a szolgáltatást több szolgáltató egy helyszínről való elérésre tervezték, a fejlesztő az Önkormányzat mellett több, üzleti partnert is elérhetővé kíván tenni a pilot keretében. A pilotban résztvevő partnerekről a Vivien Kft. előzetesen egyeztet az Önkormányzattal.

Jelen Megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

Felek egyező akaratúval megállapodnak abban, hogy jelen Megállapodásnak nem képezi részét a Felek közötti korábbi üzleti gyakorlat, szokás.

A Felek a jelen Megállapodást elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, szabályszerűen, cégszerűen, az aláírásra jogosult képviselők útján jóváhagyólag aláírták.

Jelen Megállapodás elválaszthatatlan mellékletét képezik:

1. számú melléklet: Titoktartási megállapodás
2. számú melléklet: Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

Budaörs, 2019. ....

Budaörs, 2019. ....

---

Vivien Solutions Kft.

---

Budaörs Város Önkormányzata

## TITOKTARTÁSI MEGÁLLAPODÁS

(a továbbiakban: „**Megállapodás**”), amely létrejött alulírott napon és helyen

(1) **Vivien Solutions Kft.** (cégjegyzékszám: 01-09-340013, adószám: 26701062-2-41, székhely: 1054 Budapest, Báthory utca 20. II. em.2., önállóan képviseli: David Brian Blunck ügyvezető) és

(2) **Budaörs Város Önkormányzata** (székhely: Budaörs, Szabadság út 134, 2040; Törzskönyvi nyilvántartási szám / PIR azonosító: 730105; képviseli: Wittinghoff Tamás polgármester)

(a továbbiakban külön „**Fél**”, illetve együttesen „**Felek**”) között.

### 1. ELŐZMÉNYEK:

1.1. A Felek tárgyalásokat kívánnak folytatni egymással

**Virtuális Ügyfélszolgálat megoldás** tárgyban. Felek a fentiek során kölcsönösen (a lent meghatározottak szerinti) Üzleti Titkot adnak át egymásnak.

1.2. A jelen Megállapodás alkalmazása szempontjából, az adott átadás kontextusának függvényében, az Üzleti Titkot a másik Fél rendelkezésére bocsátó Fél a továbbiakban a „**Titokgazda**”, míg az azt megkapó Fél az „**Átvevő**”.

1.3. A Felek tudomásul veszik, hogy a Titokgazda meg kívánja őrizni minden olyan információ titkosságát és bizalmas jellegét, amelyet az Átvevő tudomására hozott vagy részére átadott, különösen abból a célból, hogy a maga részére fenntartsa minden, az ilyen információk felhasználásából eredő üzleti előnyt.

### 2. AZ ÜZLETI TITOK MEGISMERŐJÉNEK KÖTELEZETTSÉGEI

Minden információ, amelyet a Titokgazda az Átvevő tudomására hozott vagy részére átadott – függetlenül az iparjogvédelmi és szellemi tulajdonvédelemtől, és az átadás módjától, ideértve az adathordozó eszközt is – Üzleti Titokká válik, és az Átvevő köteles azt a jelen Megállapodásban foglaltaknak megfelelően bizalmasan kezelni.

„**Üzleti Titok**” a Titokgazda által forgalomba még nem hozott szoftver és hardver termékeit, üzleti megoldásait, marketing- és promóciós tevékenységét, üzleti politikáját és eljárásrendjét magában foglaló és/vagy azokra vonatkozó valamennyi információ továbbá minden olyan információ vagy anyag – függetlenül a konkrét megjelenési formától – (beleértve adatokat, sablonokat, formátumokat, programokat, módszereket és technikákat), amely azzal, hogy nem ismert általánosan olyan személyek számára és nem ismerhető meg jogszerű eszközökkel olyan személyek által, akik az információk használatából vagy ismeretéből üzleti értékre tehetnek szert, és amely többek között magában foglalja a következőket: a Titokgazdához és a még be nem jelentett, de jogi védelemre alkalmas műszaki megoldásához – közvetlenül vagy közvetve – kapcsolódó üzleti tervek, üzleti stratégiák, marketing tervek, leírások, grafikák, ötletek, know-how, adatbázisok, adatok és dokumentációk. Az Üzleti Titok megjelenési formája lehet írásbeli, szóbeli, képi/elektronikus vagy más formátum média, függetlenül attól, hogy az kézzelfogható vagy kézzel nem fogható, és függetlenül attól, hogy az átadott információt bizalmasként megjelölték-e.

