

KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről

Zalakaros Város Önkormányzata

Székhely: 8749 Zalakaros, Gyógyfürdő tér 1.
Képviseli: Czirákiné Pakulár Judit polgármester
Számlavezető pénzüintézet: OTP Bank Nyrt.
Fizetési számlaszáma: 11749015-15432230
Adószám: 15734336-2-20
mint ellátásért felelős (a továbbiakban: **Ellátásért felelős**)

másrészről

KAROS-PARK Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 8749 Zalakaros, Behiák pusztja 5.
Képviseli: Biczó Tamás ügyvezető
Adószám: 12770092-2-20
Számlavezető pénzüintézet: CIB Bank Zrt.
Fizetési számlaszáma: 10700275-69496534-51100005
Cégjegyzékszám: 20-09-065231
mint közszolgáltató (a továbbiakban: **Közszolgáltató**) együttes említésük esetén Felek, vagy Szerződő felek között az alábbi helyen és napon, az alábbi feltételek szerint:

A Szerződő felek nyilatkozatai

Szerződő felek egyezően kijelentik, hogy tudomással bírnak arról, hogy a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 16/A. §-a szerint *a helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutakon, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken közúti járművel történő várakozási (parkolási) közszolgáltatást a helyi önkormányzat, kizárólag e közszolgáltatási feladat ellátására alapított költségvetési szerv, 100%-os önkormányzati tulajdonban álló gazdasági társaság, továbbá e gazdasági társaság 100%-os tulajdonában álló gazdasági társaság, önkormányzati társulás, vagy a közterület-felügyelet láthatja el külön törvényben szabályozottak szerint.*

Ellátásért felelős kijelenti, hogy jelen szerződés megkötésére jogosult, annak aláírása képviseleti szabályait, illetve harmadik felekkel szemben vállalt kötelezettségeit nem sérti.

Közszolgáltató kijelenti, hogy székhelye szerinti cégbíróságnál bejegyzett gazdasági társaság, továbbá jelen szerződés és annak aláírása társasági és cégképviseleti szabályait, illetve harmadik felekkel szemben vállalt kötelezettségeit nem sérti.

Szerződő felek rögzítik, hogy a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (Kbt.) 9. § (1) bekezdés h) pontja alapján Közszolgáltató inhouse szervezetnek minősül, mivel olyan jogi személynek minősül,

- amely felett az Önkormányzat a saját szervezeti egységei felettihez hasonló kontrollt gyakorol, döntő befolyással rendelkezik annak stratégiai céljai meghatározásában és működésével kapcsolatos jelentős döntéseinek meghozatalában, valamint
- amelyben közvetlen magántőke-részesedés nincsen, és

- amely éves nettó árbevételének több mint 80%-a az Önkormányzattal vagy az Önkormányzat által kontrollált más jogi személlyel kötött vagy kötendő szerződések teljesítéséből származik.

Szerződő felek a helyi közutakon, a helyi önkormányzat tulajdonában álló közforgalom elől el nem zárt magánutakon, valamint tereken, parkokban és egyéb közterületeken közúti járművel történő parkolás biztosításával kapcsolatos feladatokat – figyelemmel a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény (a továbbiakban: Kkt) 9/D. §-ban foglaltakra- jelen közszolgáltatási szerződésben az alábbiak szerint határozzák meg:

1. Szerződés tárgya

- 1.1. Az Ellátásért felelős megrendeli, a Közzolgáltató elvállalja a Zalakaros Város közigazgatási területén a Ellátásért felelős tulajdonában álló, jelen közszolgáltatási szerződés mellékletében részletezettek szerinti parkolási közfeladat ellátását.

