

SZABÁLYZAT

Think. Plan. Create.

SZOLGÁLTATÁSOK RÉSZLETES SZABÁLYAINAK SZABÁLYZATA

WDM-3609-/2023



TARTALOM

1	A SZABÁLYZAT CÉLJA.....	3
2	A SZABÁLYZAT HATÁLYA.....	3
2.1	SZEMÉLYI HATÁLYA.....	3
2.2	IDŐBELI HATÁLYA.....	3
3	A SZABÁLYZAT MINŐSÍTÉSE.....	3
4	A SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA.....	3
5	FOGALMAK.....	4
5.1	E DOKUMENTUM VONATKOZÁSÁBAN.....	4
5.2	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI.....	4
5.3	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE.....	4
5.4	A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES ELÉRHETŐSÉGEI.....	4
5.5	A SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZAT ELÉRHETŐSÉGE.....	5
5.6	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
5.7	A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA.....	5
5.8	A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	6
5.9	A TERVPÁLYÁZATOK ELEKTRONIKUS TÁMOGATÓ RENDSZERÉNEK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA.....	7
5.10	RENDKÍVÜLI HELYZETBŐL (VIS MAIOR) EREDŐ VÁLTOZÁS.....	7
5.11	A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KARBANTARTÁS.....	7
5.12	A SZOLGÁLTATÁS DÍJA.....	8
5.13	REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS.....	8
5.14	JOGKÖVETKEZMÉNYEK.....	8

1 A SZABÁLYZAT CÉLJA

A WebDream Magyarország Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) a nyújtott szolgáltatásának, a közbeszerzéses tervpályázatok lebonyolításának elektronikus támogatása (a továbbiakban: tervpályázatok elektronikus támogatása) biztosítása érdekében szabályozta a szolgáltatás nyújtásának részletes folyamatait. A Szolgáltató számára fontos a szolgáltatás minőségének magas szintű és folyamatos fenntartása. Jelen szabályzat célja a 424/2017. (XII. 19.) Korm. rendeletnek (az elektronikus közbeszerzés részletes szabályairól) történő megfelelés és a WebDream által biztosított szolgáltatás részletes meghatározása.

A szabályzat meghatározza azokat a felelőségeket, feladatokat, folyamatokat, amelyek együttes alkalmazása megoldást nyújt a törvényi előírások megfelelő teljesítésére.

A tervpályázatok elektronikus támogatása szolgáltatás célja, hogy a tervpályázatot kiíró szervezet a tervpályázati ajánlat elkészítése és a kiírás után a pályázók és az érdeklődők számára biztosítsa a tervpályázati felhívás anyagaihoz történő hozzáférést. Emellett a rendszer feladata, hogy biztosítsa a pályázati anyagok benyújtásához szükséges felületet és gondoskodjon a pályázatok elbírálásáig a pályázatok anonim kezeléséről.

E dokumentum a vonatkozó jogszabályokkal összhangban tartalmazza a tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének, mint szolgáltatásnak az igénybevételéhez szükséges feltételeit, amely egyedi szerződés megkötése nélkül biztosítja a szolgáltatást igénybe vevők tájékoztatását és a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó rendelkezéseket.

2 A SZABÁLYZAT HATÁLYA

2.1 SZEMÉLYI HATÁLYA

A szabályzat személyi hatálya kiterjed a

- Szolgáltató minden munkatársára,
- tervpályázatok kiírását és elbírálását végző személyekre.

2.2 IDŐBELI HATÁLYA

Jelen szabályzat a jóváhagyás napján lép hatályba, a szabályzatban foglalt feladatok és szabályok ezen időponttól alkalmazandók. A szabályzat visszavonásig érvényes.

3 A SZABÁLYZAT MINŐSÍTÉSE

A jelen szabályozás nyilvános dokumentum. Jelen szabályzat személyi hatálya alá tartozóknak a szabályzat előírásait kötelezően ismerniük és követniük kell.