### 3. TITKOSSÁGGAL ÉS KORLÁTOZOTT HASZNÁLATTAL KAPCSOLATOS KÖTELEZETTSÉGEK

3.1. Az Átvevő kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a Titokgazda közvetve vagy közvetlenül a tárgyalások során részére Üzleti Titkot ad át vagy tesz hozzáférhetővé, az Átvevő

(a) szigorúan fenntartja és megőrzi az Üzleti Titok titkosságát és bizalmas jellegét, beleértve azt is, hogy minden olyan intézkedést megtesz a titkosság és bizalmasság fenntartása érdekében, amelyet a saját üzleti titkai titkosságának fenntartása érdekében is megtesz;

(b) a jelen Megállapodásban rögzített vagy a Titokgazda által írásban jóváhagyott, meghatározott célon kívül más célokra nem használja fel az Üzleti Titkot, és különösen nem használ fel Üzleti Titkot (közvetve vagy közvetlenül) saját vagy harmadik személyek érdekében;

(c) nem ad át harmadik fél számára semmiféle Üzleti Titkot, kivéve jelen Megállapodás 6.2 pontjában foglaltaknak megfelelően;

(d) írásban haladéktalanul értesíti a Titokgazdát, amennyiben tudomására jut, hogy Üzleti Titok arra nem jogosított személy birtokába jutott, vagy ilyen személy Üzleti Titkot harmadik személynek adta át, illetve ezen cselekmények gyanúja merült fel.

3.2. Az Üzleti Titokra vonatkozóan a jelen Megállapodásban rögzített kötelezettségvállalások nem vonatkoznak azon információkra, melyek:

(a) az Üzleti Titok átadása idején általánosan ismertek voltak; vagy

(b) az Üzleti Titok átadását követően kerültek nyilvánosságra vagy bármilyen más módon – azonban nem az Átvevő közrehatása következtében – váltak általánosan ismeretekké, de csak és kizárólag olyan terjedelemben, amennyiben azok nyilvánosságra kerültek, vagy más módon általánosan ismertté váltak; ez a rendelkezés nem alkalmazandó azon esetre, amikor az Üzleti Titok az Átvevő szerződésszegése következtében került nyilvánosságra; vagy

(c) az Üzleti Titok átadását megelőzően az Átvevő birtokában voltak, illetve amelyek az Üzleti Titok átadását követően olyan harmadik személy részéről kerültek az Átvevő birtokába, aki az információk átadására jogosult volt.

3.3. A fent rögzített körülmények és feltételek fennállásának bizonyítása kizárólag az Átvevő kötelezettsége.

### 4. AZ ÁTVEVŐ KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSÁNAK TARTAMA

A Felek megállapodnak, hogy az Átvevő által vállalt kötelezettségek időbeli korlátozás nélkül érvényesek és hatályosak kivéve, ha a Titokgazda kifejezett írásbeli nyilatkozatával eltérően nem rendelkezik.

Átvevő köteles a Titokgazda kérésére és a saját költségére visszaadni a Titokgazdának minden dokumentumot és más anyagot, ami Üzleti Titkot tartalmaz (függetlenül attól, hogy azt a Titokgazda vagy az Átvevő készítette) vagy megsemmisíteni minden ilyen anyagot. Ha a Titokgazda olyan Üzleti Titok visszaadását kérte, amelyet elektronikusan tárolnak (függetlenül milyen adathordozón tárolják) az Átvevő köteles minden elektronikus másolatot azonnal megsemmisíteni amint a Titokgazda megerősítette, hogy megkapta az elektronikus másolatokat. A Titokgazda kérheti, hogy a visszaadást és/vagy megsemmisítést az Átvevő megfelelő módon igazolja.

### 5. JOGSZERZÉS VAGY LICENCIA HIÁNYA

Az Átvevő tudomásul veszi, hogy a jelen Megállapodásban foglalt rendelkezések egyike sem értelmezhető úgy, hogy bármely Üzleti Titokhoz kapcsolódó bármely jogosultságot (különösen, de nem kizárólagosan saját vagy

harmadik személy részére történő felhasználás, megvalósítás, átdolgozás, fejlesztés stb.) – licencia útján vagy más módon – megszerezze, kivéve, ha a Felek kifejezetten írásban így rendelkeztek.

