

Iktatószám

Iktatószám NISZ: 80001-177/107/2018. kút

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött egyrészről a

Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai utca 3.

Adószám: 10585560-2-44

Statisztikai számjel: 10585560-6209-114-01

Számlavezető pénzüintézet neve: K&H Bank

Pénzforgalmi számlaszám: 10403239-00027183-00000001

Képviseli: Szabó Zoltán Attila vezérigazgató

(a továbbiakban: NISZ és/vagy Kormányzati Ügyfélvonal), valamint

a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH)

Székhely: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Adószám: 15325275-1-41

PIR törzsszám: 325279

Statisztikai számjel: 15325275-8413-311-01

Számlavezető pénzüintézet neve: Magyar Államkincstár

Pénzforgalmi számlaszám: 10032000-01468223

Képviseli: dr. Juhász Miklós elnök

Gazdasági Versenyhivatal	
Iktatószám (Külső Hívószám)	
NISZ	
Érkezett:	2018 DEC 13.
Iktatószám	
AL/764-1/2018	17844

(külön-külön: Fél; együttesen: Felek) között alulírott napon és helyen, az alábbi feltételekkel:

Előzmények

1. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: Törvény) 26. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint a GVH külön megállapodás alapján az elektronikus ügyintézés részletszabályairól szóló 451/2016. (XII.19.) Korm. rendeletben (a továbbiakban: Korm. rendelet) kijelölt országos telefonos ügyfélszolgálat útján is biztosíthatja elektronikus ügyintézése kapcsán a Törvényben meghatározott ügyfélszolgálati feladatok ellátását.
2. A Korm. rendelet 41. § (2) bekezdése értelmében a NISZ a 1818-as és a 185-ös telefonszámon elérhető országos telefonos ügyfélszolgálat kijelölt szolgáltatója.
3. A Korm. rendelet 47. § (1) bekezdése szerint az országos telefonos ügyfélszolgálat feladatai ellátásának biztosítására a szerv működtetője a csatlakozni kívánó szervvel és az elektronikus ügyintézés biztosító szervvel egyedileg együttműködési megállapodást köt.

4. Felek a fenti rendelkezésekre tekintettel az elektronikusan intézhető ügyekre vonatkozó tájékoztatás nyújtásához kötődő telefonos ügyfélszolgálati tevékenységre, a szolgáltatások nyújtására és igénybevételének feltételeire, illetve az együttműködés szabályaira vonatkozóan a jelen megállapodást (a továbbiakban: Megállapodás) kötik.
5. A Felek megállapodnak, hogy e tevékenység ellátása során a jelen Megállapodásban foglaltak szerint kölcsönösen együttműködnek, az együttműködés során a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek megfelelően kötelesek eljárni és minden tőlük elvárható megtenni annak érdekében, hogy a jelen Megállapodás szerinti vállalások, feladatok teljesítése a vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartása mellett sikeresen megvalósuljon.

A Megállapodás tárgya

6. A GVH által biztosított, elektronikusan intézhető ügyek kapcsán a Törvényben meghatározott, ügyfélszolgálati tevékenység ellátása jelen megállapodásban foglaltak szerint.

A Megállapodás időbeli hatálya

7. A Megállapodást a felek határozatlan időre kötik. A Megállapodás a Felek kölcsönös aláírásának napján lép hatályba. Amennyiben a Felek a Megállapodást egymástól eltérő időpontban írják alá, úgy a Megállapodás hatályba lépésének dátuma a későbbi aláírás dátumához igazodik. A NISZ a Megállapodásban vállalt feladatok teljesítését a GVH által a szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően tartott oktatást követő hónap első napján kezdi meg.

