



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

## AJÁNLATI FELHÍVÁS

ORSZÁGOS BELFÖLDI TUDAKOZÓ  
SZOLGÁLTATÁSELEM NYÚJTÁSÁRA

Közzétéve: 2021. október 8.

## Tartalom

I.	FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK .....	2
II.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR .....	2
III.	AJÁNLATI FELHÍVÁS TÁRGYA.....	3
IV.	AJÁNLAT BENYÚJTÁSA .....	3
	A. Benyújtás határideje és helye.....	3
	B. Benyújtás módja .....	3
	C. Benyújtás formája.....	4
	D. További feltételek.....	5
V.	SZEMÉLYI (RÉSZVÉTELI) FELTÉTELEK.....	5
VI.	SZAKMAI ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK.....	5
VII.	AJÁNLAT KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI .....	6
VIII.	AJÁNLATTEVŐ AJÁNLATTAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGE, AZ AJÁNLATI FELHÍVÁSBAN FOGLALTAK MEGSÉRTÉSÉNEK JOGKÖVETKEZMÉNYEI .....	7
IX.	AJÁNLATOK ÉRVÉNYESSÉGÉNEK VIZSGÁLATA .....	7
	A. Ajánlatok vizsgálata .....	7
	B. Ajánlat érvénytelensége .....	8
	C. Hiánypótlás .....	9
X.	ORSZÁGOS BELFÖLDI TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁSELEM NYÚJTÁSÁNAK FELTÉTELEI	9
	A. Ellátandó földrajzi terület .....	9
	B. Szolgáltatás tartalma .....	9
	C. Szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama .....	10
	D. Szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei.....	10
	E. Szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei.....	10
	F. Szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettség .....	11
XI.	AJÁNLATOK ELBÍRÁLÁSA.....	11
	A. Értékelési szempontok, célértékek, pontszámok .....	11
	B. Ajánlatok értékelése .....	12
XII.	KIJELÖLÉSI HATÁROZAT, HATÓSÁGI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE.....	14
XIII.	SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS ELLENŐRZÉSE.....	14
	MELLÉKLETEK.....	15
	1. számú melléklet .....	15
	2. számú melléklet .....	16

## I. FOGALMAK, RÖVIDÍTÉSEK

**Ajánlat:** a Rendelet 2. § 1. pontja szerint a jelen Ajánlati Felhívásra az Ajánlattevő által benyújtott, az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának önkéntes vállalására vonatkozó dokumentum,

**Ajánlati Felhívás:** a Rendelet 2. § 2. pontja szerint, a Hatóság Elnöke által a Rendelet szerint közzétett, az egyetemes szolgáltatáselem nyújtásának önkéntes vállalására vonatkozó jelen dokumentum,

**Ajánlattevő:** a jelen Ajánlati Felhívásra ajánlatot benyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató,

**Ákr.:** az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény,

**Elnök:** a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke,

**Eht.:** az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény,

**Egyetemes Szolgáltató:** az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtására a Rendelet 28. § vagy 29. § (3) bekezdés b) pontja szerint kijelölt elektronikus hírközlési szolgáltató,

**Hatóság:** Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság,

**Hatósági Szerződés:** az Elnök és az Egyetemes Szolgáltató között az Ákr., az Eht. és a Rendelet szabályai alapján megkötött, az egyetemes szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés,

**Kijelölési Eljárás:** a Rendelet 28. §-a szerinti eljárás,

**Kijelölési Határozat:** az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem vonatkozásában az egyetemes szolgáltató kijelölése tárgyában hozott határozat,

**Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem:** a Rendelet 23. § (1) bekezdés b) pontja szerinti szolgáltatás,

**Rendelet:** az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 19/2020. (XII. 18.) NMHH rendelet.

A jelen Ajánlati Felhívásban használt, külön nem definiált fogalmak a jogszabályban – így különösen az Eht.-ban és a Rendeletben – foglalt jelentéssel bírnak.

## II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A Rendelet 23. § (1)-(2) bekezdése szerint lefolytatott vizsgálat eredményeként az Elnök megállapította, hogy az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem egyetemes szolgáltatáselemként való fenntartása indokolt. A Rendelet 25. §-a alapján ebben az esetben az Elnök a 23. § (1)-(2) bekezdése szerinti vizsgálat 24. § (1) bekezdése szerinti közzétételét követő 60 napon belül a Hatóság internetes honlapján az egyetemes szolgáltatáselem vonatkozásában a Rendelet 26. § (1) bekezdése szerinti tartalommal ajánlati felhívást tesz közzé.

A jelen Ajánlati Felhívásban nem részletezettek tekintetében az Eht. és az Eht. végrehajtására kiadott jogszabályok, így különösen a Rendelet szabályai az irányadóak.

## III. AJÁNLATI FELHÍVÁS TÁRGYA

A jelen Ajánlati Felhívás tárgya az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtása a jelen Ajánlati Felhívás X. pontja szerinti szolgáltatási tartalommal.

## IV. AJÁNLAT BENYÚJTÁSA

### A. Benyújtás határideje és helye

Az Ajánlati Felhívásra Ajánlat érvényesen kizárólag személyesen, a Hatóság székhelyén (1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.), 2021. november 22-én 9.00-13.00 között és 2021. november 23-án 9.00-13.00 között nyújtható be. Az Ajánlat átvételéről és annak dátumáról a Hatóság igazolást ad ki.

### B. Benyújtás módja

Az Ajánlat személyes benyújtására kizárólag az Ajánlattevő vagy erre szabályszerűen meghatalmazott képviselője jogosult. Az Ajánlatot benyújtó személy köteles személyazonosság igazolására szolgáló okmánnyal (személyazonosító igazolvány, útlevél vagy vezetői engedély) igazolni magát, valamint amennyiben valamely jogi személy, egyéb szervezet, vagy természetes személy képviseletében kíván Ajánlatot benyújtani, úgy köteles az Ajánlat benyújtására jogosító – cég esetén cégszerűen aláírt – meghatalmazás egy eredeti példányát a Hatóság részére az Ajánlattal együtt benyújtani. Az Ajánlattevő törvényes képviselője képviseleti jogosultságát 30 (harminc) napnál nem régebbi eredeti cégkivonattal, eredeti hatósági bizonyítvánnyal vagy a törvényes képviseleti jogosultságot hitelesen alátámasztó eredeti dokumentummal (pl. aláírási címpéldánnyal), vagy ezek hiteles másolatával igazolhatja.