2. A Közzolgáltató kötelezettségei

- 2.1. A Közzolgáltató kötelezettséget vállal az alábbi, parkolással kapcsolatos közzolgáltatási feladatokra:
- 2.1.1. a Zalakaros város közterületein a járművel várakozás rendjéről szóló önkormányzati rendelet mellékletében meghatározott területeken kijelölt díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területekkel kapcsolatos közfeladatok ellátása,
 - 2.1.2. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek vonatkozásában a közzolgáltatással kapcsolatos tájékoztató táblák kihelyezése és karbantartása a közúti jelzőtáblák elhelyezésére vonatkozó jogszabályok figyelembevételével,
 - 2.1.3. a közfeladat ellátásához szükséges parkoló automaták beszerzése, telepítése, üzemeltetése, karbantartása, javítása, állagmegőrzése, a hozzájuk tartozó távfelügyeleti rendszer fenntartása,
 - 2.1.4. a közfeladat ellátásához szükséges humán erőforrás biztosítása,
 - 2.1.5. a közfeladat ellátásához szükséges egyéb eszközök biztosítása,
 - 2.1.6. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek várakozási díjának, pótdíjának beszedése és kezelése, havi pénzügyi adatok szolgáltatása az Ellátásért felelős számára,
 - 2.1.7. színvonalas ügyfélszolgálati iroda fenntartása napi legalább 4 óra folyamatos nyitva tartás biztosításával, a közfeladat ellátásával kapcsolatos panaszok intézése,
 - 2.1.8. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási terület, illetve gazdálkodási rendszer működtetése, az egyes várakozóhelyek igénybevételének szabályaira vonatkozó tájékoztatások közzététele,
 - 2.1.9. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek járműközlekedésre alkalmas állapotban tartása, hó – és síkosságmentesítése,
 - 2.1.10. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területeken kialakított egyes várakozóhelyek 0,5 m² felület nagyságig történő burkolatjavítása,
 - 2.1.11. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek útburkolati jeleinek évente történő szükség szerinti felfestése.
- 2.2. A Közzolgáltató a parkolási közzolgáltatási tevékenység ellátása során köteles betartani a Zalakaros Város Önkormányzata Képviselő-testületének a Zalakaros város közterületein a járművel várakozás rendjéről szóló .../2026. (...) önkormányzati rendeletében (a továbbiakban: Rendelet), valamint a Kkt.-ben foglalt rendelkezéseket.

3. Nyilvántartási, adatszolgáltatási és elszámolási kötelezettségek teljesítésének módja és formája

3.1. Nyilvántartási kötelezettség

- 3.1.1. A Közszolgáltatónak a parkolási és pótdíjazási eseményekkel kapcsolatos ügyintézéséhez ellenőrzési és pótdíjazási nyilvántartási rendszert kell működtetnie, amely a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően tárolja az összes parkolási és pótdíjazási eseményre vonatkozó valamennyi előírt dokumentumot.
- 3.1.2. A nyilvántartási rendszernek alkalmasnak kell lennie arra, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen a parkolási közszolgáltatási feladat ellátásával kapcsolatban a várakozási díjakból, pótdíjakból, parkolási bérletekből befolyó bevétel, a bírósági és végrehajtási eljárás alatt levő ügyek száma és összecszerúsége.

3.2. Adatszolgáltatási kötelezettség

- 3.2.1. A Közszolgáltató havonta írásban, postai úton és/vagy e-mailen keresztül adatszolgáltatást biztosít az Ellátásért felelős részére a pontos elszámoláshoz szükséges, a jogszabály által előírt adatokról.
- 3.2.2. Az adatszolgáltatás keretében Közszolgáltató köteles elszámolni a várakozási díj, a pótdíj, valamint a parkolási bérletek értékesítéséből befolyt összegekről. Az adatok hitelességéért a Közszolgáltató ügyvezetője felelős.

