

Megbízási keretszerződés

amely létrejött egyrészről **Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata**, mint Megbízó (1113 Bp. Bocskai út 39-41.) képviseli dr. Hoffmann Tamás polgármester,

másrészről

Cég neve: AllSys Management Kft.
 Székhelye: 1119 Budapest, Rácz L. u. 37.
 Cégj.: 01-09-924827
 Adószám: 14892222-2-43
 Bankszámlaszám: 10700701-49437106-51100005
 Képviselet: Pálinkás Kitti ügyvezető.
 mint Megbízott (továbbiakban: **Megbízott**)

között a mai napon az alábbi feltételekkel.

A szerződő felek rögzítik, hogy Megrendelő közbeszerzési eljárást folytatott le „*Megbízási szerződés az Újbuda Konzultációval kapcsolatos feladatok ellátása vonatkozásában*” elnevezéssel. A közbeszerzési eljárás Ajánlattételi felhívása, valamint Megbízott ajánlata jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik. A közbeszerzési eljárásban a Megbízó, mint összességében legelőnyösebb ajánlatot, a Megbízott ajánlatát hirdette ki nyertesnek. Erre tekintettel a szerződő felek az alábbi Megbízási keretszerződést kötik.

1. A megbízás tárgya

Felek megállapodnak, hogy Megbízott jelen pontban meghatározott megbízásokat teljesíti Megbízónak. A szerződés tárgyát képező szolgáltatások ellenértéke: 22.500.000,- Ft + ÁFA (- 50% lehetséges). Megbízó a megjelölt keretösszeg figyelembe vételével, annak erejéig tetszőleges alkalommal veheti igénybe jelen pontban meghatározott szolgáltatásokat. Felek minden esetben kutatásonként, kampányonként külön, írásban egyeztetnek a részletekről és a kutatások, kampányok lezárását jelentő, a 3. pontban részletezett tanulmányok és statisztikák megküldésének, valamint a szórólapok terjesztésének, továbbá a levelek postázásának határidejéről.

- 1.1.: 10 kérdéses, 1000 fős élő operátoros telefonos kampány
- 1.2.: maximum 4 kérdéses, és/vagy maximum 90 másodperc hosszú, 10.000 sikeres hívásos automata kitelefonálási közvélemény-kutatás és/vagy tájékoztatás
- 1.3.: 4+4 színes, A4 méretű, 70.000 db szórólap előállítás és terjesztése
- 1.4.: 1+1 színes, A4 méretű, 1.500 db levél előállítás és postázása
- 1.5.: Kampányidőszakban munkanapokon, napi 9 órában 1 dedikált operátor, és 1 nem dedikált operátor által ellátott bejövő hívásokat fogadó ügyfélszolgálati vonal üzemeltetése

2. A megbízás időtartama

Jelen szerződést a Felek 2011. szeptember 1. – 2012. szeptember 1. közötti időszakra kötik.

3. A felek jogai és kötelezettségei

- 3.1 A Megbízott a megbízást jelen szerződés fennállása alatt a Megbízó utasításai alapján, valamint a tőle, mint szakembertől általában elvárható legnagyobb gondossággal és legjobb tudása szerint, önállóan köteles ellátni.