Az Ajánlatot magyar nyelven kell benyújtani. Amennyiben az Ajánlattevő bármely dokumentumot nem magyar nyelven nyújt be, csatolnia kell annak hiteles magyar nyelvű fordítását is. A külföldön kiállított közokirat, illetőleg a külföldi bíróság, közigazgatási szerv, közjegyző vagy egyéb közhitelességgel felruházott személy által hitelesített magánokirat – hacsak az ügyfajta-ra vonatkozó jogszabályból, nemzetközi szerződésből, illetve viszonyossági gyakorlatból más nem következik – a magyar törvény szerinti bizonyító erővel csak akkor rendelkezik, ha azt a kiállítás helye szerinti államban működő magyar külképviseleti hatóság diplomáciai felülhitelesítéssel látta el. Ha a külföldön kiállított közokirat, illetőleg a külföldi bíróság, közigazgatási szerv, közjegyző vagy egyéb közhitelességgel felruházott személy által hitelesített magánokirat magyar külképviseleti hatóság általi diplomáciai felülhitelesítése nemzetközi szerződés vagy viszonyossági gyakorlat miatt nem szükséges, minden érintett iratot külön-külön a felülhitelesítés hiányának jogszerűségét alátámasztó iratokkal, dokumentumokkal együtt kell benyújtani.

Az Ajánlattevő az Eht. 33. § (2) bekezdésének megfelelően megjelölheti – a közérdekből nyilvános vagy jogszabályban meghatározottak szerint egyébként törvény által védett titoknak nem minősíthető adatok kivételével – törvény által védett titok, különösen az üzleti titok védelmére, egyéb méltányolható érdekre, továbbá jelentős hírközléspolitikai vagy hírközlési piaci versennyel összefüggő szempontokra hivatkozással azokat az adatokat, amelyek zárt kezelését szükségesnek tartja. Ebben az esetben az Ajánlattevő köteles olyan iratváltozatot is készíteni, amely az előbbieken meghatározott adatokat nem tartalmazza. Az Ajánlatban, illetve a Kijelölési Eljárás során az Ajánlattevő által az Elnök részére átadott adat, dokumentum, információ, közlés kizárólag az adott Ajánlattevő által, a vonatkozó jogszabályoknak, különösen az Eht. 33. § (2) bekezdésének megfelelően történt minősítése esetén kezelhető zártan. Nem minősíthető törvény által védett titoknak, zártan kezelendő adatnak az Ajánlat

azon eleme, amely az Ajánlati Felhívás alapján – az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem tekintetében – értékelésre kerül (így különösen az Ajánlat részeként benyújtott 1. számú melléklet tartalma), ezen adatokat az Elnök a Kijelölési Eljárás lefolytatásához és a jogszabályi előírások teljesítéséhez szükséges mértékben hozhatja nyilvánosságra.

Az Ajánlat benyújtása során az Ajánlattevő köteles külön, írásos, visszavonhatatlan és további feltételt nem támasztó nyilatkozatot tenni arról, hogy tudomásul veszi, hogy a Kijelölési Eljárás érdemi lezárásáig az iratokba való betekintés során nem ismerheti meg más Ajánlattevő Ajánlatának azon elemeit, amelyek az Ajánlati Felhívás alapján – az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem tekintetében – értékelésre kerülnek (így különösen az Ajánlat részeként benyújtott 1. számú melléklet tartalmát).

Az Ajánlattevő tudomásul veszi, hogy az általa benyújtott Ajánlat, valamint az Elnökhöz az Ajánlati Felhívással kapcsolatban eljuttatott minden egyéb, írásos formában benyújtott anyag, beadvány (a jelen pontban a továbbiakban: egyéb beadvány) egészének és egyes részeinek felhasználására – beleértve az abban található információkat is – az Elnök a szerzői jogvédelem teljes tartamára díjmentesen nem kizárólagos felhasználási jogot szerez. Ezen jog – a törvény által védett titok védelmére és a közérdekű adatokra vonatkozó szabályok figyelembe vételével – kiterjed az Ajánlattevő által benyújtott Ajánlatnak és egyéb beadványoknak a Kijelölési Eljárással összefüggő célból történő felhasználására, így különösen azok nyomtatott vagy elektronikus úton történő többszörözésére, a Kijelölési Eljárásban esetlegesen készítendő munkaanyagokban való felhasználásra (beleértve az átdolgozást, a nyilvánossághoz közvetítést is). Az Elnök ezen felhasználási jogokat az Ajánlattevő külön engedélye nélkül a Hatóság munkatársai, megbízottai vagy szakértői, valamint az ezek nevében eljáró szervek és személyek, továbbá a jogszabályban feljogosított más személyek vagy szervek útján is korlátozástól mentesen gyakorolhatja.

## C. Benyújtás formája

Az Ajánlatot lezárt borítékban kell benyújtani. A borítékon szerepelnie kell az alábbiaknak:

- az Ajánlattevő neve;
- az „AJÁNLAT Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtásának önkéntes vállalására” felirat.

Az Ajánlatot 2 (kettő) nyomtatott – 1 (egy) eredeti és 1 (egy) másolati – példányban, továbbá 1 (egy) elektronikus példányban – kizárólag MS Word, MS Excel és/vagy nyomtatható PDF formátumú fájlokat tartalmazó CD/DVD adathordozón kell benyújtani. Amennyiben az Ajánlattevő az Eht. 33. § (2) bekezdésének megfelelően meg kívánja jelölni törvény által védett titok, különösen az üzleti titok védelmére, egyéb méltányolható érdekre, továbbá jelentős hírközléspolitikai vagy hírközlési piaci versennyel összefüggő szempontokra hivatkozással azokat az adatokat, amelyek zárt kezelését szükségesnek tartja, akkor az Ajánlattevő köteles a fent meghatározottakon felül olyan iratváltozatot is készíteni – egy eredeti és egy másolati példányban –, amely az előbbieken meghatározott adatokat nem tartalmazza, továbbá köteles a zártan kezelendő adatokat tartalmazó Ajánlat eredeti és másolati példányon az alábbi szöveget feltüntetni:

*„Törvény által védett titkot tartalmaz”.*

Az Ajánlattevőn kívüli személy/szervezet által kiállított iratok, dokumentumok kivételével az Ajánlat eredeti példányainak minden oldalát folyamatos oldalszámozással kell ellátni. A feliratot nem tartalmazó elválasztólapokat és a felírólapokat is oldalszámmal kell ellátni. A felírólapon fel kell tüntetni az azt követő dokumentum megnevezését, valamint abban az esetben, ha az oldalszámmal

nem látható el (egyéb irat), azt, hogy az adott dokumentum hány oldalas, majd ezután a következő oldalszámmal ellátható oldalon (az oldalszám nélküli dokumentum oldalait is beleszámítva) kell folytatni az oldalszámozást. Az Ajánlatot tartalomjegyzékkel kell ellátni. Az Ajánlat eredeti és másolati példányának eltérése esetén az eredeti (nyomtatott) példány tartalma irányadó.

## D. További feltételek

Egy Ajánlattevő csak egy Ajánlatot nyújthat be.

Az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtására vonatkozó Ajánlat más elektronikus hírközlési szolgáltató szolgáltatásának igénybevételével is tehető.

## V. SZEMÉLYI (RÉSZVÉTELI) FELTÉTELEK

Érvényes Ajánlatot az az Ajánlattevő nyújthat be:

- a) amely a Hatóság által az Eht. 52. § (2) bekezdése alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatókról és az általuk nyújtott szolgáltatásokról vezetett nyilvántartásban az Ajánlat benyújtásának időpontjában elektronikus hírközlési szolgáltatóként szerepel,
- b) amelynek nincs 60 (hatvan) napnál régebben lejárt vám-, társadalombiztosítási járulék vagy a központi adóhatóság által nyilvántartott lejárt adótartozása, továbbá elkülönített állami pénzalappal szemben fennálló lejárt fizetési kötelezettsége, kivéve, ha a hitelező az adósság későbbi időpontban történő megfizetéséhez írásban hozzájárult,
- c) amely nem áll csődeljárás, felszámolási, végelszámolási, kényszertörlési vagy a megszüntetésére irányuló egyéb eljárás alatt.

Fenti a)-c) pontokban meghatározott személyi (részvételi) alkalmasságra vonatkozó érvényességi feltételeknek az Ajánlattevő saját Ajánlata benyújtásától a Kijelölési Eljárás lezárásáig, illetve – amennyiben az Ajánlattevő az Ajánlati Felhívás VII. pont b) alpontja szerint benyújtott nyilatkozatában úgy nyilatkozott, hogy a Kijelölési Eljárásban való nyertessége esetén Hatósági Szerződést kíván kötni az Egyetemes Szolgáltatás nyújtása tárgyában, akkor – a Hatósági Szerződés megkötéséig folyamatosan köteles megfelelni.

Az Ajánlattevő Ajánlatot csak önállóan jogosult benyújtani, több Ajánlattevő közösen nem nyújthat be Ajánlatot.

## VI. SZAKMAI ALKALMASSÁGRA VONATKOZÓ FELTÉTELEK

Érvényes Ajánlatot az az Ajánlattevő nyújthat be, amely, vagy amely jogelődje Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtása terén vagy belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtása terén vagy adatbázis-alapú információszolgáltatás (call center) nyújtása terén legalább 3 (három) év gyakorlatot szerzett, és ennek során évente legalább 10000 (tízezer) felhasználót szolgált ki (ideértve azt is, ha ezen tevékenységek bármelyikét a saját neve alatt, de közreműködő igénybevételével vagy útján nyújtja vagy nyújtotta).

## VII. AJÁNLAT KÖTELEZŐ TARTALMI ELEMEI

Az Ajánlattevő az Ajánlatához köteles mellékelni a következő dokumentumokat, nyilatkozatokat:

- a) a Kijelölési Eljárásban való részvételére vonatkozó egyértelmű szándéknyilatkozatát, amely tartalmazza, hogy az Ajánlattevő saját nyilatkozatának benyújtásától kezdődően a jelen Ajánlati Felhívásban foglaltakat magára nézve visszavonhatatlanul, jogfenntartás és korlátozás nélkül kötelezőnek ismeri el,
- b) a visszavonhatatlan és feltételt nem támasztó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a Kijelölési Eljárásban való nyertessége esetén kíván-e Hatósági Szerződést kötni az Egyetemes Szolgáltatás nyújtása tárgyában,
- c) a visszavonhatatlan és további feltételt nem támasztó nyilatkozatot arról, hogy tudomásul veszi, hogy a Kijelölési Eljárás érdemi lezárásáig az iratokba való betekintés során nem ismerheti meg más Ajánlattevő Ajánlatának azon elemeit, amelyek az Ajánlati Felhívás XI. pontja alapján – az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem tekintetében – értékelésre kerülnek (így különösen az Ajánlat részeként benyújtott 1. számú melléklet tartalmát),
- d) a visszavonhatatlan és feltételt nem támasztó nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy a Kijelölési Eljárásban való nyertessége esetén a X. pont szerinti tartalmú Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtását vállalja,
- e) az Ajánlati Felhívás V. pont b) alpontjában foglalt követelményeknek való megfelelést alátámasztó dokumentum(oka)t, nyilatkozat(oka)t. Amennyiben az Ajánlattevő a köztartozásmentes adózói adatbázisban szerepel, akkor a vám-, társadalombiztosítási járulék vagy a központi adóhatóság által nyilvántartott lejárt adótartozás mentességet alátámasztó dokumentum(ok), nyilatkozat(ok) benyújtása helyett elegendő, ha az Ajánlattevő az adatbázisban való szereplésével kapcsolatos nyilatkozatot nyújtja be. Amennyiben 60 (hatvan) napnál régebben lejárt köztartozása van, de a hitelező az adósság későbbi időpontban történő megfizetéséhez írásban hozzájárult, akkor a fizetési késedelem mértékére vonatkozó, valamint a jellegének megítéléséhez szükséges adatokat, információkat,
- f) az Ajánlati Felhívás VI. pontjában foglalt követelményeknek való megfelelést alátámasztó dokumentumokat, nyilatkozatokat,
- g) az 1. számú mellékletben szereplő, kitöltött ajánlati lapot,
- h) az Ajánlattevő nyilatkozatát, hogy nyertessége esetén az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselemet maga, vagy közreműködő útján, illetve igénybevételevel kívánja nyújtani, továbbá – közreműködő igénybevételeire irányuló szándék esetében – az erre vonatkozó előszerződés(eke)t, illetve az e tárgyban létrejött, együttműködésre vonatkozó szándéknyilatkozat(oka)t, valamint az Ajánlattevő visszavonhatatlan és további feltételt nem támasztó nyilatkozatát arról, hogy az Ajánlattevő tudomásul veszi, hogy az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtása körében a közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha azt maga nyújtaná.

## VIII. AJÁNLATTEVŐ AJÁNLATTAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGE, AZ AJÁNLATI FELHÍVÁSBAN FOGLALT MEGSÉRTÉSÉNEK JOGKÖVETKEZMÉNYEI

Az Ajánlattevő köteles az Ajánlatban és a jogszabályokban, különösen a Rendeletben foglalt eljárási szabályokat megtartani. Amennyiben az Elnök az eljárásjogi szabályok megszegését észleli, a jogsértővel szemben az Eht. 38. §-a szerinti eljárási bírságot szabhat ki végzésében.

Az Ajánlattevő a saját Ajánlatának benyújtásától kezdve az Ajánlatát nem módosíthatja, és nem vonhatja vissza. Az Ajánlati Felhívás IX. pontja szerint kibocsátott hiánypótlási felhívás alapján történő irat, adat, dokumentum benyújtása nem minősül az Ajánlat módosításának. A módosított Ajánlatot az Elnök az Ajánlatoknak az Ajánlati Felhívás XI. pontja szerinti értékelésénél figyelmen kívül hagyja, és az eredeti Ajánlatot értékeli. Amennyiben az Ajánlattevő az Ajánlatát visszavonja, az Elnök vele szemben az Eht. 38. §-a szerinti eljárási bírságot szab ki.

Az Ajánlattevő maga köteles a hazai elektronikus hírközlési piac és az egyetemes elektronikus hírközlési tevékenységre irányadó szabályozási, jogszabályi környezet és kockázatok felmérésére. A Hatóság nem vállal felelősséget azért, ha az Ajánlattevő a hazai elektronikus hírközlési piac és az egyetemes elektronikus hírközlési tevékenységre irányadó szabályozási, jogszabályi környezet nem megfelelő felmérése miatt az eljárás során vagy azt követően hátrányt szenved.

Az Ajánlattevőt terheli az Ajánlat elkészítésével és benyújtásával kapcsolatos minden költség. Az Ajánlattevő az eljárással kapcsolatban felmerült költségei megtérítését az eljárás eredményétől függetlenül semmilyen jogcímen nem követelheti a Hatóságtól, annak megbízottjától, közreműködőjétől, valamint más állami vagy közigazgatási szervtől, illetve hatóságtól.

Az Ajánlattevők kötelesek tartózkodni minden olyan magatartástól, amely bármilyen módon alkalmas az eljárás végeredményének, más Ajánlattevők döntésének tisztességtelen befolyásolására, így különösen kötelesek tartózkodni az összejátszás bármilyen formájától és bármilyen – különösen nyilvános (sajtóban, elektronikus médiában, internetes honlapon vagy fórumokon közzétett) – olyan kijelentéstől, nyilatkozattól, utalástól, amely az eljárásban való részvétel feltételeire, illetve az Ajánlat tartalmára, a megszerezhető jogosultsággal kapcsolatos üzleti tervekre vonatkozik. Amennyiben a fenti magatartást nem az Ajánlattevő, hanem bármilyen más személy vagy szervezet tanúsítja, a Hatóság mérlegeli, hogy az érintett Ajánlattevő mennyiben tehető felelőssé az adott kijelentésért vagy magatartásért, és ennek érdekében vizsgálatot folytathat és adatokat kérhet be.

## IX. AJÁNLATOK ÉRVÉNYESSÉGÉNEK VIZSGÁLATA

### A. Ajánlatok vizsgálata

Az Elnök a beérkezett Ajánlatot megvizsgálja, hogy

- a) azt az Ajánlati Felhívás IV. pontjában foglalt alaki és formai követelményeknek megfelelően, határidőben nyújtották-e be,



- b) az megfelel-e az Ajánlati Felhívás V. pontjában foglalt személyi alkalmasságra vonatkozó érvényességi feltételeknek,
- c) az megfelel-e az Ajánlati Felhívás VI. pontjában feltüntetett szakmai alkalmasságra vonatkozó érvényességi feltételeknek,
- d) az tartalmazza-e az Ajánlati Felhívás VII. pontjában foglalt Ajánlat kötelező tartalmi érvényességi elemeit, az Ajánlathoz kötelezően csatolandó dokumentumokat, valamint, hogy
- e) nem áll-e fenn a jelen pont B. alpontjában meghatározott egyéb érvénytelenségi ok.

Amennyiben az Elnök megállapítja, hogy az Ajánlat esetében bármely, a jelen pont B. alpontjában foglalt érvénytelenségi ok áll fenn, és az érvénytelenségi ok miatt a jelen pont C. alpontjában foglalt hiánypótlásnak nincs helye, vagy az Elnök – ha arra az Ajánlati Felhívás lehetőséget biztosított – hiánypótlásra hívta fel az Ajánlattevőt, de a hiánypótlás teljesítésére nyitva álló határidőn belül nem, vagy nem megfelelően tesz eleget a felhívásban foglaltaknak, az Elnök az adott Ajánlatot érvénytelenné nyilvánítja. Kizárólag az Ajánlattevőt terheli annak kockázata, ha a vonatkozó jogszabályokban vagy a jelen Ajánlati Felhívásban meghatározott alaki vagy tartalmi követelmények nem teljesítése esetén az Elnök az Ajánlat érvénytelenségét állapítja meg.

## B. Ajánlat érvénytelensége

Érvénytelen az Ajánlat, ha az Elnök az Ajánlat és a tényállás tisztázása alapján azt állapítja meg, hogy:

- a) az Ajánlat az Ajánlati Felhívás XI. pont A. alpontjában foglalt értékelési szempontok körében érthetetlen vagy egymásnak ellentmondó vagy nyilvánvalóan lehetetlen vállalásokat, feltételeket tartalmaz, amely akadályozza az Ajánlat érdemi értékelését,
- b) az Ajánlat lehetetlen, túlzottan magas vagy alacsony mértékű, illetőleg kirívóan aránytalan kötelezettségvállalást, vagy olyan nyilvánvalóan irracionális vagy megalapozatlan vállalásokat, feltételeket tartalmaz, amelyek ellentmondanak az Elnök rendelkezésére álló tényeknek, adatoknak, és ezáltal lehetetlenné teszik az Ajánlati Felhívás XI. pont A. alpontjában foglalt értékelési szempontok szerinti értékelését, ideértve azt is, ha az Ajánlati Felhívás XI. pont A. alpontjában található táblázat „Célérték” oszlopaiban meghatározott bármelyik célérték követelményt meghaladó vállalást tartalmaz, vagy bármely értékelési szempont körében vállalást egyáltalán nem tartalmaz,
- c) az megalapozatlansága miatt nem alkalmas az Eht.-ban meghatározott, az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem megvalósításával összefüggő célok elérésére, illetve
- d) az a Rendeletben és az Ajánlati Felhívásban meghatározott érvényességi követelményeknek nem felel meg, így:
  - i. az Ajánlat az Ajánlati Felhívás IV. pontjában meghatározott határidőn túl vagy az ott meghatározott személyes benyújtási módtól eltérően került benyújtásra;
  - ii. az Ajánlat nem felel meg az Ajánlati Felhívás IV. pontjában meghatározott, az Ajánlat benyújtásával szemben támasztott alaki és formai követelményeknek;
  - iii. az Ajánlattevő nem felel meg az Ajánlati Felhívás V. pontjában meghatározott személyi alkalmasságra vonatkozó érvényességi feltételeknek;
  - iv. az Ajánlattevő nem felel meg az Ajánlati Felhívás VI. pontjában meghatározott, szakmai alkalmasságra vonatkozó érvényességi feltételeknek;
  - v. az Ajánlattevő Ajánlata – a IX. pont C. pontjában foglalt hiánypótlást követően – sem vagy nem megfelelően tartalmazza az Ajánlati Felhívás VII. pont szerinti kötelező elemeket, illetve az Ajánlattevő nem vagy nem az Ajánlati Felhívás VII. pontja szerinti előírásoknak megfelelően nyújtott be minden, kötelezően benyújtandó dokumentumot, nyilatkozatot, okiratot; vagy

- vi. az 1. számú mellékletben szereplő, az Ajánlat tárgyát képező Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem tekintetében kitöltött ajánlati lap nem tartalmazza az Ajánlattevő aláírását (cég esetén a cégszerű aláírását).

## C. Hiánypótlás

Hiánypótlásnak kizárólag abban az esetben van helye, amennyiben az Ajánlattevő Ajánlata nem, vagy nem megfelelően tartalmazza az Ajánlati Felhívás VII. pontja szerinti kötelező elemeket, így különösen ha az Ajánlattevő nem, vagy nem az Ajánlati Felhívás VII. pontja szerinti előírásoknak megfelelően nyújtott be minden, kötelezően benyújtandó dokumentumot, nyilatkozatot, okiratot, ide nem értve azt az esetet, ha az 1. számú mellékletben szereplő, kitöltött ajánlati lapot az Ajánlattevő az Ajánlatához nem csatolta.

Amennyiben az Ajánlati Felhívás alapján hiánypótlásnak van helye, akkor az Elnök az Ajánlattevőt 5 (öt) napos határidő tűzése mellett legfeljebb egy ízben hiánypótlásra hívja fel. A hiánypótlási felhívásban foglaltak teljesítésére az Elnök 5 (öt) napnál hosszabb – de legfeljebb 10 (tíz) napos – határidőt abban az esetben határozhat meg, ha területi okból vagy a kért hiánypótlással kapcsolatos adat, igazolás, nyilatkozat beszerzéséhez szükséges időtartam miatt a hiánypótlási felhívásban foglaltak teljesítése nyilvánvalóan nem lehetséges 5 (öt) nap alatt.

Ha az Ajánlattevő a hiányosságot a hiánypótlási felhívásban megjelölt időtartamon belül megfelelően, maradéktalanul pótolja, az Ajánlatát úgy kell tekinteni, mintha az már eredetileg is helyes és teljes körű lett volna.

# X. ORSZÁGOS BELFÖLDI TUDAKOZÓ SZOLGÁLTATÁSELEM NYÚJTÁSÁNAK FELTÉTELEI

## A. Ellátandó földrajzi terület

A kijelölt egyetemes szolgáltató az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem elérését országosan biztosítja a (11800) rövid hívószámmal, illetve online formában, a szolgáltató honlapjáról legfeljebb egy lépésben elérhető módon.

## B. Szolgáltatás tartalma

Az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem magában foglalja a folyamatosan elérhető (0-24) hangalapú és online tudakozó szolgáltatás biztosítását.

Az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtója a következő információkat adja meg a hangalapú és az online tudakozó szolgáltatás keretében:

- név és cím alapján megjelölt természetes vagy jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság vagy egyéb szervezet telefonszolgáltatás előfizetője-e, mi a belföldi hívószáma, illetve számai (amennyiben több előfizetői szám tartozik az előfizetőhöz, akkor hangalapú tudakozó szolgáltatás esetén a felhasználó kérésének megfelelően kell megadni a hívószámo(ka)t, online tudakozó szolgáltatás esetén az előfizetőhöz tartozó valamennyi előfizetői számot meg kell jeleníteni)

- belföldi hívószám alapján a hívószámhoz tartozó előfizető neve, címe, illetve – amennyiben rendelkezésre áll – egyéb adatai (pl. foglalkozás, további elérhető telefonszámok)

## C. Szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja és időtartama

A szolgáltatásnyújtás kezdő időpontja a Kijelölési Határozatban, illetve – amennyiben az Egyetemes Szolgáltató az Ajánlati Felhívás VII. pont b) alpontja szerint benyújtott nyilatkozatában úgy nyilatkozott, hogy a Kijelölési Eljárásban való nyertessége esetén Hatósági Szerződést kíván kötni az Egyetemes Szolgáltatás nyújtása tárgyában, akkor – a Hatósági Szerződésben rögzített időpont, amely nem lehet későbbi, mint a Kijelölési Határozat véglegessé válásától számított 6 hónap.

A szolgáltatásnyújtás záró időpontja az Országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtására vonatkozó következő<sup>1</sup> eljárásban meghozott, a Rendelet 30. § (1) szerinti Kijelölési Határozatban (vagy a kapcsolódó Hatósági Szerződésben) a szolgáltatásnyújtás kezdetére vonatkozóan meghatározott időpont, vagy a Rendelet 23. § (3) bekezdés szerinti határozatban meghatározott időpont.

## D. Szolgáltatásnyújtás pénzügyi feltételei

Az Egyetemes Szolgáltató az online Országos belföldi tudakozó szolgáltatás igénybevételét díjmentesen köteles biztosítani.

Az Egyetemes Szolgáltató a hangalapú Országos belföldi tudakozó szolgáltatás felhasználók általi igénybevételét és más szolgáltatók általi elérését a benyújtott Ajánlatban vállaltak alapján a Kijelölési Határozatban vagy Hatósági Szerződés megkötése esetén a Hatósági Szerződésben rögzített kiskereskedelmi és nagykereskedelmi díj ellenében köteles biztosítani. A díj egysége: Ft/hívás. Egy tudakozó hívás keretében az Egyetemes Szolgáltató maximum 4 hívószám, illetve elérhetőség tekintetében köteles felvilágosítást nyújtani.

## E. Szolgáltatásnyújtás minőségi feltételei

Az Országos belföldi tudakozó szolgáltatás éves rendelkezésre állása<sup>2</sup> nem lehet alacsonyabb, mint 99,5%. A mutatónak a hangalapú és az online tudakozó szolgáltatásra külön-külön kell teljesülnie.

A hangalapú Országos belföldi tudakozó szolgáltatás esetében az átlagos válaszidő<sup>3</sup> nem haladhatja meg a 8 másodpercet.

Az Egyetemes Szolgáltató köteles biztosítani, hogy a tudakozó alapjául szolgáló névjegyzék valamennyi, számfüggő személyközi hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató előfizetőinek adatait tartalmazza. Az Egyetemes Szolgáltató valamennyi érintett szolgáltató viszonylatában köteles az adatokat heti rendszerességgel frissíteni. Az Egyetemes Szolgáltató valamely érintett szolgáltató

---

<sup>1</sup> Az Eht. 163/L. § alapján az Elnök a kijelölési határozat meghozatalát követően három évente felülvizsgálja az egyetemes szolgáltatáselem tekintetében előírt egyetemes szolgáltatási kötelezettségeket és dönt azok fenntartásáról, módosításáról vagy megszüntetéséről.

<sup>2</sup> Rendelkezésre állás: A szolgáltatás igénybevehetőség tényleges időtartamának és a teljes elvi szolgáltatási időtartam aránya.

<sup>3</sup> Átlagos válaszidő: a tudakozószolgálat irányába indított telefonhívás esetén a kapcsolat létrejöttétől a kezelő bejelentkezéséig terjedő időtartam, ahol a kapcsolat létrejöttének a hívás felépülésének időpontja számít. A mutatónak havi átlagban kell teljesülnie.

viszonylatában csak az érintett szolgáltatót érintő együttműködés során felmerülő, az Egyetemes Szolgáltatón kívül álló objektív akadályok alapján mentesülhet e kötelezettsége alól.

## F. Szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó adatszolgáltatási kötelezettség

Az Egyetemes Szolgáltató a következő típusú adatokat, információkat köteles évente benyújtani az Elnök számára:

- Előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók körével kapcsolatos beszámoló,
- Előfizetői névjegyzék frissítésével kapcsolatos beszámoló,
- Szolgáltatás rendelkezésre állásával, illetve – hangalapú tudakozó szolgáltató esetén – az átlagos válaszidővel kapcsolatos előírások teljesítésével kapcsolatos beszámoló,
- Alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjakkal kapcsolatos beszámoló,
- Hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló,
- Online tudakozó szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos beszámoló.

Az Egyetemes Szolgáltató minden évben legkésőbb március 31-ig a 2. számú mellékletben rögzített tartalommal köteles az adatszolgáltatást teljesíteni a megelőző naptári évre vonatkozóan. Az adatszolgáltatást az Egyetemes Szolgáltató első alkalommal a 2023. évben köteles teljesíteni.

## XI. AJÁNLATOK ELBÍRÁLÁSA

### A. Értékelési szempontok, célértékek, pontszámok

Az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem tekintetében benyújtott Ajánlatra vonatkozó értékelési szempontok az alábbiak:

- Tudakozó hozzáférés nagykereskedelmi díja: az a nettó hívásonkénti díj (Ft/hívás), amit az Egyetemes Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás első évében a hangalapú Országos belföldi tudakozó szolgáltatás eléréséért a külső hálózatokból érkező hívások esetén a társszolgáltatóknak felszámít.
- Tudakozó hozzáférés nagykereskedelmi díjának változása az előző évi termelő árindexhez képest: az a százalékpont érték, amely megmutatja, hogy az előző évi termelői árindexhez képest legfeljebb milyen mértékben emeli az Egyetemes Szolgáltató a tudakozó hozzáférés nagykereskedelmi díját (pl. a -1 százalékpontos ajánlat 3%-os termelői árindex esetén évi 2%-os díjemelést jelent).
- Tudakozó szolgáltatás kiskereskedelmi hívásdíja: az a bruttó hívásonkénti díj (Ft/hívás), amit az Egyetemes Szolgáltató a szolgáltatásnyújtás első évében a hangalapú Országos belföldi tudakozó szolgáltatás eléréséért a saját előfizetői irányában felszámít.
- Tudakozó szolgáltatás kiskereskedelmi hívásdíjának változása az előző évi fogyasztói árindexhez képest: az a százalékpont érték, amely megmutatja, hogy az előző évi fogyasztói árindexhez képest legfeljebb milyen mértékben emeli az Egyetemes Szolgáltató a tudakozó kiskereskedelmi hívásdíját (pl. a -1 százalékpontos ajánlat 3,5%-os fogyasztói árindex esetén évi 2,5%-os díjemelést jelent).

Az értékelési szempontokhoz kapcsolódó célértékeket, maximálisan adható pontszámokat a következő táblázat tartalmazza. A táblázatban a „Célérték” oszlop az adott értékelési szempont tekintetében tartalmazza azt a célérték követelményt, amelynek az Ajánlatban történő vállalása nulla

pontot ér. A „Maximálisan adható pontszám” oszlop az adott értékelési szempont szerinti vállalásra kapható maximális pontszám értékét mutatja.

Értékelési szempont	Mértékegység	Célérték (maximum)	Maximálisan adható pontszám
1. Tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díja	Ft/hívás	80	40
2. Tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díjának változása az előző évi termelői árindexhez képest	százalékpont	0	10
3. Tudakozó szolgáltatás bruttó kiskereskedelmi hívásdíja	Ft/hívás	110	40
4. Tudakozó szolgáltatás bruttó kiskereskedelmi hívásdíjának változása az előző évi fogyasztói árindexhez képest	százalékpont	0	10
Adható maximális összpontszám			100

A „Célérték” oszlopban az adott értékelési szempont tekintetében meghatározott célérték követelménynél az Ajánlattevő Ajánlatában magasabb célértéket nem vállalhat. Az Ajánlatban a fentiek szerint meghatározott célérték követelménynél bármely értékelési szempont tekintetében magasabb célérték vállalása az Ajánlati Felhívás IX. pont B. alpont b) alpontja alapján az Ajánlat érvénytelenségét vonja maga után.

## B. Ajánlatok értékelése

Az Elnök az Ajánlatok értékelése során a benyújtott érvényes Ajánlatok sorrendjét a jelen pont A. alpontjában meghatározott értékelési szempontok pontozásával és az ezáltal előálló összpontszám alapján állapítja meg.

Ha csak egy érvényes Ajánlat került benyújtásra, akkor az Elnök – a jelen pontban foglalt értékelési módszertan alkalmazásának mellőzésével – ezen Ajánlat Ajánlattevőjét jelöli ki Egyetemes Szolgáltatónak Kijelölő Határozatában az Országos belföldi tudakozó szolgáltatáselem nyújtására.

A jelen pont A. alpontjában meghatározott 1. és 3. számú értékelési szempontok értékelésének szabályait az alábbi (a) pont, a jelen pont A. alpontjában meghatározott 2. és 4. számú értékelési szempontok értékelésének szabályait az alábbi (b) pont, az összpontszámok és a nyertes Ajánlattevő megállapításának szabályait az alábbi (c) pont, az összpontszámoknál a pontegyenlőség esetén történő döntés szabályait pedig az alábbi (d) pont tartalmazza.

- (a) Az Elnök az adott értékelési szempont tekintetében a célérték követelményt tartalmazó Ajánlattevői vállalásra nulla (0) pontszámot ad. A célértéktől eltérő Ajánlattevői vállalás esetén az Elnök az adott értékelési szempont tekintetében megajánlott legalacsonyabb értékű Ajánlattevői vállalás(ok)ra az adott értékelési szempont tekintetében adható maximális pontszámot adja. A

legalacsonyabb értékű Ajánlattevői vállalás és a célérték követelményt tartalmazó vállalás közötti értéket tartalmazó vállalás esetén a pontszámot az Elnök az alábbi képlet alapján határozza meg:

$$P_i = P_{\max} * (C_0 - C_i) / (C_0 - C_1)$$

ahol

$P_i$  – az i-edik Ajánlat pontszáma;

$P_{\max}$  – az értékelési szempontra adható legmagasabb pontszám;

$C_i$  – az i-edik Ajánlatban vállalt érték;

$C_0$  – a célérték követelmény értéke;

$C_1$  – a legalacsonyabb értéket tartalmazó Ajánlatban vállalt érték.

A kapott eredmény két tizedesjegyre kerekítve kerül figyelembe vételre.

- (b) Az Elnök az adott értékelési szempont tekintetében a célérték követelményt tartalmazó Ajánlattevői vállalásra nulla (0) pontszámot ad. A célértéktől eltérő Ajánlattevői vállalás esetén az Elnök az adott értékelési szempont tekintetében megajánlott legalacsonyabb értékű Ajánlattevői vállalás(ok)ra az adott értékelési szempont tekintetében adható maximális pontszámot adja. A legalacsonyabb értékű Ajánlattevői vállalás és a célérték követelményt tartalmazó vállalás közötti értéket tartalmazó vállalás esetén a pontszámot az Elnök az alábbi képlet alapján határozza meg:

$$P_i = P_{\max} * (C_i) / (C_1)$$

ahol

$P_i$  – az i-edik Ajánlat pontszáma;

$P_{\max}$  – az értékelési szempontra adható legmagasabb pontszám;

$C_i$  – az i-edik Ajánlatban vállalt érték;

$C_1$  – a legalacsonyabb értéket tartalmazó Ajánlatban vállalt érték.

A kapott eredmény két tizedesjegyre kerekítve kerül figyelembe vételre.

- (c) A fenti (a) és (b) pontok alapján kapott pontszámok Ajánlatonként összeadásra kerülnek, és az Elnök a legmagasabb összpontszámot elérő Ajánlat Ajánlattevőjét nyilvánítja nyertesnek és jelöli ki az Országos belföldi tudakozó szolgáltatás elem nyújtására. Az Elnök az érvényes Ajánlatok Ajánlattevői közül kizárólag egy Ajánlattevőt nyilvánít nyertesnek és jelöli ki Egyetemes Szolgáltatónak.
- (d) Amennyiben a benyújtott érvényes Ajánlatok tekintetében felállított rangsor alapján a legmagasabb összpontszámú Ajánlatok között pontegyenlőség alakul ki, az Elnök a nyertes Ajánlattevőt közjegyző jelenlétében lefolytatott sorsolás útján állapítja meg. Amennyiben sorsolás lefolytatása szükséges, arról a Hatóság legalább 5 (öt) naptári nappal a sorsolást megelőzően értesíti az érintett Ajánlattevőket. A sorsoláson jelen lehetnek az Ajánlattevők képviselői (Ajánlattevőnként legfeljebb két személy).

## **XII. KIJELÖLÉSI HATÁROZAT, HATÓSÁGI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE**

A Kijelölési Eljárás szabályait és az Elnök, illetve a Kijelölési Határozatban kijelölt Egyetemes Szolgáltató által megkötendő Hatósági Szerződésre vonatkozó rendelkezéseket a Rendelet 30-31. §-a tartalmazza.

A Hatósági Szerződés megkötésére az Eht. 41. §-ában foglaltakat is megfelelően alkalmazni kell.

## **XIII. SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÁS ELLENŐRZÉSE**

A Hatóság jogosult az Egyetemes Szolgáltatás nyújtását az Eht. 53.-53/A. §-a alapján felügyelni.

Ha az Egyetemes Szolgáltató és az Elnök az Egyetemes Szolgáltatás nyújtása tartalmáról Hatósági Szerződésben állapodnak meg, akkor a Hatósági Szerződésben foglaltak ellenőrzésére vonatkozó további rendelkezéseket az Eht. 42. §-a tartalmazza.

# MELLÉKLETEK

## 1. számú melléklet

### Ajánlati lap

Országos belföldi tudakozó nyújtása szolgáltatáselem önkéntes nyújtásához

Ajánlattevő megnevezése:

Sorszám	Értékelési szempont	Mérték-egység	Célérték (maximum)	Ajánlattevő vállalása
1.	Tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díja	Forint/hívás	80	
2.	Tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díjának változása az előző évi termelői árindexhez képest	Százalékpont	0	
3.	Tudakozó szolgáltatás bruttó kiskereskedelmi hívásdíja	Forint/hívás	110	
4.	Tudakozó szolgáltatás bruttó kiskereskedelmi hívásdíjának változása az előző évi fogyasztói árindexhez képest	Százalékpont	0	

2021. .... hó ..... nap

.....

Ajánlattevő aláírása (cég esetén cégszerű aláírása)



## 2. számú melléklet

### Beszámoló Országos belföldi tudakozó szolgáltatás nyújtásáról

(..... év)

#### 1. Előfizetői névjegyzékbe adatot szolgáltatók köre

Szolgáltató neve	Szolgáltató cégjegyzékszám	Névjegyzékben szerepel (igen/nem)	Szerepeltetés kezdete (ÉÉÉÉHHNN)	Nem szerepeltetés indoka

#### 2. Előfizetői névjegyzék frissítése

Szolgáltató neve	Szolgáltató cégjegyzékszám	Frissítések száma az időszakban	Heti rendszerességnél ritkább frissítés esetén: nem teljesítés indoka

#### 3. Alkalmazott kiskereskedelmi, nagykereskedelmi díjak

A díj megnevezése	Összeg (Ft/hívás)
Tudakozó hozzáférés nettó nagykereskedelmi díja az időszakban (Ft/hívás):	
Tudakozó szolgáltatás bruttó kiskereskedelmi hívásdíja az időszakban (Ft/hívás):	

#### 4. Szolgáltatás rendelkezésre állása

Tudakozó típusa	Éves rendelkezésre állás (%):
Hangalapú tudakozó	
Online tudakozó	

## 5. Átlagos válaszdíő

Időszak (hónap)	Átlagos válaszdíő (mp)
Január	
Február	
Március	
Április	
Május	
Június	
Július	
Augusztus	
Szeptember	
Október	
November	
December	

## 6. Hangalapú tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Időszak (hónap)	Tudakozó hívások száma (db)	Ebből: saját előfizetőktől érkező hívások száma (db)	Tudakozó hívások időtartama (perc)	Ebből: saját előfizetőktől érkező hívások időtartama (perc)	Tájékoztatás sikeressége (hívások száma, db)
Január					
Február					
Március					
Április					
Május					
Június					
Július					

<b>Időszak (hónap)</b>	<b>Tudakozó hívások száma (db)</b>	<b>Ebből: saját előfizetőktől érkező hívások száma (db)</b>	<b>Tudakozó hívások időtartama (perc)</b>	<b>Ebből: saját előfizetőktől érkező hívások időtartama (perc)</b>	<b>Tájékoztatás sikeressége (hívások száma, db)</b>
<b>Augusztus</b>					
<b>Szeptember</b>					
<b>Október</b>					
<b>November</b>					
<b>December</b>					

## 7. Online tudakozó szolgáltatás igénybevétele

Időszak (hónap)	Lekérdezések száma (db)
Január	
Február	
Március	
Április	
Május	
Június	
Július	
Augusztus	
Szeptember	
Október	
November	
December	