3.3. Elszámolási kötelezettség

- 3.3.1. A Közszolgáltató köteles a számviteli nyilvántartásaiban és az éves beszámoló részét képező kiegészítő mellékletben a közszolgáltatási tevékenységet elkülönítetten kezelni.
- 3.3.2. A Közszolgáltató a parkolási bevételekről a parkolási közszolgáltatást igénybe vevőknek a saját nevében nyugtát, számlát vagy egyéb bizonylatot állít ki a számviteli törvényben, valamint az adójogszabályokban foglaltaknak megfelelően, valamint a parkolási bevételeket terhelő adókat a mindenkori jogszabályi előírásoknak megfelelően elszámolja és megfizeti.
- 3.3.3. A Közszolgáltató az elszámolt bevételekről az Ellátásért felelős részére havonta, a tárgyhó utolsó napját követő 10. napig elszámolást készít és azt benyújtja az Ellátásért felelős részére. Az elszámolás alapja a jegykiadó automaták által kiállított bizonylatok, mobiltelefonos értékesítés esetén a külső szolgáltató általi adatközlés, chipkártyás eladás esetén a jegykiadó automaták által kiadott bizonylatok, illetve a bérleteladást igazoló számlák, pótdíjak megfizetésére vonatkozó bizonylatok.
- 3.3.4. Az Ellátásért felelős az elszámolást a benyújtástól számított 8 napon belül köteles felülvizsgálni és dönteni annak elfogadásáról. Amennyiben a tartalmával egyetért, az alábbiakban meghatározott módon az elszámolást dátum ellátásával és aláírásával a Zalakarosi Közös Önkormányzati Hivatal Pénzügyi Osztályának vezetője igazolja, amennyiben nem ért egyet, akkor egyeztetést kezdeményez.
- 3.3.5. Az elszámolás jóváhagyása esetén az Ellátásért felelős a tárgyhót követő hó 18. napjáig az elszámolt árbevételről számlát állít ki, a pótdíj összegéről pedig számviteli bizonylatot készít a Közszolgáltató felé, melyet a Közszolgáltató a tárgyhó utolsó napját követő 30. napig külön térít meg az Ellátásért felelős részére.
- 3.3.6. Szerződő felek megállapodnak abban, hogy ha Közszolgáltató bevételei az adott hónapban nem fedezik Közszolgáltató jelen szerződésben meghatározott közfeladatainak ellátásával összefüggő kiadásait, úgy az elszámolás jóváhagyása esetén Közszolgáltató a tárgyhót követő hó 18. napjáig a ~~z elszámolt árbevétel~~ ről számlát állít ki Ellátásért felelős felé, melyet Ellátásért felelős a tárgyhó utolsó napját követő 30. napig külön térít meg Közszolgáltató részére.

4. Az Ellátásért felelős kötelezettségei

- 4.1.Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy az alábbi munkálatokat – eltérő megállapodás hiányában - az Ellátásért felelős végzi el:
- 4.1.1. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek burkolatának nagyfelületű felújítása, ideértve az ehhez kapcsolódó munkálatok elvégzését vagy finanszírozását is,
- 4.1.2. a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek közúti jelzőtábláinak elhelyezése.
- 4.2.Az Ellátásért felelős kötelezettsége a Közzszolgáltató kizárólagos közszolgáltatási jogának biztosítása, a jelen szerződés időtartama alatt, a közszolgáltatási területen.
- 4.3.Az Ellátásért felelős kötelezettsége a Közzszolgáltató számára szükséges információk szolgáltatása (pl. felújítási, hibaelhárítási, beruházási munkák) a közszolgáltatás hatékony és folyamatos ellátása érdekében.
- 4.4.Az Ellátásért felelős köteleességet vállal arra, hogy a Rendelet megváltoztatásának szándékáról, illetve a módosító rendelettervezetéről a Közzszolgáltatót minden alkalommal előzetesen tájékoztatja.

5. Közzszolgáltató által ellátott közszolgáltatási tevékenység ellenértéke

- 5.1.A közszolgáltatásból származó bevételek (várakozási díj, pótdíj) az Ellátásért felelőst illetik meg. Felek megállapodnak, hogy ezen bevételeket Közzszolgáltató szedi be.
- 5.2.Közzszolgáltatót a parkolási közfeladatok ellátásáért a közszolgáltatási tevékenységből elért várakozási díj árbevételének 80 %-a, valamint a pótdíjbehajtás bevételének 90 %-a illeti meg.
- 5.3.Szerződő felek havonta kiszámlázott egymással szemben felmerülő követelésüket és kötelezettségüket összevetetik és az összevetést követően fennmaradó különbözetet a Közzszolgáltató átutalja a tárgyhó utolsó napját követő 30. napig az Ellátásért felelős OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11749015-15432230 számú számlaszámára.