- 3.2 A Megbízott, a tárgyi közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata szerint jelen szerződés teljesítéséhez sem alvállalkozót, sem a Kbt. 65. § (3) bekezdés szerinti erőforrás szervezetet nem vesz igénybe.
- 3.3 Felek megállapodnak, hogy a 1.1. és 1.2. pontban meghatározott kampányok lebonyolításának pontos kezdési időpontjait, kérdéssorait, automata telefonos kampány esetén a szöveg pontos tartalmát, a befejezési, tanulmányírási időpontjait az egyes kampányok kezdete előtt legalább 1 héttel meghatározzák, egyeztetik.
- 3.4 A Megbízó vállalja, hogy az 1.1. és 1.2. pontban meghatározott kampányok lebonyolításához szükséges minden olyan információt és anyagot, amely a kampány lebonyolításához szükséges, a Megbízott rendelkezésére bocsátja legkésőbb a kampány kezdete előtt 5 munkanappal.
- 3.5 A Megbízott vállalja, hogy élőoperátoros kampány esetén a Megbízótól kapott kérdőívet, illetve automata telefonos kampány esetében a lejátszandó szöveget, vagy az interaktív kérdőívet saját rendszerében leprogramozza.
- 3.6 A Megbízott vállalja, hogy az 1.1. és 1.2. pontban meghatározott kampányokat munkanapokon 15 és 20 óra között és/vagy hétvégén 9 és 19 óra között kezdeményezi és bonyolítja le a hívásokat.
- 3.7 A Megbízott vállalja, hogy az élőoperátoros kutatás interjúi során elhangzott információkat, válaszokat programban rögzíti és az információk alapján tanulmányt készít.
- 3.8 Megbízott vállalja, hogy az automata telefonos kampányról statisztikát küld az alábbiak szerint:
- sikeres hívások darabszáma(felvett)
- 3.9 A Megbízott vállalja, hogy interaktív automata telefonos kampány esetén a kapott eredmények alapján összefoglaló tanulmányt készít.
- 3.10 Megbízott az automata kitelefonálás során csak a Megbízó által jóváhagyott hangüzeneteket használhatja fel.
- 3.11 A hangüzenet tartalmáért kizárólag Megbízó felel, és minden ezzel kapcsolatos esetleges joghátrány őt terheli. Ha a hangüzenetek tartalmával kapcsolatban esetleg bármely hatóság a Megbízott terheltiségét állapítaná meg, a Megbízó köteles mentesíteni a Megbízottat.
- 3.12 Az 1.3. és 1.4. pontban meghatározott szórólapokra és levelekre vonatkozóan Megbízó Nyomdakész anyagot ad át Megbízottnak.
- 3.13 Megbízott az 1.5. pontban meghatározott feladattal kapcsolatosan az alábbiakat biztosítja:
a) minimum 30 telefonvonalat kezelő digitális telefonközpont;
b) a hívásokat fogadó és kezdeményező számítógéprendszer és programok;
c) az operátorok minőségi munkájához szükséges mindennemű technikai és személyi háttér;



- d) az operátorok munkájához szükséges telefonos és számítógépes hálózat;
- e) operátorok Call Center specifikus képzése;
- f) hangstúdió használata az automata hívásfogadó rendszer hanganyagának rögzítéséhez;
- g) munkanapokon 8.00-17.00 óra közötti időszakban élő operátor fogadja a hívásokat. Ezen időintervallumokon kívül automata rendszer (IVR) fogadja a hívásokat, illetve üzenetrögzítő is működik;
- h) számítógépes programot készít és működtet a beérkezett üzenetek, bejelentések rögzítésére;
- i) Megbízott mind az élő operátor által rögzített bejelentéseket, mind az üzenetrögzítőre érkezett üzeneteket e-mailen továbbítja Megbízó felé;
- j) elvégzi az ügyfélszolgálati vonal üzemeltetésével kapcsolatos visszahívásokat.

4. Megbízási díj, késedelem

Megbízó megbízási díj fizetésére köteles az alábbiak szerint:

- 4.1. az 1.1. pontban meghatározott 10 kérdéses, 1000 fős élő operátoros telefonos kampány esetén alkalmanként 1.200.000,-Ft + áfa
- 4.2. az 1.2. pontban meghatározott maximum 4 kérdéses, és/vagy maximum 90 másodperc hosszú, 10.000 sikeres hívásos automata kitelefonálási közvélemény-kutatás és/vagy tájékoztatás esetén alkalmanként 200.000,-Ft + áfa
- 4.3. az 1.3. pontban meghatározott 4+4 színes, A4 méretű, 70.000 db szórólap előállítás és terjesztése esetén alkalmanként 672.000,-Ft + áfa
- 4.4. az 1.4. pontban meghatározott 1+1 színes, A4 méretű, 1.500 db levél előállítása és postázása alkalmanként 200.000,-Ft + áfa
- 4.5. az 1.5. pontban meghatározott, Munkanapokon napi 9 órában 1 dedikált operátor és 1 nem dedikált operátor által ellátott, bejövő hívásokat fogadó ügyfélszolgálati vonal üzemeltetése kampányidőszakban havonta 847.200,-Ft + áfa.
- 4.6. Megbízott késedelmes teljesítése esetén késedelmi kötbér megfizetésére kötelezett. A késedelmi kötbér mértéke: 1 %/nap a késedelemmel érintett szolgáltatás nettó értékéhez viszonyítva.
- 4.7. Megbízó a megbízási díjakat minden egyes kampány lezárását követően, Megbízott által szabályszerűen kiállított számla alapján a Kbt. 305. § (1)-(7) bekezdésében foglaltak szerint átutalással egyenlíti ki Megbízott 10700701-49437106-51100005 számú bankszámlájára.
- 4.8. Megrendelő által igazolt, kifogás nélküli szerződésszerű teljesítésről szóló igazolás esetén a 4.7. pontban meghatározott határidő eredménytelen elteltét követően Megbízott jogosult a szerződés mellékletét képező felhatalmazó nyilatkozat alapján beszedési megbízást adni a Megrendelő 11784009-15511001 számú fizetési számlája terhére.