4 A SZABÁLYZAT FELÜLVIZSGÁLATA

A szabályzatot évente felül kell vizsgálni, a felülvizsgálat az Informatika Biztonsági Felelős (a továbbiakban IBF) feladata.

5 FOGALMAK

5.1 E DOKUMENTUM VONATKOZÁSÁBAN

- **Szabályzat:** a WebDream Magyarország Kft-nek a tervpályázatok elektronikus támogatását biztosító rendszer szolgáltatásának nyújtására és felhasználók általi igénybevételére vonatkozó előírásokat tartalmazó Szolgáltatási Szabályzat.
- **Szolgáltató:** a WebDream Magyarország Kft.
- **Ügyfél:** a Szabályzatban leírt szolgáltatást a Szolgáltatótól az itt rögzítettek alapján igénybe vevő természetes vagy jogi személy, illetve annak az erre vonatkozó eljárásrend szerint feljogosított képviselői vagy helyettes átvevői.
- **Fél/Felek:** jelen szabályzat alkalmazásában kizárólag a Felhasználók és a Szolgáltató külön-külön, vagy együttesen.
- **Karbantartási ablak,** az az időszak, amely alatt a tervezett rendszerkarbantartások, rendszerfrissítések a Szolgáltató által elvégezhetőek. Ezen időszakon kívül a tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének leállítása vagy korlátozása kizárólag halaszthatatlan hibajavítás, vagy vis maior esetén történhet.
- **Kiesési idő,** az az időszak, amelyben a tervpályázatok elektronikus támogatása rendszere nem érhető el.
- **Üzemzavar,** az elektronikus szolgáltatás igénybevétele során felmerült, az elektronikus szolgáltatást biztosító informatikai rendszer átmeneti vagy tartós meghibásodása, ami miatt az informatikai rendszerek nem tudják biztosítani a szolgáltatást.

5.2 A SZOLGÁLTATÓ ADATAI

Név: WebDream Magyarország Kft.
Székhely: 1037 Budapest, Testvérhegyi lejtő 10.
Telephely: 1065 Budapest, Nagymező u. 3.
Adószám: 14546969-2-41

5.3 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

A szolgáltatással kapcsolatos technikai információ, hibabejelentés: support@webdream.hu

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere nem kizárólag elektronikus úton nyújtott szolgáltatás, így a normális, és kiesési időben is rendelkezésre áll telefonos ügyfélszolgálat a +36-1-700-4040-es telefonszámon.

5.4 A SZOLGÁLTATÓ INTERNETES ELÉRHETŐSÉGEI

A WebDream weboldalának címe: <http://www.webdream.hu>

A WebDream elektronikus levelezési címe: support@webdream.hu



5.5 A SZOLGÁLTATÁSI SZABÁLYZAT ELÉRHETŐSÉGE

A Tervpályázatok elektronikus támogatása rendszere szolgáltatásra vonatkozó Szabályzat megtalálható a Szolgáltató honlapján: <http://www.webdream.hu/kozbeszerzes>

5.6 BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere a felhasználók számára az elektronikus ügyintézési szolgáltatást jelen szabályzat alapján, az abban foglalt feltételek mellett, a rendszerben történő regisztrációt követően nyújtja.

A felhasználók a szolgáltatás igénybevételét kizárólag elektronikus úton, a regisztrációval kapott egyedi azonosítókkal, internetes böngészőprogramban történő megnyitással kezdeményezheti.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a Szabályzatot - a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően - egyoldalúan módosítsa. A Szolgáltató a módosítást - a hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) naptári nappal - honlapján közzéteszi.

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere szolgáltatás a legtöbb, széles körben használt böngészővel elérhető, 1024x768-as képernyő felbontásra optimalizált. A rendszerben elérhető elektronikus anyagok megtekintéséhez PDF olvasó alkalmazás (szoftver) szükséges, a Szolgáltató által javasolt ingyenes alkalmazás az Adobe Reader.

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere a szolgáltatás igénybevételéhez használt eszköz IP címét biztonsági okokból, az adott regisztrációval belépő Felhasználóhoz kötötten automatikusan tárolja. A Szolgáltató a Felhasználó regisztrációja alatt megadott adatokat a törvényben és a kormányrendeletben előírt ideig, de legalább a pályázat lezártaig megőrzi.

A Szolgáltató a szolgáltatáshoz kapcsolódó eszközökön adatot (sütit) helyez el, amely biztosítja a Felhasználó számára a rendszer használatát.

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere egy IP-címről (eszközzel, illetve helyi hálózattól) bármennyi alkalommal igénybe vehető.

Amennyiben valamely kérdésben jelen Szabályzat eltérően nem rendelkezik, Magyarország Polgári Törvénykönyve és más Magyarországon érvényes és hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezései alkalmazandók.

5.7 A SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁSA

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere a Szolgáltató önálló, a közbeszerzéses tervpályázatokat kiíró Szervezet megrendelése alapján a közbeszerzéses pályázatok lebonyolítását biztosító szolgáltatásához kapcsolódó, elektronikus ügyintézési szolgáltatása.

A Szolgáltató a pályázat kiíró megrendelése alapján a pályázati kiírási anyagokról elektronikus másolatot készít. A másolatot a Szolgáltató egyedi hivatkozással, igény esetén önálló internetes „domain név”-vel látja el, majd azt elhelyezi a tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének szolgáltatási tárhelyén. A Szolgáltató a kiírási anyagok mellett feltünteti a bírálók és a zsűri tagjait (igény esetén a releváns szakmai tapasztalatokat bemutató adatokkal együtt).

Az érdeklődők vagy a pályázók a közbeszerzéses pályázatok lebonyolítását biztosító rendszerben végrehajtott regisztráció után férnek hozzá a pályázati anyagok részleteihez.

A regisztráció alatt a felhasználók egyedi azonosítót kapnak, amely nem köthető a regisztrált felhasználó személyes vagy céges adataihoz. A közbeszerzéses pályázatok lebonyolítását biztosító rendszerben a felhasználók által végrehajtott események mellett csak az egyedi azonosítók jelennek meg, amely biztosítja a Felhasználók anonimitását.

Amennyiben a Felhasználó pályázik és pályázati anyagokat nyújt be, akkor azt a rendszer által biztosított felületen, elektronikus úton feltöltött anyagokkal teheti meg.

A pályázó Felhasználó vállalja, hogy feltöltött pályázati anyagokban sehol nem szerepeltet olyan adatot, amely a Felhasználó azonosítására alkalmas lehet.

Amennyiben olyan pályázati anyag kerül feltöltésre, amelyben azonosításra alkalmas adat jelenik meg a Szolgáltató az adott pályázati anyag publikálását (bírálatra történő továbbítását) a pályázó Felhasználó értesítése mellett megtagadja, és az adott pályázati anyagot nem adja át bírálatra a bírálóknak, vagy a zsűrinek, azaz az adott pályázati anyag nem jelenik meg a pályázó Felhasználó pályázatában.

A pályázó Felhasználó a feltöltött anyagát törölheti és új, azonosításra alkalmas adatot nem tartalmazó anyagot tölthet fel a pályázat lezárása előtt. A pályázat lezárása után a pályázati anyagok módosítása kizárt. A Szolgáltató kizárja felelősségét minden olyan esetben, amikor a pályázati anyagban azonosításra alkalmas adatot talált és ezért az adott anyagot nem továbbította a bírálók részére.

A Szolgáltató kizár minden felelősséget és semmilyen kártérítési kötelezettség nem terheli, amennyiben a pályázati anyagot a pályázó Felhasználó a pályázat lezárása előtt nem törölte és nem töltött fel időben másik olyan új anyagot, amely azonosításra alkalmas adatot nem tartalmaz.

A bírálat és az pályázat eredményhirdetése után a Szolgáltató a pályázók és a pályázatok összerendelésére alkalmas adatokat átadja a pályázatkiíró részére.

5.8 A FELEK FELELŐSSÉGE, JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a tervpályázatok elektronikus támogató rendszere a pályázati kiírás dokumentumait elérhetővé teszi és a regisztrált Felhasználók rendelkezésére bocsátja. A pályázati kiírás dokumentumaiban szereplő adatok sértetlenségét, megváltoztathatatlanosságát és a Szabályzat 5.9. fejezetében rögzítettek szerinti rendelkezésre állását biztosítja.

Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a tervpályázatok elektronikus támogató rendszeréből elérhető – a pályázó Felhasználók által feltöltött – pályázati anyagok bizalmosságát biztosítja, ahhoz a bírálat megkezdéséig kizárólag a pályázó Felhasználó a regisztráció alatt megadott név és jelszó együttes ismeretében férhet hozzá. Szolgáltató nem felel a Felhasználó által harmadik személynek hozzáférhetővé tett anyagok bizalmosságáért, valamint a Felhasználó tevékenységéből fakadó jogosulatlan felhasználásért.

A Szolgáltató a tervpályázatok elektronikus támogató rendszerébe feltöltött anyagokban szereplő adatokat a pályázó azonosítását lehetővé tevő adatok jelenlétén kívül nem ellenőrzi, és nem köteles olyan tényeket vagy körülményeket keresni, amelyek jogsértő tartalomra vagy egyéb jogellenes tevékenység folytatására utalnak.

A szolgáltatást igénybe vevő Felhasználó köteles a jóhiszeműség és tisztesség követelményeinek, valamint a rendeltetésszerű joggyakorlás elvének megfelelően, a Szolgáltató jogos érdekeire figyelemmel eljárni.

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszerébe feltöltött pályázati anyagok személyes, illetve különleges személyes adatot, valamint üzleti titkot tartalmazhatnak. Azok jogszerű kezelése, bizalmosságának megőrzése - ideértve az adat- és titokvédelmi szabályok által előírt követelményeket - a Felhasználó felelőssége.

5.9 A TERVPÁLYÁZATOK ELEKTRONIKUS TÁMOGATÓ RENDSZERÉNEK RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének szolgáltatási időszaka heti 7 nap, naponta 24 óra, az e fejezetben rögzített eltérésekkel. A szolgáltatási időszak az a héten belüli időszak, amely alatt a szolgáltatás az alább elvárt mértékben rendelkezésre áll.

A tervpályázatok elektronikus támogató rendszere rendelkezésre állása a szolgáltatási időszakon belül 99%, ami a szolgáltatás éves szolgáltatási időszakra vonatkoztatott felhasználói és üzemeltetői dokumentáció szerinti működés az előző pontban megadott szolgáltatási időszakon belül.

A szolgáltatás maximális havi kiesési ideje 2 nap lehet, ami a szolgáltatási időszakon belül, az egy hónapban megengedhető kiesési idő összesített értéke.

5.10 RENDKÍVÜLI HELYZETBŐL (VIS MAIOR) EREDŐ VÁLTOZÁS

Rendkívüli helyzetnek minősül az előre nem látható, elháríthatatlan külső esemény, amely valamelyik Felet vagy mindkettőt időlegesen megakadályozza, vagy korlátozza a szerződés szerinti teljesítésben. Rendkívüli eseménynek minősül különösen a tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének a szolgáltatással kapcsolatos, a Szolgáltató által közvetlenül elháríthatatlan üzemzavar, a támogató rendszer biztonsági célú leállítás, az internetes hálózat hibája, irányítási körén kívül eső egyéb technikai jellegű hiba, az szolgáltatás működését megakadályozó vagy korlátozó természeti katasztrófa.

5.11 A SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE, KARBANTARTÁS

Szolgáltató átmenetileg szüneteltetheti a szolgáltatás nyújtását a hálózatában végzett karbantartás, felújítás, szoftvercsere, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek (a továbbiakban: üzemfenntartási munkák) elvégzése céljából az erre kijelölt karbantartási ablak időtartamán belül. Az üzemfenntartási munkavégzésről a Felhasználót a rendszerbe történő belépéskor tájékoztatja a Szolgáltató.

A szolgáltatás karbantartási ablaka - amennyiben az szükséges - naponta a 20:30- 24:00 óra közötti időszakra eshet. Az üzemfenntartási munkák ezen időszakra kerülhetnek betervezésre és ezen időszakban szükséges őket végrehajtani.

A Szolgáltató az előre tervezett üzemfenntartási munkákat úgy végzi el, hogy azok a szolgáltatás elérhetőségét lehetőség szerint ne érintsék.

A tervezett üzemfenntartási munkák alatti szükségszerű rendszerleállások ideje - amennyiben az a karbantartási ablakban történik a rendelkezésre állás idejét nem csökkenti.

5.12 A SZOLGÁLTATÁS DÍJA

A Szolgáltató az tervpályázatok elektronikus támogató rendszerének a szolgáltatás nyújtását a Felhasználók számára ingyenesen vállalja. A díjat a pályázatkíró viseli.

5.13 REKLAMÁCIÓ ÉS PANASZKEZELÉS

A szolgáltatás működésével összefüggő bejelentés a panaszra okot adó körülmény bekövetkezésétől számított 3 hónapos jogvesztő határidőn belül tehető meg elektronikus levélben az info@webdream.hu címen.

Vizsgálat lefolytatására a panasz beérkezésétől számított 30 nap áll a Szolgáltató rendelkezésre. Amennyiben a szolgáltatás jövőbeni nyújtását az nem veszélyezteti, és a vizsgálat eredményéről a Felhasználó tájékoztatása szükséges, úgy annak a Szolgáltató elektronikus levél útján tesz eleget.

5.14 JOGKÖVETKEZMÉNYEK

A szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére a Ptk. 6:147.§-ban foglalt szabályok az irányadók azzal, hogy a Szolgáltató csak a pályázat kiírójának vagyonaiban okozott kárt téríti meg, az elmaradt vagyoni előny kivételével. A pályázat kiírója csak azoknak a károknak a megtérítését kérheti, amelyek jelen Szabályzatban foglaltak megszegésével közvetlen összefüggésben állnak, és amely károk más módon nem térülnek meg.

Szolgáltató nem felel az irányításán kívül eső, a Szabályzat 5.9.1. pontja szerinti rendkívüli esemény bekövetkezése esetén, illetve Szolgáltató nem tartozik felelősséggel a Szabályzat 5.9.2. pontja szerinti szüneteltelési időtartam miatti szolgáltatás kiesés esetén fellépő károkért.

Szolgáltató a szolgáltatást igénybe vevő személyét nem ellenőrzi, és nem vállal felelősséget a regisztrációkor megadott név és jelszó jogosulatlan felhasználásából fakadó jogkövetkezményekért, károkért.

A pályázat kiírójának esetleges kártérítésre vonatkozó igényét írásban juttatja el Szolgáltató részére. Az igény bejelentésének tartalmaznia kell az igényt megalapozó eseményt, annak megjelölését, hogy a kár a szolgáltatással összefüggésben következett be, ezen okozati összefüggést, és az igényelt kártérítés összegét alátámasztó bizonyítékok megjelölését, valamint a Fél által lényegesnek tartott körülményeket.

A Felek a jelen szolgáltatás nyújtásából, illetve igénybevételeből eredő jogvitákat mindenkor megkísérlik békés úton, tárgyalással rendezni. Ezek sikertelensége esetén a jogvita bírói úton való rendezésére a Szolgáltató székhelye szerinti bíróság illetékes.