6. Ráfordítások és nyereségek meghatározásának szempontjai

- 6.1.A ráfordítások és nyereségek meghatározása a mindenkor hatályos számviteli törvény előírásai alapján történik. Annak felhasználásáról Zalakaros Város Önkormányzatának Képviselő-testülete dönt. A Közzszolgáltató a közfeladat ellátásával összefüggésben köteles teljes körű biztosítást kötni.
- 6.2.A jelen szerződés szerinti közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos ráfordítások és nyereségek meghatározásának szempontjait a Közzszolgáltató tárgyévra elfogadott, Zalakaros Város Önkormányzatának Képviselő-testülete által jóváhagyott üzleti terve állapítja meg.

7. A szerződés időtartama

- 7.1.A jelen közszolgáltatási szerződés 2026. 1. napjától 2029. december 31. napjáig tartó határozott időtartamra jön létre.

8. A szerződés megszűnése

- 8.1.A jelen szerződés megszűnik:
- 8.1.1. a benne meghatározott időtartam lejártával,
- 8.1.2. a Közzszolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- 8.1.3. felmondással,

- 8.1.4. közös megegyezéssel történő megszüntetéssel.
- 8.2. Amennyiben a Felek bármelyike a jelen szerződésben foglalt kötelezettségét súlyosan megszegi, a másik Fél írásban és részletesen köteles tájékoztatni a szerződésszegő Felet a kötelezettségszegés tartalmáról és az elvárt, szerződésszerű intézkedés módjáról. A szerződésszegő Fél köteles a szerződéses kötelezettségének ésszerű határidőn belül, de legkésőbb 60 napon belül eleget tenni, vagy a szerződésszegést más, a másik Fél által elfogadható módon orvosolni.
- 8.3. Amennyiben a szerződésszegő Fél kötelezettségét a felszólítás ellenére sem teljesíti, a másik Fél jogosult a jelen szerződést a határidő eredménytelen lejártát követő 6 hónapon belül írásban, hat hónapos felmondási idővel felmondani.
- 8.4. Szerződő felek rögzítik, hogy az Ellátásért felelős különösen az alábbi esetekben élhet a felmondás jogával a jelen pontban szabályozott feltételek szerint:
- 8.4.1. ha a Közzszolgáltató a jelen szerződés szerinti 5.3. pont szerinti összeg határidőben történő megfizetését bármely okból kifolyólag elmulasztja,
- 8.4.2. ha a Közzszolgáltató a díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozási területek, illetve gazdálkodási rendszer üzemeltetése során feltárt hiányosságok, esetleges szabálytalanságok felszámolásáról, megszüntetéséről az Ellátásért felelős által a teljesítésre megállapított, egyébként megfelelő határidőn belül nem intézkedik.
- 8.5. Szerződő felek kijelentik, hogy a Kbt. 9. § (1) bekezdés h) pontjában rögzített feltételnek a jelen szerződés teljes időtartama alatt fenn kell állnia. Amennyiben az említett feltétel már nem áll fenn, az Ellátásért felelős a jelen szerződést olyan határidővel jogosult és köteles felmondani, hogy a közfeladat ellátásáról gondoskodni tudjon.

9. A Szerződő felek kapcsolattartói

9.1. Ellátásért felelős részéről:

Név: a Pénzügyi Osztály vezetője
Cím: 8749 Zalakaros, Gyógyfürdő tér 1.
Telefonszám: 93/340-100
E-mail cím: penzugy@zalakaros.hu

9.2. Közzszolgáltató részéről:

Név: Közzszolgáltató ügyvezetője
Cím: 8749 Zalakaros, Behiák puszta 5.
Telefonszám: 93/340-924
E-mail cím: zalakarosparkolas@gmail.com

- 9.3. A Felek megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés teljesítése során elsődlegesen írásban (e-mail, levél) kommunikálnak egymással. Amennyiben sürgősségre, személyes jelenlétre vagy valamely más körülményre tekintettel az írásbeli kommunikáció nem lehetséges vagy célszerű, a Felek szóban is kommunikálhatnak. A szóbeli közlésnek a jogosultságok és kötelezettségek tekintetében lényeges részeit azonban ebben az esetben írásban is haladéktalanul rögzíteni kell.

10. Egyéb rendelkezések

- 10.1. Szerződő felek akként állapodnak meg, hogy a jelen szerződés tárgyát képező díjfizetési kötelezettség alá tartozó várakozóhelyek városi, vagy egyéb (kulturális, sport, stb.) rendezvények miatti igénybevétele esetén a feleknek minden alkalommal kölcsönös egyeztetési kötelezettsége keletkezik a parkolási díjakból származó bevételkiesés, vagy plusz bevétel rendezése érdekében. Az egyeztetés során a felek kötelesek jegyzőkönyvet felvenni, amelyben rögzíteni kell a bevételkiesés, illetőleg a

plusz bevétel összegét, továbbá az ebből származó fizetési kötelezettséget és annak módját.

- 10.2. Jelen szerződést mindkét Fél bejegyzésével kizárólag írásban lehet módosítani. Nem minősül szerződésmódosításnak a Felek közhiteles nyilvántartásba bejegyzett adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá a szerződéskötés és teljesítés során eljáró szervezet és a kapcsolattartók adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 5 munkanapos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 5 munkanapon belül köteles értesíteni.
- 10.3. A Felek vállalják, hogy a jelen szerződés teljesítése során a birtokukba jutott információkat nem hozzák nyilvánosságra, azokkal kapcsolatban ugyanolyan gondosságot alkalmaznak, mint saját bizalmas információik védelme és megtartása érdekében. A titoktartási kötelezettség teljes mértékű, mindenre kiterjedő és időben korlátlan. A titoktartás alól kivételt képez az az eset, amikor valamelyik fél jogszabályban előírt kötelezettségének teljesítése érdekében hozza nyilvánosságra a fenti adatok valamelyikét.
- 10.4. Amennyiben jelen szerződés egy rendelkezése teljes egészében vagy részben érvénytelenné válna, a szerződés érvényessége egyebekben fennmarad, kivéve, ha e rész nélkül a Felek a szerződést nem kötötték volna meg.
- 10.5. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt, a Kkt., a Kbt., valamint a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.
- 10.6. Jelen szerződéssel és annak tartalmával kapcsolatos vitás kérdéseiket Felek megpróbálják békés úton, egymás között rendezni. Ennek eredménytelensége esetén Felek a jelen szerződésből eredő valamennyi vitás kérdés eldöntésére a pertárgy értékétől függően a Nagykanizsai Járásbíróság, vagy a Zalaegerszegi Törvényszék kizárólagos illetékességét kötik ki.
- 10.7. Szerződő Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Zalakaros Város Önkormányzata Képviselő-testületének a Zalakaros város közterületein a járművel várakozás rendjéről szóló **.../2026. (...)** önkormányzati rendelete.

Jelen szerződés 4 db egymással szó szerint megegyező példányban készült. A szerződés 2 db eredeti példánya az Ellátásért felelőst, 2 db eredeti példánya pedig a Közszolgáltatót illeti meg. Jelen szerződést Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják.

Zalakaros,

Zalakaros,

.....
Ellátásért felelős
Zalakaros Város Önkormányzata
képviseli:
Czirákiné Pakulár Judit polgármester

.....
Közszolgáltató
KAROS-PARK Városgazdálkodási Kft.
képviseli:
Biczó Tamás ügyvezető

A parkolási közfeladat ellátása

1. Közszolgáltató biztosítja a parkolási rendszer üzemeltetésének tárgyi, technikai, illetve személyi feltételeit, így különösen a szükséges jegykiadó automaták, forgalomtechnikai eszközök és egyéb berendezések üzemeltetését, a parkolási rendszer üzemeltetéséhez és ellenőrzéséhez szükséges szervezet létrehozását és irányítását.
2. Közszolgáltatót az alábbi kötelezettségek terhelik:

2.1. Parkolók, parkoló automaták üzemeltetésével kapcsolatos feladatok

- 2.1.1. Automaták rendszeres karbantartási tevékenysége.
- 2.1.2. Akkumulátor csere és töltés.
- 2.1.3. Hőpapír csere.
- 2.1.4. Érmeolvasó karbantartás.
- 2.1.5. Automaták eseti programozási feladatai.
- 2.1.6. Automaták ad hoc hibajavítása.
- 2.1.7. Automaták biztosítási ügyintézése.
- 2.1.8. Pénzkazetta begyűjtése, bizonylatolása.
- 2.1.9. A pénzkazettában összegyűlt készpénz banki befizetése.
- 2.1.10. Automaták által jelentett és beérkezett készpénz összevetése, eltérés okának feltárása.
- 2.1.11. Üritési statisztikák készítése.
- 2.1.12. Üritési összesítők tárolása.
- 2.1.13. Automaták hibajavítási koordinációja az ügyfélszolgálat, az ellenőrök és az automaták hibajelentései alapján.
- 2.1.14. Komplex távfelügyeleti rendszer biztosítása.
- 2.1.15. Adatszolgáltatás hibajavításról az ügyfélszolgálati panaszkezelések alátámasztására.
- 2.1.16. Az üzemeltetett parkolóhelyek vonatkozásában a kijelölt parkolóhelyek karbantartása, különösen a parkolóhelyek tisztán tartása, síkosság-mentesítése, a parkolóhelyekről a hó elszállítása, a burkolatjelek karbantartása.
- 2.1.17. Igény szerint további automaták rendszerbe történő bevonása (pl. bérlet útján).

2.2. Központi koordinációs tevékenység

- 2.2.1. Komplex távfelügyeleti rendszer biztosítása.
- 2.2.2. Parkoló ellenőrök irányítása, eligazítása, útiránytervek készítése.
- 2.2.3. Üzleti partnerekkel való kapcsolattartás, pénzügyi elszámolás.
- 2.2.4. Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának biztosítása.
- 2.2.5. Parkolási ellenőr alapképzés és folyamatos, jogszabályoknak megfelelő képzés.
- 2.2.6. Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának napi- ki és bevételezése, folyamatos mennyiségi és műszaki ellenőrzése.
- 2.2.7. Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának karbantartása, hibaelhárítása.
- 2.2.8. Pótdíjfizetési felszólítások rendszerének kialakításához szükséges segédanyagok biztosítása (csekk, zacskó, hőpapír).
- 2.2.9. Technikai eszközök napi karbantartása: akku töltés, beállítások ellenőrzése, adminisztráció.
- 2.2.10. Parkolási ellenőri pótdíjazási szám statisztika készítése.

- 2.2.11. A parkolás üzemeltetéséhez szükséges automaták, KRESZ táblák, egyéb közúti jelzések folyamatos, napi szintű ellenőrzése.
- 2.2.12. Forgalomtechnikai feladatok, ellenőrzések, javaslatok a parkoló zónákon belüli forgalmi renddel kapcsolatosan.

2.3.Ügyfél és panaszkezelés

- 2.3.1. Személyes ügyfélszolgálati panaszkezelés.
- 2.3.2. Mobilparkolással kapcsolatos ügyfélkezelés.
- 2.3.3. Call Center-es ügyfélszolgálati panaszkezelés.
- 2.3.4. Pótdíjbefizetés kezelés ügyfélszolgálaton keresztül.
- 2.3.5. Igény szerint ÁFA-s számla kiállítás a várakozási díjakról és pótdíjakról.
- 2.3.6. Pótdíj panaszok kezelése (iktatás, levelek megválaszolása sablon levelek felhasználásával).
- 2.3.7. Nyomtatás, borítékolás, lefűzés).
- 2.3.8. Békéltető testületi megkeresések megválaszolása.
- 2.3.9. Külföldi partnertől érkező e-mailek megválaszolása, panaszok rögzítése.

2.4.Ügyfélszolgálati értékesítés

- 2.4.1. Bérlet értékesítés.
- 2.4.2. Lakossági és intézményi hibás parkolási kártya kezelés, egyéb ügyfélszolgálati ügyintézés.

2.5.Pénzügyi folyamatok

- 2.5.1. Utalások rögzítése.
- 2.5.2. Csekkes befizetések rögzítése.
- 2.5.3. Befizetések feldolgozása.
- 2.5.4. Azonosítatlan befizetések feldolgozása.
- 2.5.5. Hibás eseményfelvételek és egyedileg kezelt ügyek jóváírása.
- 2.5.6. Pótdíjbefizetések és költségeinek könyvelése.
- 2.5.7. Buszparkoló készpénzfizetési számla kiállítás.

2.6.Követeléskezelés

- 2.6.1. Felszólító és /vagy ügyvédi levelek küldése.
- 2.6.2. Peres ügyek kezelése.
- 2.6.3. Fizetési meghagyás kibocsátás.
- 2.6.4. Végrehajtás ügyintézése.

2.7.Iratkezelés/tárolás

- 2.7.1. Pótdíjazáshoz kapcsolódó fotók tárolása.
- 2.7.2. Pótdíjazáshoz kapcsolódó dokumentumok rendszerezett tárolása (felszólító levél elektronikus formátumban, feladójegyzék).
- 2.7.3. Ügykezelés dokumentumainak rendszerezett tárolása (panaszlevelek, panaszos válaszlevelek, faxok, e-mailek).
- 2.7.4. Ügyfélszolgálati központ és külső ügyfélszolgálatok között dokumentumok szállítása.
- 2.7.5. Megőrzési idő utáni iratsejtezés.

2.8.Statistikák, jelentések, egyéb pénzügyi feladatok

- 2.8.1. Bevételi statistikák készítése.
- 2.8.2. Egyedi kimutatások készítése.

- 2.8.3. Számviteli és pénzügyi jelentések elkészítése.
 - 2.8.4. Infrastrukturális szolgáltatások.
 - 2.8.5. Ügyfélszolgálati tevékenységekhez szükséges teljes infrastruktúra.
 - 2.8.6. Házipénztár üzemeltetése.
 - 2.8.7. Ügyfélszolgálaton befizetett pénz banki befizetése.
 - 2.8.8. Meghibásodási statisztika.
 - 2.8.9. Havi bevételi statisztikák készítése automaták forgalmi adatai, mobil parkolási bevétel és ürítési adatok alapján.
 - 2.8.10. Üzemeltetési statisztikák készítése.
 - 2.8.11. Negyedéves beszámoló készítése a parkolás bevételeiről Ellátásért felelős részére.
3. Közszolgáltató a 2. pontban foglalt feladatokat alvállalkozó megbízásával is teljesítheti.
4. Közszolgáltató a jegykiadó automaták megfelelő működésének ellenőrzését, a GSM-rendszerű távfelügyelet karbantartását, szükség szerinti cseréjét, pótlását és a műszaki hibák elhárítását a jegykiadó automaták üzemeltetésére kötött szerződéssel, alvállalkozó megbízásával is végezheti.
5. Közszolgáltató köteles minden évben, legkésőbb október 31-ig a következő naptári évre vonatkozó előzetes üzleti tervét Ellátásért felelősnek átadni, melyben meghatározza a következő évre vonatkozó közszolgáltatási tevékenységből elért várakozási díj árbevételenek %-os igényét, valamint a pótdíjbehajtás bevételeinek %-os igényét.