## 6. FELELŐSSÉG

6.1 . Az Átvevő vállalja és szavatolja, hogy az Átvevő felelősségi körébe tartozó összes személy betartja a jelen Megállapodás rendelkezéseit. Az Átvevő felelősségi körébe tartoznak – bármiféle korlátozás nélkül – az Átvevő közeli hozzátartozói, képviselői, munkatársai, munkavállalói, vezető tisztségviselői, tulajdonosai, partnerei, valamint ezen személyek közeli hozzátartozói, olyan cégek vagy vállalkozások amelyek az Átvevő üzleti partnerei, vagy amelyekben az Átvevő közvetlenül vagy közvetve tulajdonos vagy részesedéssel rendelkezik, így leányvállalatai, valamint ezen cégek és vállalkozások alkalmazottai; valamennyi esetben feltéve, hogy részükre jelen Megállapodásnak megfelelően Üzleti Titok kerül átadásra. Üzleti Titok ezen személyek részére kizárólag a jelen megállapodásban meghatározott esetekben is csak szükség esetén, a szükséges körben és terjedelemben adhatók át.

6.2. Az Átvevő kizárólag az üzleti döntéséhez szükséges személyekkel, az indokolt mértékig, valamint az 1.1 és 1.3 pontokban leírtakhoz szükséges mértékben és személyekkel oszthatja meg az Üzleti Titkot. Amennyiben harmadik személyek felé is szükséges az Üzleti Titok megosztása jelen pont alapján, úgy az Átvevő köteles ezen harmadik személlyel jelen Megállapodásban foglalt feltételekkel megegyező titoktartási megállapodást kötni, más szóval a titoktartási megállapodásnak tartalmaznia kell jelen Megállapodás feltételeit, és az Átvevő köteles ezen titoktartási megállapodást az Üzleti Titok átadása előtt jóváhagyásra bemutatni a Titokgazdának.

6.3. Amennyiben az Átvevő és/vagy az Átvevő felelősségi körébe tartozó személy és/vagy bármely harmadik személy, akivel Átvevő megosztotta az Üzleti Titkot, megszegi a Megállapodásban vállalt kötelezettségek bármelyikét, az Átvevő egyetemlegesen felelős a kötelezettség megszegőjével, valamint köteles a Titokgazda minden közvetlenül vagy közvetetten felmerült kárát megtéríteni.

6.4 . Átvevő elismeri, hogy (a) a jelen megállapodásban foglalt kötelezettségek az Átvevő jogutódjait és engedményeseit kötelezik, és amennyiben az Átvevő mint gazdasági társaság értékesítésre avagy bármilyen módon átruházásra kerül (ideértve a Megállapodással érintett üzletág átadását), Átvevő biztosítja, hogy a Titokgazda felé vállalt, fent felsorolt kötelezettségeket betartatják a jogutódok és/vagy engedményesek, és (b) ezen kötelezettségeket – beleértve a 3.2 pontban foglaltakat is – érvényesnek tekinti a Titokgazda esetleges jogutódaival és/vagy engedményeseivel szemben is.

## 7. IRÁNYADÓ JOG, JOGHATÓSÁG ÉS ILLETÉKESSÉG

7.1 . A jelen Megállapodásra, valamint a jelen Megállapodással összefüggő, illetve az abban nem szabályozott kérdésekben a Magyarország hatályos jogszabályai irányadók.

7.2. A Felek megállapodnak, hogy jelen Megállapodásból eredő vitás kérdéseiket elsősorban egymás között peren kívül, tárgyalások útján próbálják meg rendezni. Amennyiben ezek a tárgyalások a vitás kérdések első felmerülésétől számított 30 napon belül nem kerülnek rendezésre, úgy a jelen Megállapodással kapcsolatban felmerülő minden vitával kapcsolatban, beleértve annak megszegését, megszüntetését, érvényességét és értelmezését, Felek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.



## 8. VEGYES RENDELKEZÉSEK

8.1. A Megállapodás minősül a Felek között a jelen tárgyban a teljes megállapodásnak, és hatálytalanít minden korábbi, írásbeli vagy szóbeli hasonló tárgyú szerződést, megállapodást és kötelezettségvállalást a Felek között.