A szolgáltatás teljesítése és annak feltételei

8. A teljesítéshez szükséges feltételek megteremtésére a Felek az alábbiak szerint kötelesek:
 - a) a NISZ folyamatosan biztosítja a GVH hivatali ügyfélszolgálati idején kívül eső időszakban, valamint annak jogszabály által meghatározott igazgatási szüneteiben az elektronikusan intézhető ügyeivel kapcsolatos telefonos ügyfélszolgálat működtetését;
 - b) a GVH biztosítja a segítségnyújtáshoz szükséges háttér-információk elérhetőségét.
9. A NISZ a 8. pont a) alpontjában foglalt kötelezettségének az alábbiak szerint tesz eleget:
 - a) a GVH elektronikusan intézhető ügyeivel kapcsolatos telefonos ügyfélszolgálat a Kormányzati Ügyfélvonal 1818-as hívószámán érhető el 0-24 órában minden nap;
 - b) a Kormányzati Ügyfélvonal külföldről a +36 1 550-1858-es telefonszámon érhető el;
 - c) a Kormányzati Ügyfélvonal elektronikus elérhetőségei az elektronikusan intézhető ügyek tekintetében:
 - ca) e-mail: ekozig@1818.hu
 - cb) chat: <https://webchat.opennet.hu/ugyfelvonal/?ref=ekozig>
 - cc) honlap: 1818.hu

10. A Megállapodásban foglaltak végrehajtása érdekében a NISZ havonta statisztikai adatokat szolgáltat. A NISZ a GVH által biztosított elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatos hívásokra vonatkozó havi statisztikákat készít, amelyet a GVH a 1. mellékletben meghatározott paramétereknek megfelelő adattartalommal jogosult megkapni.
11. A GVH által elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatban tett közérdekű bejelentést vagy panaszt a NISZ elektronikus úton jegyzetben rögzíti, és elektronikus úton átteszi a GVH-hoz. A NISZ a közérdekű bejelentés vagy panasz áttételével egyidejűleg, amennyiben az átadott jegyzet alapján a telefonon történt jelzés nem elbírálható, a kapcsolódó hangfájlt is átadja a GVH részére.
12. A GVH kivizsgálja a NISZ irányából beérkező közérdekű bejelentéseket, panaszokat, és közvetlenül megválaszolja azokat az ügyfelek részére.
13. A GVH – annak érdekében, hogy a Megállapodás 8. pont b.) pontjában foglaltak teljesüljenek – továbbítja a NISZ számára a GVH rendelkezésére álló olyan tudnivalókat, információkat, amelyek az ügyfelek általános tájékoztatása szempontjából fontosak, relevánsak a későbbiekre vonatkozóan.
14. Amennyiben az általános tájékoztatás körében felmerülő speciális, különös szakértelmet igénylő ügyfélmegkeresés érkezik, a Kormányzati Ügyfélvonal ügyintézője az alábbi adatokat rögzíti saját nyilvántartásában, és továbbítja a GVH részére:
 - a) ügyfél neve;
 - b) ügyfél elérhetősége;
 - c) az ügyfél kérésének/kérdésének szakszerű leírása;
 - d) megkeresés időpontja.
15. Amennyiben a Felek valamelyike észleli, hogy ismétlődő, többször előforduló szakmai jellegű ügyfélkérdés merül fel, kezdeményezi a tudásanyag bővítését.

Felek jogai és kötelezettségei

16. A NISZ a telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátásával összefüggésben
 - a) biztosítja a 1818-as hívószámon (külföldről a +36 1 550-1859-es telefonszámon) a hívások fogadását;
 - b) tájékoztatást nyújt a Kormányzati Ügyfélvonal saját humán erőforrásával a hét minden napján a GVH ügyfélszolgálati idején (H-Cs 8:30-16:00 P 8:30-13:30) kívül, valamint annak igazgatási szüneteiben a GVH által elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatos, telefonos és elektronikus úton érkező ügyfélmegkeresések kapcsán, míg a speciális, különös szakértelmet igénylő ügyfélmegkeresés esetén a 14. pontban meghatározott adatok továbbításáról gondoskodik;
 - c) előzetesen elektronikus úton tájékoztatja a GVH kijelölt kapcsolattartóit a contact center rendszerben tervezett – a GVH által biztosított elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatos telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet befolyásoló – karbantartásokról és üzemszünetekről;
 - d) a GVH által biztosított elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatos telefonos ügyfélszolgálati tevékenységet befolyásoló, az ügyfélszolgálati feladatok ellátását vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat is érintő váratlan üzemszavarról vagy

tervezett üzemszünetről elektronikus úton tájékoztatja a GVH ügyfélszolgálati feladatokért felelős kapcsolattartóit, továbbá gondoskodik legalább a www.magyarorszag.hu honlapon történő közzétételről a portál központi elérhetőségére történő megküldésével;

- e) rendszeresen ellenőrzi ügyintézői szakmai tudását, a minőségbiztosítás során a hívások visszahallgatásával és az írásbeli kommunikáció ellenőrzésével;
- f) felel a telefonos és elektronikus ügyfélkiszolgálás szakmai minőségéért, az esetleges téves tájékoztatásból eredően okozott károkért.

17. A GVH a telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátásával összefüggésben

- a) az igazgatási szünetek előtt 15 nappal tájékoztatja a NISZ-t az igazgatási szünetek pontos időtartamáról;
- b) a tájékoztatási feladatok ellátása érdekében – egyeztetett szövegkörnyezettel – megjeleníti a Kormányzati Ügyfélvonal 9. pontban rögzített elérhetőségeit a GVH hivatalos weboldalán;
- c) a Megállapodást érintő tárgykörben megjelenő új feladat, illetve jogszabályi, technikai változás esetén haladéktalanul, írásban tájékoztatja a Kormányzati Ügyfélvonal kijelölt ügyfélszolgálati feladatokért felelős kapcsolattartóit;
- d) a feladatok ellátását vagy az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat is érintő váratlan üzemzavarról, tervezett üzemszünetről, vagy más, a szolgáltatásokat érintő problémáról elektronikus úton tájékoztatja a Kormányzati Ügyfélvonal ügyfélszolgálati feladatokért felelős kapcsolattartóit, illetve a tájékoztatást megküldi az ertesites@1818.hu e-mail címre is;
- e) előre megadott elektronikus levelezési címről értesíti a Kormányzati Ügyfélvonalat az ertesites@1818.hu címen a leállásokról, ha az kihatással lehet bármely kapcsolattartási csatornán az ügyfelek kiszolgálására. Az értesítésnek tartalmaznia kell a Kormányzati Ügyfélvonal által történő ügyfél tájékoztatáshoz szükséges információkat;
- f) a Kormányzati Ügyfélvonal számára rendelkezésre bocsátja a szakszerű tájékoztatáshoz szükséges általános ügy- vagy folyamatleírásokat, az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódó felhasználói leírásokat, valamint az adatvédelemmel kapcsolatos információkat. A felsorolt adatokban és dokumentumokban bekövetkező változásokról haladéktalanul tájékoztatja a Kormányzati Ügyfélvonalat;
- g) a GVH által biztosított elektronikusan intézhető ügyekkel kapcsolatos tájékoztatás nyújtásához szükséges jogszabályi és szakmai ismeretekről szükség vagy igény szerint oktatást tart a Kormányzati Ügyfélvonal ügyintézői számára évente legalább egy alkalommal, valamint a Megállapodás tárgyát képező szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően legalább egy alkalommal, illetve amennyiben a tudásanyagban olyan mértékű változás következik be, mely az általános tájékoztatás keretein túlmutat, és oktatás megtartását indokolja;
- h) a NISZ Megállapodással érintett tevékenységét jogosult ellenőrizni, vagy arra vonatkozó tájékoztatást kérni a NISZ részéről.

Kapcsolattartók

18. NISZ részéről:

- Ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos kérdésekben:
Név / Beosztás: Fazekas Csaba / Kormányzati Ügyfélvonal igazgató
Cím: 1097 Budapest, Vaskapu u. 30/B.
Telefon: +36 (1) 550-1710
Mobil: +36 (70) 932-5061
Név / Beosztás: Venyercsán Ádám / Ügyfélkapcsolati és back office munkatárs
Cím: 1097 Budapest, Vaskapu u. 30/B.
Telefon: -
Mobil: +36 (30) 309-2518
E-mail: venyercsan.adam@nisz.hu
- Gazdasági és pénzügyi kérdésekben:
Név / Beosztás: Szubi Zsolt / pénzügyi és számviteli igazgató
Cím: 1135 Budapest, Csata utca 8.
Telefon: +36 (1) 795-9083
Mobil: +36 (30) 398-1657
E-mail: szubi.zsolt@nisz.hu
- Az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvény (a továbbiakban: lbtv.) 1. § (1) bekezdés 9. pontja szerinti biztonsági esemény bekövetkezése esetén értesítendő személy:
Név / Beosztás: Dr. Kovács Zoltán / Elektronikus információbiztonsági igazgató
Cím: 1135 Budapest, Csata utca 8.
Telefon: +36 (1) 795-9086
Mobil: +36 (30) 520-5993
E-mail: kovacs.zoltan3@nisz.hu
- Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:
Név / Beosztás: Bihary-Buzás Melitta / jogtanácsos
Cím: 1135 Budapest, Csata utca 8.
Telefon: +36 (1) 896-4049
Mobil: +36 (30) 198-9403
E-mail: bihary-buzas.melitta@nisz.hu

19. A GVH részéről:

- Ügyfélszolgálati feladatokkal kapcsolatos kérdésekben:

49

Név / Beosztás: dr. Balog Cecília irodavezető/dr. Császár Adrienn irodavezető-helyettes

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 472-8971, 472-8948

Mobil: 06-30-308-1578, 06-30-403-9042

E-mail: Balog.Cecilia@gvh.hu, Csaszar.Adrienn@gvh.hu

- Az lbtv. 1. § (1) bekezdés 9. pontja szerinti biztonsági esemény bekövetkezése esetén értesítendő személy:

Név / Beosztás: Varjú Károly irodavezető

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 472-8990

Mobil: 06-30-268-7613

E-mail: Variu.Karoly@gvh.hu

- Adatvédelmi felelős elérhetőségei:

Név / Beosztás: dr. Sepsi-Keyha Emese

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.

Telefon: 472-8874

E-mail: sepsi_keyha.emese@gvh.hu

A költségek Felek közötti megoszlása és rendezése

20. A jelen Megállapodásban foglalt szolgáltatásokhoz kapcsolódó költségek a NISZ és a Belügyminisztérium között létrejött közszolgáltatási szerződés alapján kerülnek megtérítésre.

A Megállapodás módosítása, megszüntetése

21. A Megállapodás aláírásától kezdődően határozatlan időre szól, tartalmát módosítási igény felmerülésekor, de legkésőbb minden év március 1-jéig a szerződő Felek felülvizsgálják.
22. A Megállapodás bármelyik Fél javaslatára, közös megegyezéssel módosítható.
23. Jelen együttműködési megállapodást bármelyik Fél felmondhatja a másik Félhez eljuttatott írásbeli értesítéssel, a felmondási idő 90 nap. Amennyiben bármelyik Fél a megállapodásban foglalt kötelezettségét súlyosan megszegi, veszélyeztetve ezzel a Kormányzati Ügyfélvonal jogszabályban meghatározott feladatainak ellátását, a másik Fél rendkívüli felmondással élhet.

Vegyes rendelkezések

24. A Megállapodás teljesítése során a GVH a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR rendelet) szerinti adatkezelői, míg NISZ a GDPR rendelet szerinti adatfeldolgozói tevékenységet végez az adatkezelési célok megvalósítása érdekében.

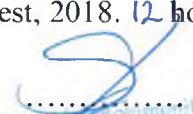
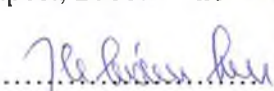

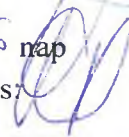
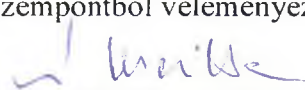
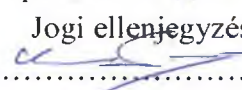
49 ✓

25. A Felek a jelen megállapodásban nem szabályozott kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezéseit, illetve az országos telefonos ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos jogszabályokat tekintik irányadónak.

26. Jelen Megállapodás négy (4) egymással mindenben megegyező eredeti példányban készült, amelyből három (3) eredeti példány a NISZ-t, egy (1) eredeti példány a GVH-t illeti. Jelen megállapodáshoz három melléklet tartozik, melyek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik:

- 1. melléklet – Havi statisztikai adatok
- 2. melléklet – Tájékoztató anyagok
- 3. melléklet – Adatvédelmi rendelkezés

27. A jelen együttműködési megállapodást a Felek az alulírott helyen és időpontban, elolvasás és az abban foglaltak megértése után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

NISZ Zrt. részéről	A Gazdasági Versenyhivatal részéről
<p>Budapest, 2018. 12. hó 06. nap</p> <p> Szabó Zoltán Attila vezérigazgató</p>	<p>Budapest, 2018. 11. hó 13. nap</p> <p> dr. Juhász Miklós elnök</p>
<p>Budapest, 2018. 12. hó 06. nap</p> <p>Pénzügyi ellenjegyzés:</p> <p> Koncz András gazdasági vezérigazgató-helyettes</p>	<p>Budapest, 2018. 11. hó 13. nap</p> <p>Pénzügyi ellenjegyzés:</p> <p></p>
<p>Budapest, 2018. 12. hó 06. nap</p> <p>Jogi szempontból véleményezte:</p> <p> dr. Bihary-Buzás Melitta jogtanácsos</p>	<p>Budapest, 2018. 11. hó 13. nap</p> <p>Jogi ellenjegyzés:</p> <p></p>

* fentén hivatkozottakat nem tartalmazó szerződés

1. melléklet - Havi statisztikai jelentés

Ügytípus	Béérkező hívások száma	Megválaszolt	Továbbított



2.melléklet – tájékoztató anyagok

www.gvh.hu

http://www.gvh.hu/gvh/gvh_feladata

<http://www.gvh.hu/gvh/ugyfelszolgalat>

<http://www.gvh.hu/gvh/elerhetosegek>

http://www.gvh.hu/gvh/ugyfelszolgalat/gyakran_feltett_kerdések

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/hogyan_fordulhat_a_gvh_hoz

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/hogyan_fordulhat_a_gvh_hoz/bejelentési_urlapok

http://www.gvh.hu/szakmai_felhasznaloknak/urlapok

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/gondolja_vegig_higgadtan

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_mas_hatosaghoz_vagy_szervezethez

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/tisztességtelen_kereskedelmi_gyakorlatok

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/uzletfelek_megtevesztese

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/tiltott_osszehasonlito_reklamok

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/erofolennyel_valo_visszaeles

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/versenykorlatozo_megallapodas

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/kartell

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/egyeb

http://www.gvh.hu/fogyasztoknak/mikor_forduljon_a_gvh-hoz/jogszabalyok

3. melléklet – Adatvédelmi rendelkezések

I. Bevezetés

1. Az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó között létrejött Megállapodásban foglalt szolgáltatások nyújtása során a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR rendelet) 28. cikkének (3) bekezdésében meghatározottaknak megfelelően az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó az alábbi adatvédelmi rendelkezések megtartását vállalják.

II. Az Adatkezelő jogai és kötelezettségei

2. Az Adatkezelő ellenőrizheti az Adatfeldolgozónál a Megállapodás szerinti tevékenység végrehajtását.
3. Az Adatkezelő adatkezelési műveleteket határozhat meg az Adatfeldolgozó részére a Megállapodásban foglalt feladatok megfelelő ellátásának biztosítása érdekében.
4. Az Adatkezelőnek a Megállapodásban meghatározott feladatokkal kapcsolatos adatkezelési műveletekre vonatkozó utasításai jogszerűségéért az Adatkezelőt terheli felelősség.

III. Az Adatfeldolgozó jogai és kötelezettségei, díjazás

5. Az Adatfeldolgozó köteles a feladatait az Adatkezelő utasításai szerint és az Adatkezelő érdekeinek megfelelően teljesíteni. Az Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításaitól csak halaszthatatlan esetekben, az Adatkezelő érdekében és késedelem nélküli értesítése mellett térhet el.
6. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő figyelmét haladéktalanul, még az utasítás végrehajtása előtt írásban felhívni, ha azt észleli, hogy Adatkezelő célszerűtlen, szakszerűtlen vagy jogszabályba ütköző utasítást ad. A figyelmeztetés elmulasztásáért az Adatfeldolgozó felelős, és az e felelősségi körében okozott kárt az Adatfeldolgozó köteles megtéríteni.
7. Az Adatkezelő felhatalmazza az Adatfeldolgozót, hogy az adatfeldolgozói tevékenységének ellátása során további adatfeldolgozót vegyen igénybe a GDPR rendelet 28. cikkének (2)-(4) bekezdéseiben foglalt rendelkezések figyelembevételével.
8. A Megállapodás szerinti feladatok ellátása során az Adatfeldolgozó tudomására jutott minden adat, információ kizárólag az Adatkezelő részére hasznosítható, harmadik személy részére nem továbbítható.

9. Az Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, az adatokat kizárólag az Adatkezelő rendelkezései szerint dolgozhatja fel, illetve az Adatkezelő rendelkezései szerint köteles azokat tárolni, illetve megőrizni.
10. Az Adatfeldolgozó kizárólag a Megállapodás tárgyát képező adatkezelési műveletek végrehajtására jogosult.
11. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő által megfogalmazott feltételeknek folyamatosan eleget tenni, továbbá az adatbiztonsági feltételeket biztosítani a GDPR rendelet 32. cikkében foglaltak szerint.
12. Amennyiben az Adatfeldolgozó számára a Megállapodás teljesítése során bármikor olyan körülmény áll elő, mely akadályozza az időben történő teljesítést, úgy az Adatfeldolgozó haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül írásban értesíti az Adatkezelőt a késedelemről, annak várható elhúzódásáról és okairól.
13. Amennyiben az érintett tájékoztatást kér az Adatkezelőtől, vagy Adatfeldolgozótól a személyes adatai kezeléséről, a tájékoztatást minden esetben az Adatkezelő köteles megadni. Az Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 5 napon belül továbbítani Adatkezelő részére. Adatkezelő a tájékoztatást a beérkezéstől számított egy hónapon belül köteles az érintett számára megadni, amelyről tájékoztatja Adatfeldolgozó kapcsolattartóját is. Amennyiben az érintett adatai helyesbítését, törlését, korlátozását, vagy hordozását kéri, illetve tiltakozik adatai kezelése ellen, Adatfeldolgozó köteles a hozzá beérkezett kérelmet a beérkezéstől számított 5 napon belül továbbítani Adatkezelő részére. Adatkezelő a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül köteles a kérelmet elbírálni, és döntésének megfelelően utasítani az Adatfeldolgozót a döntésnek megfelelő intézkedések megtételére, megjelölve annak határidejét is. A kérelem elutasítása esetén Adatkezelő köteles a döntését – a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül – az érintett részére írásban megküldeni és döntéséről egyidejűleg Adatfeldolgozó kapcsolattartóját is tájékoztatni. A kérelmet elutasító döntésnek tartalmaznia kell az elutasítás ténybeli és jogi indokait, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás, továbbá a bírósági jogorvoslat lehetőségét. Jelen pontban meghatározott kérelmeket, panaszokat Felek elektronikus úton továbbítják egymásnak.
14. Az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelőt tevékenységéről folyamatosan tájékoztatni, a feladatai teljesítése során Adatkezelővel együttműködni.
15. Az Adatfeldolgozó az adatfeldolgozási tevékenység végrehajtásáért külön díjazásban nem részesül.

IV. A szerződés módosítása, megszűnése esetén megtartandó előírások

16. Jelen adatvédelmi rendelkezéseket az Adatkezelőnek és az Adatfeldolgozónak a közöttük létrejött Megállapodás fennállásáig, illetve a titoktartásra vonatkozó rendelkezésekben előírt időtartamig kell megtartani.

17. Amennyiben a Megállapodás teljesítését megelőzően annak bármely okból történő megszűnésére kerülne sor, Adatfeldolgozó köteles Adatkezelő rendelkezése szerint az általa feldolgozott adatokat Adatkezelő, vagy az Adatkezelő által kijelölt más adatfeldolgozó részére átadni, vagy Adatkezelő rendelkezése szerint – amennyiben az adatkezelés jogszerűen nem folytatható – az adatok megsemmisítéséről gondoskodni, ennek tényét jegyzőkönyvben rögzíteni, és a jegyzőkönyvet Adatkezelő részére átadni.

V. Együttműködés, kapcsolattartás

18. A Felek az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatok teljesítése érdekében együttműködési kötelezettséget vállalnak, melynek keretében kötelesek e feladatok teljesítését befolyásoló minden lényeges körülményt egymással haladéktalanul közölni.
19. A Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket elektronikus levél formájában fogadják el egymástól azzal, hogy az elektronikus levél csak akkor minősül kézbesítettnek, ha annak kézbesítését a címzett vagy a levelezési rendszer az elküldést követően visszaigazolja. Bármely fél által észlelt, a feladatok teljesítését lehetetlenné tevő akadály felmerülése esetén azonban az értesítést aláírt ajánlott vagy tértivevényes levélben is meg kell erősíteni azzal, hogy Felek a levelet ajánlott küldemény esetében a feladást követő 10. munkanapon kézbesítettnek tekintik.
20. Az adatvédelmi, adatfeldolgozási feladatokkal kapcsolatos kérdésekben nyilatkozattételre és szakmai kapcsolattartásra a Megállapodásban kijelölt személyek jogosultak.