5. Együttműködés és kapcsolattartás

- 5.1. Szerződő felek a szerződés teljesítése érdekében kölcsönös együttműködésre kötelesek. A felek a szerződés teljesítését érintő minden lényeges körülményről tájékoztatják egymást.




5.2. Jelen szerződéssel kapcsolatos értesítéseket és nyilatkozatokat írásban kell megküldeni az alábbiakban megjelölt személyek részére, a meghatározott címre.

5.3. Jelen szerződés teljesítése során a kapcsolattartásra kijelölt és feljogosított személy Megbízott részéről:

Név: Pálinkás Kitti
Telefonszám: 20/9555777
e-mail cím: palinkas@allsys.hu

Jelen szerződés teljesítése során a kapcsolattartásra és teljesítésigazolásra kijelölt és feljogosított személy Megbízó részéről:

Név: Milassin Levente sajtófőnök
Telefonszám: 1/3811-301
e-mail cím: milassin.levente@ujbuda.hu

6. Adatkezelési, adatvédelmi szabályozás

Felek a jelen szerződés teljesítése, illetve jelen szerződést megelőző eljárás során tudomásukra jutott adatokat, személyes és üzleti információkat üzleti titokként kötelesek megőrizni, azokat sem részben, sem teljesen harmadik félnek sem közvetlenül, sem közvetve tovább nem adhatják.

7. Záró rendelkezések

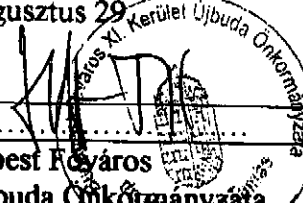
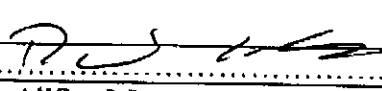
7.1. A Felek jelen szerződést csak közös megegyezéssel és írásban, kizárólag a közbeszerzési jogszabályokban körülírt feltételek fennállása esetén módosíthatják.

7.2. A Felek jogvitáikat elsősorban közös megegyezéssel kívánják rendezni. Ennek sikertelensége esetére felek a Megrendelő székhelye szerint hatáskörrel rendelkező bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

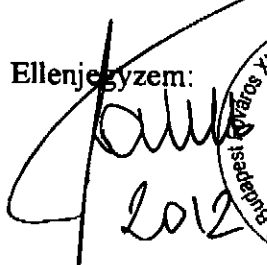
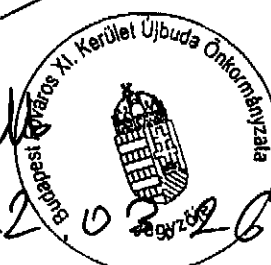
7.3. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és a Kbt. rendelkezései az irányadók.

Szerződő Felek jelen szerződést, mint akaratukkal megegyezőt, elolvasás és értelmezés után jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2011. augusztus 29.

 Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata dr. Hoffmann Tamás polgármester Megbízó	 AllSys Management Kft. Pálinkás Kitti ügyvezető Megbízott
---	---

Ellenjegyzem:


2012.03.26


AllSys Kft.
1110-Budapest, Rák L. u. 37.
Adószám: 1489222-2-43
Bentkisz.: 10700701-40437100-51100006
Cégjegyzékszám: 01-09-924827
1.