8.2. A Megállapodásból eredő kötelezettségek és jogosultságok nem ruházhatók át vagy engedményezhetők a másik Fél előzetes írásos hozzájárulása nélkül. A jelen Szerződés minden módosítása, helyesbítése vagy kiegészítése írásba foglalandó, és akkor tekinthető érvényesnek és hatályosnak, ha a Felek azt aláírták.

8.3. A jelen Szerződés egyidejűleg több példányban aláírható, melyek mindegyike egy és ugyanazon dokumentumot testesíti meg.

8.4. Amennyiben a jelen Feltételek bármely rendelkezését a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság érvénytelennek, jogellenesnek vagy kikényszeríthetetlennek minősíti, az ilyen rendelkezés a jelen Feltételektől leválasztásra kerül, és a megmaradó rendelkezések továbbra is hatályban és érvényesek maradnak olyan módon, mintha a Feltételek a jogellenes vagy kikényszeríthetetlen rendelkezések nélkül kerültek volna aláírásra, és a Felek az érvénytelenné vált rendelkezés helyébe azonos célt szolgáló másik rendelkezést léptetnek.

8.5. Felek rögzítik, hogy jelen Megállapodás annak mindkét fél általi aláírásától hatályos. Amennyiben a Felek közötti együttműködés ennél hamarabb megkezdődik, úgy a hatályba lépés napja az együttműködés kezdetének napja.

A felek a jelen szerződést elolvasták, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag cégszerűen aláírták.

Budapest, 2019. ....

Budaörs, 2019. ....

**Vivien Solutions Kft.**

**Budaörs Város Önkormányzata**

.....  
Név/name:  
Beosztás/title:

.....  
Név/name:  
Beosztás/title:

## 2. számú melléklet - Adatfeldolgozásra vonatkozó rendelkezések

1. Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és Tanács 2016/679 Rendelete (GDPR) alapján a Vivien Solutions Kft. (a továbbiakban: Vivien Kft.) adatfeldolgozónak minősül.

2. Az adatfeldolgozás tárgya a Felek között létrejött Megállapodásban meghatározott személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatfeldolgozói műveletek.

3. A Vivien Kft. garanciát nyújt az adatfeldolgozás Infotv. és GDPR követelményeinek való megfelelésére és az érintettek jogainak védelmét biztosító, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtására.

4. A Vivien Kft. a GDPR-nak megfelelően az alábbi kötelezettségeket vállalja:

- a.) a személyes adatokat kizárólag az adatkezelő írásbeli utasításai alapján kezeli – beleértve a személyes adatoknak valamely harmadik ország vagy nemzetközi szervezet számára való továbbítását is –, kivéve akkor, ha az adatkezelést az adatfeldolgozóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog írja elő; ebben az esetben erről a jogi előírásról az adatfeldolgozó az adatkezelőt az adatkezelést megelőzően értesíti, kivéve, ha az adatkezelő értesítését az adott jogszabály fontos közérdekből tiltja;
- b.) biztosítja azt, hogy a személyes adatok kezelésére feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak vagy jogszabályon alapuló megfelelő titoktartási kötelezettség alatt állnak;
- c.) meghozza az adatkezelés biztonságára vonatkozó intézkedéseket;
- d.) további adatfeldolgozót az adatkezelő előzetesen tett felhatalmazása nélkül nem vehet igénybe;
- e.) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti az adatkezelőt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- f.) segíti az adatkezelőt az az adatkezelés biztonságával, az adatvédelmi incidens kezelésével kapcsolatos bejelentési és tájékoztatási kötelezettségével, az adatvédelmi hatásvizsgálat teljesítésével kapcsolatban, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;
- g.) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a jelen Megállapodásban foglaltak szerint vagy az adatkezelő döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat, kivéve, ha az uniós vagy a tagállami jog az személyes adatok tárolását írja elő;
- h.) az adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely a jelen pontban meghatározott kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti az adatkezelő által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat, beleértve a helyszíni vizsgálatokat is.

Budapest, 2019. ....

Budaörs, 2019. ....

**Vivien Solutions Kft.**

**Budaörs Város Önkormányzata**

.....  
Név/name:  
Beosztás/title:

.....  
Név/name:  
Beosztás/title: