



1000191376336

ikt. szám: FPH030 /442 - 13 /2023

2023 MÁJ 08.



VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött

Budapest Főváros Önkormányzata
Képviseli: Karácsony Gergely főpolgármester
Székhely: 1052 Budapest, Városház u. 9-11.
Adószám: 15735636-2-41
Törzskönyvi azonosító szám: 735638
KSH statisztikai számjel: 15735636-8411-321-01
ÁHTI azonosító: 745192
Költségvetési elszámolási száma: [REDACTED]
mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről a

Cégnév: Publicus Kutató és Tanácsadó Intézet Kft.
Székhely: 1136 Budapest, Balzac u. 11. 4. em. 4.
Cégjegyzékszám: 01 09 992851
Adószám: 13955412-2-41
Fizetési (bank)számlaszám: [REDACTED]
Képviseli: [REDACTED]
mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

(Megrendelő és Vállalkozó külön-külön **Fél**, együttesen **Felek**) között az alulírott helyen és időben az alábbi feltételekkel:

A szerződés létrejöttének előzménye

Megrendelő, mint ajánlatkérő a Budapest Főváros Önkormányzatának Közbeszerzési és Beszerzési Szabályzatáról szóló 48/2016. (VI. 30.) számú együttes utasítás alapján folytatta le a „**Call center feladatok ellátása**” tárgyú beszerzési eljárást, melynek eredménye alapján Vállalkozóval, mint nyertes Ajánlattevővel, az általa benyújtott ajánlat (1. számú melléklet: Ajánlati adatlap) alapján kerül megkötésre jelen vállalkozási szerződés (továbbiakban: **Szerződés**).

Felek rögzítik, hogy a beszerzési eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek jelen Szerződéssel együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra (továbbiakban: **beszerzési eljárás dokumentumai**):

- ajánlatkérés és mellékletei,

- adott esetben a beszerzési eljárás során kibocsátott kiegészítő tájékoztatások,
- Vállalkozó nyertes ajánlata,
- adott esetben Vállalkozó által benyújtott hiánypótlás, felvilágosítás.

A fent felsorolt dokumentumok tartalma közti ellentmondás esetén Felek az alábbi értelmezési sorrendet veszik figyelembe: a) Szerződés b) műszaki leírás c) kiegészítő tájékoztatás d) a beszerzési eljárás további dokumentumai e) Vállalkozó ajánlata, esetleges hiánypótlása, felvilágosítása.

1. A szerződés tárgya, teljesítési határidő, a teljesítés helye

1.1. Vállalkozó feladata a Budapest Főváros Önkormányzata mint Megrendelő számára - a fővárosi lakosság helyi közügyekkel, közszolgáltatásokkal kapcsolatos folyamatos tájékoztatására irányuló önként vállalt feladattal összefüggésben, a budapesti párbeszédhez, mint a részvételi demokrácia egyik eszközehez kapcsolódóan – telefonhívás és elektronikus levél útján beérkező megkeresésekre vonatkozó **ügyfélszolgálati feladatok ellátása és arról riportok, kategorizálási jelentések készítése** Megrendelő számára (továbbiakban: Feladat). Felek kijelentik, hogy a Szerződés alapján Vállalkozó a Szerződés 2. melléklete szerinti Műszaki leírásban (a továbbiakban: Műszaki leírás) foglalt Feladatot köteles elvégezni, Megrendelő pedig a vállalkozói díj megfizetésére köteles.

1.2. A Műszaki leírás 1.1. pontjában foglaltak szerint Megrendelő munkanaponként legalább 5 fő ügyfélszolgálati munkatárs szolgáltatását igénybe veszi a Műszaki leírás szerinti ügyfélszolgálati szolgáltatás mint **rendelkezésre állási időszak** teljes időtartama alatt (**2023. május 2. – június 11.**, illetve az 1.3. pont szerinti meghosszabbítás esetén **2023. június 16.**), azzal, hogy Megrendelő egyoldalú nyilatkozattal az adott hét csütörtöki napján folytatott egyeztetés alapján kérheti Vállalkozót, hogy Megrendelő által meghatározott mennyiségben, a 3.1.1. pontban meghatározott díjazás szerint további ügyfélszolgálati munkatársak rendelkezésre állását biztosítsa a soron következő munkahétre vonatkozóan, a Szerződésben rögzített díjazás ellenében, amelyet a Vállalkozó köteles biztosítani.

1.3. A Megrendelő 2023. június 5. napjáig írásban egyoldalúan nyilatkozhat, hogy a Műszaki leírásban foglalt szolgáltatást 2023. június 16. napjáig meg kívánja hosszabbítani a 3.1.1. és 3.1.2. pontban meghatározott díjazás szerint. A szolgáltatást ebben az esetben a Vállalkozó köteles biztosítani. Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti nyilatkozat közzlése kizárólag a jelen Szerződés 1.2. pontjában rögzített rendelkezésre állási időszak időbeli hatályát érinti az egyéb feltételek változatlanul hagyása mellett.

1.4. A teljesítés helye: A Call Center feladatok ellátása tekintetében a hívás és email fogadások helyszíne: a Vállalkozó callcentere.

Vállalkozó részéről elkészítendő és továbbítandó riportok és jelentések, illetve a tovább küldésre kerülő email-es kérdések tekintetében Megrendelő által Vállalkozó részére megadott email címre történő megküldés útján a Főpolgármesteri Iroda (Főpolgármesteri Hivatal 1052 Bp. Városház utca 9-11.) részére.

2. A szerződés hatálya

2.1. Jelen szerződés a Felek általi kölcsönös aláírásának napján (eltérő időpontokban történő aláírás esetén a későbbi aláírás időpontjában), de legkorábban **2023. május 2. napján** lép hatályba és határozott időtartamra, kölcsönös teljesítésig jön létre.

3. A vállalkozói díj

3.1. Felek megállapodnak, hogy a Feladat ellenértékét, annak jellegénél fogva, tekintettel a tevékenység ellátásához szükséges, a Szerződés 1.2. pontjában meghatározott esetlegesen változó létszámra az alábbiakban kívánják meghatározni:

3.1.1. A Műszaki leírás 1.1.-1.3. pontja szerinti feladatok ellátásának egységdíja nettó **6.777,- Ft / fő / munkanap + ÁFA**, azaz **hatezer-hétszázhetvenhét** forint / fő / munkanap + az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján érvényes ÁFA (vállalkozói egységdíj).

3.2. Felek kifejezetten rögzítik, hogy Megrendelő előleget nem fizet, valamint azt, hogy a Szerződés 3.1.1. pontjában meghatározott vállalkozói egységdíjon alapuló vállalkozói díj magában foglalja a Vállalkozó valamennyi, a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerülő költségét és kiadását, egyéb díjazásra a Vállalkozó nem tarthat igényt. A vállalkozói díj fedezetet nyújt mindazon munkák elvégzésére és felmerült költségekre, amelyek szükségesek a szerződés tárgyát képező feladat komplett megvalósításához.

3.3. Megrendelő kijelenti, hogy a jelen Szerződés teljesítéséhez szükséges költségvetési fedezet a „895802” számú, Digitális Budapest Program elnevezésű címkódon rendelkezésre áll.

4. Teljesítési igazolás, fizetési feltételek

4.1. Felek megállapodnak, hogy Vállalkozó köteles az elvégzett Feladatról az utolsó riport és kategorizálási jelentés megküldését követő 5. napig teljesítési jelentést készíteni és Megrendelő részére átadni, melyet a Megrendelő illetékes belső, szakmai szervezeti egységének (Koordinációs Főosztály) vezetője a kézhezvételtől számított 5 (öt) napon belül, írásban hagy jóvá és továbbítja a megrendelő illetékes pénzügyi teljesítésigazolója (H030-Főpolgármesteri Iroda, a Főpolgármester Kabinetfőnöke) részére pénzügyi teljesítésigazolásra.

4.2. Az egységes szakmai és pénzügyi teljesítésigazolást a Megrendelő illetékes belső szervezeti egységének (Főpolgármesteri Iroda) vezetője a 4.1. pontban foglaltak alapján jóváhagyott teljesítési jelentéstől számított 3 (három) napon belül állítja ki és adja át Vállalkozónak. A teljesítés akkor igazolható, ha megfelel a szerződésben, a műszaki leírásban, valamint a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak.

4.3. Vállalkozó a szerződés szerinti teljesítést követően - jogszabályban előírt határidőben – jogosult és köteles számlát benyújtani Megrendelő részére. Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a Feladat elvégzéséről egy darab számla kiállítására jogosult a teljesítési jelentés Megrendelő általi jóváhagyás napjával, mint teljesítési időponttal. Vállalkozó a számla kibocsátására kizárólag a szerződésszerű – 4.2 pontban foglaltak alapján - teljesítést igazoló teljesítésigazolás birtokában jogosult, amely másolata a számla mellékletét képezi. A számlát az illetékes belső szervezeti egység (Főpolgármesteri Iroda) részére kell benyújtani – a teljesítésigazolás átvételét követő 3 napon belül. A számla szabályszerű kiállítása után Vállalkozó a számlát a számla keltét követő 3 (három) napon belül postai úton Megrendelő nevére, címére vagy elektronikus úton Megrendelő részére az eszamlaonkormanyzat@budapest.hu e-mail címre küldi meg. Megrendelő a számla ellenértékét a kiállítástól számított 15 (tizenöt) napos fizetési határidővel a Vállalkozó fejlécében megjelölt fizetési bankszámlájára történő átutalással fizeti meg.

4.4. Fizetési késedelem esetén Felek a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:155. §-ában és a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényben foglaltak alkalmazását írják elő.

4.5. Vállalkozó a Megrendelő nevére kiállított számlán köteles feltüntetni a „megjegyzés” rovatban jelen szerződés tárgyának - Call center feladatok ellátása - elnevezését, továbbá a Főpolgármesteri Iroda megnevezését. Ennek hiányában, továbbá amennyiben a Vállalkozó által kiállított számla nem felel meg a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény és a

vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak, Megrendelő írásban jelzi a hibát a kibocsátó részére és kéri annak módosítását. Ezen esetekben a Megrendelő fizetési késedelme kizárt.

5. Felek jogai és kötelezettségei

5.1. Vállalkozó köteles feladatát a Műszaki leírásban foglaltaknak megfelelően elvégezni, azzal, hogy Megrendelő kötelezettsége a szerződéskötéskor átadni azokat az adatokat Vállalkozó részére, ami alapján Vállalkozó az általa foglalkoztatott ügyfélszolgálati munkatársak részére a szükséges információt meg tudja adni és ki tudja dolgozni a várható kérdésekre adandó válaszokat, továbbá átadni azt a szöveget, amelyet a rendelkezésre állási időn kívül telefonálók tájékoztatása érdekében szükséges rögzíteni.

5.2. Megrendelő utasítása nem terjedhet ki a tevékenység megszervezésére, és nem teheti a teljesítést terhesebbé, és nem terjedhet ki arra, hogy a Vállalkozó milyen módon fejtsse ki a tevékenységét. Vállalkozó Megrendelő utasításától akkor térhet el, ha ezt Megrendelő érdeke feltétlenül megköveteli, és Megrendelő előzetes értesítésére már nincs mód. Ilyen esetben Megrendelőt késedelem nélkül értesíteni kell.

5.3. Ha a Megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, erre a Vállalkozó írásban – indoklással ellátva – köteles figyelmeztetni. Ha a Megrendelő a figyelmeztetés ellenére utasítását fenntartja, a Vállalkozó a szerződéstől elállhat vagy a feladatot a Megrendelő utasításai szerint, a Megrendelő kockázatára elláthatja. Vállalkozó köteles megtagadni az utasítás teljesítését, ha annak végrehajtása jogszabály vagy hatósági határozat megsértéséhez vezetne, vagy veszélyeztetné mások személyét vagy vagyonát.

5.4. Vállalkozó a munkavégzést úgy köteles megszervezni, hogy biztosítsa a munka biztonságos, szakszerű, gazdaságos és határidőre történő befejezését.

5.5. Megrendelő a munkát ellenőrizheti. Nem mentesül a Vállalkozó a szerződésszegés jogkövetkezményei alól, ha a Megrendelő az ellenőrzést elmulasztotta vagy nem megfelelően végezte el.

5.6. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen Szerződés szerinti tevékenységhez megkívánt szakmai ismeretek rendelkezésére állnak, továbbá rendelkezik a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges személyi, anyagi és technikai feltételekkel. Ilyen feltétel különösen (de nem kizárólag) az egyidejűleg beérkező hívásokat (fogadó oldali hívásvesztés nélkül) kezelő technikai megoldás, valamint a rendelkezésre állási időn kívüli telefonálók részére előre rögzített szöveg lejátszására képes technikai megoldás.

5.7. Vállalkozó a jelen Szerződésben meghatározott feladatok ellátása érdekében – Megbízó előzetes egyetértése és jóváhagyása mellett - jogosult alvállalkozót vagy egyéb közreműködő személyt igénybe venni. E személyek tevékenységéért a Vállalkozó úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna el. Vállalkozó gondoskodik arról, hogy alkalmazottai, és a feladatok ellátásába esetlegesen bevont külső személyek a tevékenység ellátásához szükséges szakértelemmel és ismeretekkel rendelkezzenek. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen Szerződés tárgyát képező munkákat kizárólag a hatályos jogszabályok szerint bejelentett alkalmazottaival végzi, és az általa igénybe vett közreműködők is megfelelnek a fenti követelménynek.

5.8. Megrendelő - amennyiben a Vállalkozó a teljesítéshez alvállalkozót vesz igénybe - Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdése szerint fizeti ki a Szerződésben foglalt vállalkozói díjat.

6. Szerződés módosítása, megszüntetése

6.1. Szerződő Felek jelen Szerződést közös megegyezéssel kizárólag írásban módosíthatják.

6.2. Jelen Szerződés megszűnik a Szerződés teljesítésével, a 2.1. pontban meghatározott időtartam lejártával vagy súlyos szerződésszegés miatti azonnali hatályú felmondással, valamint a Szerződés olyan okból történő lehetetlenülése esetén, amelyért egyik Fél sem felelős.

6.3. Felek a másik Félhez intézett nyilatkozattal gyakorolhatják felmondási jogukat.

6.4. A Szerződés bármely Fél részéről történő azonnali hatályú felmondása csak a másik Fél súlyos szerződésszegése esetén lehetséges, a másik Félhez intézett írásbeli nyilatkozattal.

Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen, de nem kizárólagosan, ha:

- a) a Vállalkozó a Műszaki leírás 1.1.1.-1.1.3. pontja szerinti feladatok ellátásában a feladat teljesítésével a rendelkezésre állási időszakban összesen 10 órát vagy folyamatosan 5 órát meghaladó késedelemben esik (szolgáltatási szünet),
- b) a Szerződés 7.5. pontjában meghatározott kötbér mértéke eléri a maximumot,
- c) a Vállalkozó alapos ok nélkül megtagadja a teljesítést,
- d) a Vállalkozó neki felróható okból megszegi, illetve írásbeli felszólítás ellenére sem teljesíti a jelen Szerződésben, valamint a Műszaki leírás 1.1.1.-1.1.3. pontjában foglalt kötelezettségét,
- e) a Vállalkozó megtagadja a Megrendelő által adott utasítások végrehajtását,
- f) a Vállalkozó fizetéképtelenné válik, felszámolási, végelszámolási vagy kényszertörlési eljárás indul vele szemben
- g) a Vállalkozóval vagy alvállalkozójával szemben jogerős elmarasztaló határozatot hoznak jelen Szerződés szerinti szakmai tevékenységét érintő szabálysértés vagy bűncselekmény miatt,
- h) a Megrendelő a szerződésszerű teljesítés ellenére nem igazolja a teljesítést, vagy azt indokolás nélkül megtagadja,
- i) Megrendelő a fizetési kötelezettségének a Vállalkozó erre vonatkozó írásbeli felszólítása ellenére, az abban rögzített legfeljebb 30 napos határidőben sem tesz eleget.

6.5. A Szerződés Vállalkozó súlyos szerződésszegése miatti azonnali hatályú felmondása esetén Vállalkozó nem tarthat igény kárainak és költségeinek megtérítésére, ide nem értve az elvégzett munkáért járó arányos, Szerződés szerinti ellenszolgáltatást.

7. Szerződés megerősítése

7.1. Vállalkozó **kötbér** fizetésére kötelezi magát arra az esetre, ha olyan okból, amelyért felelős, megszegi a Szerződést. Mentésül a kötbérfizetési kötelezettség alól, ha szerződésszegését kimenti. A Megrendelő kötbérgényét attól függetlenül érvényesítheti, hogy a Vállalkozó szerződésszegéséből kára származott-e.

7.2. A teljesítés elmaradása esetére kikötött kötbér érvényesítése a teljesítés követelését kizárja.

7.3. Megrendelő a kötbér mellett érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát.

7.4. Megrendelő a szerződésszegéssel okozott – dokumentált és számításokkal alátámasztott - kárának megtérítését akkor is követelheti, ha kötbérgényét nem érvényesítette.

7.5. Felek rögzítik, hogy amennyiben Vállalkozó a jelen Szerződés teljesítése körében az 1. pontban és a Műszaki leírásban foglaltak szerinti, ott megadott határidőkre vállalt feladatait határidőben nem teljesíti, vagy hibásan teljesíti (a továbbiakban együtt: kötbér érvényesítését megalapozó ok), úgy Megrendelő **késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér** érvényesítésére jogosult. A késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér mértéke a

kötbér érvényesítését megalapozó ok felmerülését követő órától a szerződés szerű teljesítést megelőző óráig terjedő időszakra vonatkozóan a Szerződés opcióval növelt teljes nettó díjának 1%-a, de legfeljebb a 20%-a.

7.6. Vállalkozó tudomásul veszi, és egyben elfogadja, hogy a késedelemből származó kötbér Megrendelő részére történő megfizetése Vállalkozót a teljesítési kötelezettség alól nem mentesíti.

7.7. Vállalkozónak felróható nem teljesülés, valamint a Műszaki leírás 1.1.1.-1.1.3. pontja szerinti feladatok ellátásában a rendelkezésre állási időszakban összesen 20 órát, vagy folyamatosan 5 órát meghaladó késedelem (szolgáltatási szünet) esetén a Szerződést Megrendelő azonnali hatállyal felmondhatja, valamint meghiúsulási kötbérre jogosult, melynek mértéke a Szerződés opcióval növelt teljes nettó díjának 50%-a. Megrendelő meghiúsulási kötbérre az annak alapjául szolgáló szerződés szegés beálltától jogosult.

7.8. Megrendelő kötbérigényét írásban köteles közölni a Vállalkozóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét. Vállalkozó a Megrendelő által jogalappal és összeggel meghatározott kötbérigényéről szóló nyilatkozat kézhezvételétől számított öt munkanapon belül vitathatja annak fennállását vagy összegét. Ezen határidő elmulasztása jogvesztő. A Megrendelő által érvényesített kötbért Vállalkozó a Megrendelő erre vonatkozó számlájának kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül köteles megfizetni.

8. Jogviták rendezése, kapcsolattartás

8.1. Felek megállapodnak abban, hogy esetleges jogvitákat elsődlegesen békés úton, tárgyalások útján kívánják rendezni, és csak akkor fordulnak bírósághoz, ha a tárgyalásos rendezés nem vezetett eredményre.

8.2. Felek kikötik, hogy jelen Szerződés a Felek közötti megállapodás valamennyi feltételét tartalmazza (Teljességi záradék). Felek kifejezetten kizárják, hogy a Szerződés tartalmává váljék bármely szokás, amelynek alkalmazásában a Felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és bármely gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. Szintén nem válik a Szerződés tartalmává az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás.

8.3. Felek a jelen Szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozataikat írásban, levél, elektronikus levél útján közlik egymással, azzal, hogy az elektronikus levél útján csak a Szerződés teljesítésével kapcsolatos technikai jellegű levelezések (pl.: a felhasználók bejelentései, időpont egyeztetések, technikai segítségkérés stb.) bonyolíthatók.

8.4. Bármely Fél által a jelen Szerződéssel kapcsolatban a másik Fél számára adott, vagy küldött bármilyen értesítés, vagy más dokumentum átvettnek tekintendő, ha a küldemény tértivevényes postai küldeményként érkezett, a tértivevényen szereplő átvételi időpontban, ha az értesítést futárral vagy küldemény-továbbító szolgálattal küldték, és a futár vagy a küldemény-továbbító szolgálat nyilvántartást vezet a kézbesített küldeményekről, az abban megjelölt időpontszerinti eredményes küldéskor.

8.5. A jelen Szerződés szerinti kapcsolattartók, a közlések és értesítések céljára a Felek címei (amíg a címváltozásról a 8.6. pont szerint értesítést nem küldenek):

Megrendelő részéről:

Megrendelő teljes jogkörrel (ideértve, de nem kizárólagosan a pénzügyi teljesítés igazolásának jogosultságát) rendelkező képviselője:

Név: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Megrendelő szakmai teljesítésgazdálkodásra jogosultja a Szerződés teljesítése során:

Név: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Megrendelő szakmai kapcsolattartásra jogosultja a Szerződés teljesítése során:

Név: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Vállalkozó részéről:

Név: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Vállalkozó szakmai kapcsolattartásra jogosultja a Szerződés teljesítése során:

Név: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

8.6. Felek haladéktalanul tájékoztatják egymást a kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásról. Bármely Fél megváltoztathatja kapcsolattartó nevét/címét a másik Félnek küldött értesítés mellett. A kapcsolattartó név/cím megváltozása az értesítéstől számított öt (5) munkanap elteltével válik hatályossá. Felek rögzítik, hogy a jelen pont szerinti változások szerződés-módosításnak nem minősülnek.

9. Adatfeldolgozáshoz kapcsolódó rendelkezések

9.1. Jelen fejezet célja, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.), valamint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: GDPR) rendelkezéseinek megfelelő, a jelen Szerződésben rögzített feladatok teljesítéséhez kapcsolódó eljárás és a Megrendelő mint adatkezelő (a továbbiakban: Adatkezelő) és a Vállalkozó mint adatfeldolgozó (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) közötti jogviszony kialakítása, az Adatfeldolgozó tudomására jutott adatok és információk védelmének biztosítása, a meghatározott adatkezelői és adatfeldolgozói feladatok és felelősségi körök meghatározása, elkülönítése és a törvényi megfelelés biztosítása.

9.2. Az Adatfeldolgozó a szerződésben foglalt feladat lebonyolítása során az alábbi, személyes adatok kezelésével járó tevékenységet látja el: telefonos és e-mailben érkező lakossági megkeresések megválaszolása a budapesti párbeszéd lebonyolítása kapcsán; a megválaszolandó kérdést nem tartalmazó, a budapesti párbeszéd megszervezésével, lebonyolításával és tartalmával kapcsolatos e-mailes észrevételek továbbá a lakossági panaszok rögzítése és továbbítása a Megrendelő felé.

9.3. Adatfeldolgozónak jelen Szerződésben vállalt kötelezettségei kizárólag személyes adatok kezelésével teljesíthetők az alábbiak okán: a telefonon és e-mail formájában érkező lakossági megkeresések megválaszolása során Adatfeldolgozó szükségképpen hozzájut az ügyfél elérhetőségéhez (telefonszám vagy e-mail cím), továbbá megismer minden olyan személyes adatot, amelyet vele az ügyfél a megkeresésben közöl. Az adatok kezelése a lakosság tájékozódásának biztosítása érdekében, valamint azért szükséges, mert a megkeresés tartalmára, így annak a személyes adatokat esetleg megosztó elemeire sem az Adatfeldolgozónak, sem az Adatkezelőnek nincs ráhatása.

9.4. A Felek megállapodnak, hogy a jelen fejezetben használt fogalmaknak az alábbi jelentést tulajdonítják:

Személyes adat: Az érintettre vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy, vagy több tényező alapján azonosítható. Érintettnek minősül a Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének a Budapest Főváros Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 1/2020. (II. 5.) önkormányzati rendelet 110. § (1) bekezdésében meghatározott feltételek alapján a levélküldemények címzetti körében szereplő személy.

Adatkezelés: A személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az adatfeldolgozóval végrehajttatja. Ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja.

Adatfeldolgozó: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely – törvényben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott keretek között és feltételekkel – az adatkezelő nevében és az adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján személyes adatokat kezel.

További adatfeldolgozó: Az az adatkezelést folytató természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely az adatkezelést az adatfeldolgozó alvállalkozójaként, adatfeldolgozóval megkötött adatfeldolgozási megállapodás alapján, az adatkezelő előzetes hozzájárulása alapján végzi.

Harmadik fél: Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Adatvédelmi incidens: A biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Adattörlés: Anonimizálás, vagy az adat törlése, illetve felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállítása többé nem lehetséges.

9.5. Felek a GDPR 28. cikkében meghatározottaknak megfelelően jelen fejezet keretei között rögzítik Adatkezelő megbízása alapján Adatfeldolgozó által ellátott adatfeldolgozási tevékenység szabályait.

9.6. Adatfeldolgozó kizárólag a 9.2. pontban meghatározott feladatok elvégzéséhez szükséges technikai műveleteket hajt végre az Adatkezelő jelen fejezetben meghatározott, illetve egyéb dokumentált utasításai alapján. Az adatkezelés céljának és eszközének meghatározására Adatfeldolgozó nem jogosult. Adatfeldolgozó a telefonos megkeresésekről felvételt nem készít.

9.7. Adatkezelő előzetes bejelentés alapján jogosult ellenőrizni Adatfeldolgozónál az adatfeldolgozási tevékenység végrehajtását. Adatkezelő jogosult utasítást adni Adatfeldolgozónak az adatfeldolgozással kapcsolatban. Az utasítás jogszerűségéért Adatkezelő felel, azonban Adatfeldolgozó köteles felhívni

Adatkezelő figyelmét, ha az adott utasítás szakszerűtlen vagy adatvédelemmel kapcsolatos jogszabályt sért. Amennyiben Adatkezelő a figyelmeztetés ellenére is fenntartja szakszerűtlen utasítását, Adatfeldolgozó köteles azt végrehajtani, de az utasítás végrehajtásából származó hátrányos következmények viselésére Adatfeldolgozó nem kötelezhető. A szakszerűtlen utasítások következményeinek tekintetében Adatkezelőt teljeskörű helytállási kötelezettség terheli.

9.8. Felek kötelesek az adatkezelési műveleteket úgy megtervezni és végrehajtani, hogy az adatkezelés során biztosítsák az érintettek magánszférájának védelmét. Adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag Adatkezelő rendelkezései szerint, célhoz kötötten, a cél megvalósulásához szükséges mértékben, jelen fejezet rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet. Adatfeldolgozó a személyes adatokhoz hozzáférést a személyes adatok feldolgozására fel nem jogosított személyek számára nem biztosíthat.

9.9. Felek kötelesek gondoskodni az adatok biztonságáról, továbbá kötelesek megtenni mindazokat a technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek az adatvédelmi és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Adatfeldolgozó gondoskodik a GDPR 32. cikk adatkezelés biztonságára vonatkozó rendelkezéseinek teljesítéséről. Az adatfeldolgozást végző és az ahhoz kapcsolódó elektronikus információs rendszerek esetében a GDPR 32. cikk rendelkezéseit az állami és önkormányzati szervek elektronikus információbiztonságáról szóló 2013. évi L. törvénnyel összhangban kell biztosítani. Amennyiben az elektronikus információs rendszer nem áll üzemeltetési felügyelete alatt, eljár a biztonsági követelmények teljesítése érdekében. Adatfeldolgozó a jogszabályi megfelelést Adatkezelő kérésére bizonyítani köteles. Felek az adatokat megfelelő intézkedésekkel kötelesek védeni, különösen a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, elvesztés, megváltoztatás, jogosulatlan közlés vagy jogosulatlan hozzáférés ellen. Adatfeldolgozó a személyes adatok feldolgozása során biztosítja a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását, az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását.

9.10. Adatfeldolgozó gondoskodik arról, hogy alkalmazottai, valamint mindazok, akik feladatkörük alapján jelen Szerződés teljesítése kapcsán a személyes adathoz hozzáférhetnek, betartsák az adatvédelmi jogszabályok előírásait. Adatfeldolgozó a hatályos jogszabályoknak megfelelően biztosítja azt, hogy az adatfeldolgozási tevékenységének megkezdését megelőzően a személyes adatok feldolgozására feljogosított személyek titoktartási kötelezettséget vállalnak. Az eredeti titoktartási nyilatkozatot Adatfeldolgozó megőrzi és kérésre Adatkezelő részére bemutatja.

9.11. Adatfeldolgozó vállalja, hogy az adatfeldolgozás során fellépő adatvédelmi incidensekről való tudomásszerzést követően, a GDPR 33. cikk (3) bekezdésében foglalt tartalommal jelentést készít és indokolatlan késedelem nélkül elektronikus úton Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének a 8.15. pontban megjelölt elérhetőségére megküldi.

9.12. Adatkezelő kötelessége, hogy az adatfeldolgozásról az érintetteket a GDPR 13-14. cikkeiben meghatározott tartalommal tájékoztassa. Adatfeldolgozó az érintetti joggyakorlás érvényesítése érdekében köteles együttműködni Adatkezelővel, írásbeli kérése alapján.

9.13. Adatfeldolgozó a végrehajtott adatfeldolgozási műveleteket követően a szükségtelenné vált személyes adatok helyreállíthatatlan módon történő törléséről gondoskodni köteles. A törlés végrehajtásáról adattörlési jegyzőkönyvet vesz fel, amelynek egy példányát Adatkezelő részére megküldi. Adatkezelő kérése alapján végrehajtott adatfeldolgozási műveletekről Adatfeldolgozó, Adatkezelő rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely Adatkezelő jogszabályban előírt kötelezettségei teljesítésének igazolásához szükséges. Adatkezelő kérése alapján végrehajtott adatfeldolgozási műveletek tekintetében, igény esetén, Adatfeldolgozó együttműködik Adatkezelővel, tevékenységének harmadik fél általi auditálásánál. Adatfeldolgozó nyilvántartást vezet az Adatkezelő nevében végzett adatkezelési tevékenységekről a GDPR 30. cikk (2) bekezdésének megfelelően.

9.14. Felek az adatfeldolgozás teljesítése és az adatfeldolgozás biztonsági követelményeinek megtartása érdekében minden intézkedést haladéktalanul megtesznek, a szükséges információkat, adatokat egymás rendelkezésére bocsátják, továbbá minden rendelkezésükre álló eszközzel elősegítik az adatfeldolgozás jogszerű megvalósítását.

9.15. Adatkezelő kapcsolattartóján kívül Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője is jogosult előzetesen egyeztetett időpontban ellenőrizni az adatfeldolgozást, Adatfeldolgozó pedig köteles a felmerült kérdésekre magyarázatot adni, illetve válaszolni. Az adatvédelmi tisztviselő személyében bekövetkezett változás nem követeli meg jelen Szerződés módosítását, de Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy amennyiben az adatvédelmi tisztviselő(k) személyében változás következik be, arról haladéktalanul értesítik egymást.

Adatkezelő adatvédelmi tisztviselője:

Telefon: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

9.16. Az adatfeldolgozói tevékenység bármely okból történő megszűnése esetén az Adatfeldolgozó köteles az Adatkezelő érdekében a jelen Szerződés alapján kezelt személyes adatokat, valamennyi elérési pontjáról, papír alapú-, és elektronikus adattárolókról, adathordozókról az Adatkezelő utasításától függően, és külön díjazás nélkül:

- igazoltan, maradéktalanul és helyreállíthatatlanul törölni (anonimizálni)/megsemmisíteni, vagy
- az Adatkezelőnek visszaszolgáltatni és a személyes adatokról készített másolatokat, elektronikusan rögzített adatokat törölni, vagy
- az Adatkezelő által kijelölt harmadik félnek átadni és a Személyes Adatokról készített másolatokat, elektronikusan rögzített adatokat törölni.

Adatfeldolgozó Adatkezelő kérésére írásban is megerősíti, ha a személyes adatok törlésére/megsemmisítésére vagy visszaszolgáltatására/átadására sor került. Törlés esetén a törlést Adatfeldolgozó az Adatkezelő utasításai szerint köteles dokumentálni (törlési jegyzőkönyv).

9.17. Adatfeldolgozó az adatfeldolgozás teljesítése során további adatfeldolgozót akkor vehet igénybe, amennyiben erre az Adatkezelő előzetesen írásban eseti vagy általános felhatalmazást adott. A felhatalmazás megadása a Felek által egyeztetett elektronikus platformon keresztül is történhet. Adatkezelő jogosult további adatfeldolgozónál mindazon ellenőrzések elvégzésére, amelyek elvégzésére Adatfeldolgozónál jelen Szerződés felhatalmazása alapján jogosult. Adatfeldolgozó a jogosan igénybe vett további adatfeldolgozó(k) tevékenységéért úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna. Jogosulatlanul igénybe vett további adatfeldolgozó(k) esetén felelős minden olyan kárért, amely a további adatfeldolgozó(k) jogosultalan igénybevétele nélkül nem következett volna be.

9.18. Adatkezelő az Adatfeldolgozót, vagy annak további adatfeldolgozóját e minőségére tekintettel jogosult nyilvánosan megjeleníteni (különösen az adatkezelési tájékoztatóban feltüntetni), továbbá jogosult az Adatfeldolgozóról, annak további adatfeldolgozójáról bármely formában harmadik személy részére tájékoztatást adni. Felek kifejezetten rögzítik, hogy az e pontban rögzítettek nem jelentik a Felek között a Szerződés illetőleg a Szerződés alapján fennálló titoktartási kötelezettség megsértését.

9.19. A jelen fejezetben nem szabályozott kérdésekben a hatályos magyar jog, különösen a Ptk., a GDPR, valamint az Infotv. rendelkezései az irányadók.

10. Egyéb rendelkezések

10.1. Szerződő Felek rögzítik, hogy azon kérdések tekintetében, melyeket jelen Szerződés külön nem szabályoz, de amelyekre a Vállalkozó által benyújtott ajánlat, Megrendelő által megküldött ajánlatkérés vagy

annak valamely melléklete rendelkezést tartalmaz, úgy e dokumentumok vonatkozó részei Felek jogviszonyában kötelező erővel bírnak.

10.2. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen Szerződéssel kapcsolatos, illetve a jelen Szerződés aláírása vagy teljesítése során egymásról szerzett valamennyi adatot, információt az érintett Fél eltérő írásbeli nyilatkozata hiányában úgy tekintenek, hogy az érintett Fél üzleti titka, és mint ilyet szigorúan bizalmasan kezelik. Felek vállalják továbbá, hogy a jelen pont alapján üzleti titoknak minősülő adatokat, információkat nem hozzák nyilvánosságra, azokat harmadik személlyel a másik Fél írásbeli hozzájárulása nélkül nem közlik, kivéve, ha azt jogszabály írja elő.

10.3. Felek megállapodnak, hogy közös céljuk az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (a továbbiakban Infotv.) valamint az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Általános Adatvédelmi Rendeletben (a továbbiakban: GDPR) meghatározott adatkezelői és adatfeldolgozói feladatok és felelősségi körök meghatározása, elkülönítése, és a törvényi megfelelés biztosítása.

10.4. Megbízó, mint Adatkezelő a Vállalkozót, mint Adatfeldolgozót, vagy annak további adatfeldolgozóját e minőségére tekintettel jogosult nyilvánosan megjeleníteni (különösen az adatkezelési tájékoztatóban feltüntetni), továbbá jogosult az Adatfeldolgozóról, annak további adatfeldolgozójáról bármely formában harmadik személy részére tájékoztatást adni. Felek kifejezetten rögzítik, hogy az e pontban rögzítettek nem jelentik a Felek között a szerződés illetőleg a jelen megállapodás alapján fennálló titoktartási kötelezettség megsértését.

10.5. Felek a Szerződés teljesítése során kötelesek folyamatosan együttműködni. Ennek során kötelesek egymást haladéktalanul értesíteni minden olyan akadályról vagy körülményről, amely a Szerződés teljesítésére lényeges kihatással lehet. Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó bejelentési kötelezettséggel tartozik a 6.4. f) és g) pontban meghatározott esetekben.

10.6. Amennyiben a Szerződés teljesítése során a Vállalkozó oldalán olyan körülmény áll elő, amely a szerződésszerű teljesítést akadályozza, a Vállalkozó erről telefonos úton haladéktalanul értesíti, egyidejűleg írásban (elektronikus formában) is tájékoztatja Megrendelő jelen Szerződés 8.5. pontja szerinti kapcsolattartó munkatársát, megjelölve a teljesítés várható időpontját és a késedelem okát. Az értesítés és tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó a felelős.

10.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy Megrendelő a Szerződést és a Szerződésnek az Infotv. vonatkozó rendelkezéseiben meghatározott adatait nyilvánosságra hozhatja.

10.8. Ha a jelen Szerződés valamely része érvénytelen vagy azzá válik, vagy a jelen Szerződés valamely rendelkezése a továbbiakban nem alkalmazható, a Szerződés egyéb rendelkezései továbbra is teljes hatállyal bírnak, kivéve, ha az érvénytelen vagy érvénytelenné vált rész nélkül a Felek a jelen Szerződést nem kötötték volna meg, és az érintett rész megfelelően nem módosítható.

10.9. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében foglaltakra tekintettel Vállalkozó kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pont b) alpontja alapján átlátható szervezetnek minősül.

10.10. A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., illetve a tevékenységhez kapcsolódó hatályos szakmai jogszabályok rendelkezései irányadók.

10.11. Jelen Szerződés kizárólag az elválaszthatatlan részét képező 1. és 2. számú melléklettel együtt érvényes.

10.12. Jelen Szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt 2 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, amelyből 1 példány Megrendelőt, 1 példány Vállalkozót illeti.

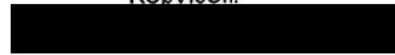
Budapest, 2023. 05. 09.

Budapest, 2023. 05. 09.

Megrendelő
Budapest Főváros Önkormányzata
képviseletében:
Karácsony Gergely főpolgármester



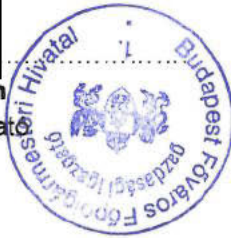
Vállalkozó
Publicus Kutató és Tanácsadó Intézet Kft.
Képviseletében:



Pénzügyi ellenjegyzést végezte:

Budapest, 2023. 05. 09.

Berente Katalin
gazdasági igazgató



Mellékletek:

1. melléklet: Ajánlati adatlap
2. melléklet: Műszaki leírás

Szignálta:

Balogh Samu Márton
a főpolgármester kabinetfőnöke
Főpolgármesteri Iroda



Szignálta:

Dr. Nagy Judit
főosztályvezető
Közbeszerzési és Projektmenedzsment Főosztály



2023 MÁJ 09.

AJÁNLATI ADATLAP

1. Az ajánlattevő/közös ajánlattevők

- 1.1. Neve (megnevezése): Publicus Kft.
 1.2. Székhelyének címe: 1136, Budapest, Balzac u 11.
 1.3. Levelezési címe (amennyiben székhelyétől eltér): ua.
 1.4. Cégjegyzékszám: 01-09-992851
 1.5. Adószáma: 13955412-2-41
 1.6. Kapcsolattartó neve: [REDACTED]
 1.7. Elérhetősége (telefon, e-mail): [REDACTED]

2. Az ajánlat tárgya: „Call Center feladatok ellátása”

3. Ajánlat¹

Szolgáltatás megnevezése	Nettó ajánlati ár (Ft/fő/munkanap) ²
Call Center feladatok ellátása a műszaki leírásban foglaltak szerint	nettó 6.777 Ft/fő/munkanap

Kelt: Budapest, 2023. 04. 26.

[REDACTED]

(Cégszerű aláírás a kötelezettségvállalásra
 jogosult/jogosultak, vagy aláírás a
 meghatalmazott/meghatalmazottak részéről)³

[REDACTED] // Publicus Kft.

¹ A pénzügyi ellenszolgáltatást az ajánlatkérő az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján érvényes ÁFA mértékével növelt bruttó áron teljesíti.

² Forint összegek tekintetében csak pozitív egész szám ajánlható meg.

³ Kérjük az aláírási címpéldányban/aláírás mintában vagy meghatalmazásban foglaltak szerint aláírni.

MŰSZAKI LEÍRÁS
A „CALL CENTER FELADATOK ELLÁTÁSA”
TÁRGYÚ BESZERZÉSI ELJÁRÁSHOZ

I. A Vállalkozó feladatköre, a tevékenység háttere

A Fővárosi Önkormányzat törvényben meghatározottak szerint ellátja mindazokat a terület- és településfejlesztési, valamint területrendezési, településrendezési és településüzemeltetési feladatokat, amelyek a főváros egészét érintik, vagy amelyek a fővárosnak az országban betöltött különleges szerepköréhez kapcsolódnak. A Fővárosi Önkormányzat látja el a főváros egészét, több kerületét, valamint a Fővárosi Önkormányzat által közvetlenül igazgatott területet (Margitsziget) érintő helyi önkormányzati feladatokat.

A Budapest Főváros Önkormányzata Közgyűlésének a Budapest Főváros Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 1/2020. (II. 5.) önkormányzati rendelet 110. § (1)-(2) bekezdése szerint a részvételi demokrácia egyik Fővárosi Önkormányzat részéről alkalmazott eszköze a **budapesti párbeszéd**, amelynek keretében a Fővárosi Közgyűlés, illetve a főpolgármester kezdeményezi, hogy a fővárosi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, tizennegyedik életévüket betöltött polgárok valamely, Budapest Főváros Önkormányzata feladatait érintő kérdésben írásban, illetve a budapest.hu oldalon erre létrehozott felületen véleményt nyilvánítsanak.

A főpolgármester kezdeményezése alapján 2023. tavaszán budapesti párbeszéd kerül lebonyolításra, melyhez kapcsolódóan – a véleménynyilvánítással kapcsolatban felmerülő, Főpolgármesteri Hivatal ügyfélszolgálati kapacitásait várhatóan jelentősen meghaladó lakossági megkeresések megválaszolása érdekében – szükségessé vált külső gazdasági szereplő igénybevétele telefonhívás és elektronikus levél útján beérkező állampolgári megkeresésekre vonatkozóan **ügyfélszolgálati feladatok ellátására**. A Fővárosi Önkormányzat előreláthatóan 2023. május 2-ával kezdődően körülbelül 1,4 millió budapestit fog levélben megkeresni, és arra kéri, hogy online felületen (kivételesen papír alapon) nyilvánítsanak véleményt 2 témakörbe tartozó, 4 meghatározott, hosszú távú várospolitikát érintő kérdésben (továbbiakban: budapesti párbeszéd projekt). A feladat tervezett befejezése 2023. június 11-e, de a Megrendelőnek opciós lehetősége van ezt június 16-áig meghosszabbítani.

Vállalkozó feladata a Fővárosi Önkormányzat számára - a fővárosi lakosság helyi közügyekkel, közszolgáltatásokkal kapcsolatos folyamatos tájékoztatására irányuló önként vállalt feladattal összefüggésben; a budapesti párbeszédhez, mint a részvételi demokrácia egyik eszközéhez kapcsolódóan – telefonhívás és elektronikus levél útján beérkező megkeresésekre vonatkozó ügyfélszolgálati feladatok ellátása és arról riportok, kategorizálási jelentések készítése a Fővárosi Önkormányzat mint Megrendelő számára (továbbiakban: Feladat) az alábbiak szerint.

II. A Vállalkozó részletes feladatai

1.1. Telefonhívás és e-mail útján beérkező megkeresésekre, tájékoztatás kérésekre, bejelentésekre vonatkozóan ügyfélszolgálati szolgáltatás nyújtása budapesti párbeszéd projekt lebonyolítása érdekében az alábbiak szerint:

1.1.1. A beérkező telefonhívások fogadása és megválaszolása, az e-mailes megkeresésekre vonatkozó válaszadás (a továbbiakban együtt: megkeresések személyre szóló megválaszolása) érdekében folyamatos rendelkezésre állás biztosítása 2023.05.02. napja és 2023.06.11. napja közötti időszakban, - amely időszak Megrendelő igénye alapján (ezen igényéről a Megrendelő legkésőbb 2023.06.05-én nyilatkozik) opcionálisan 2023.06.16. napjáig meghosszabbításra kerülhet - , munkanapokon 9:00 és 18:00 óra közötti időszakban (a továbbiakban: rendelkezésre állási időszak). A megkeresések döntő többsége várhatóan magyar nyelven fog érkezni, de – tekintettel arra, hogy kis arányban a

Budapesten lakcímmel rendelkező, de magyar nyelvet nem beszélő polgárok is meg fogják kapni az egyedi azonosító kódot tartalmazó levelet – kisebb számú angol nyelvű megkeresésre is számítani kell, ezért Vállalkozónak biztosítani kell azt, hogy a tájékoztatást angol nyelven írásban és szóban is meg tudja adni.

- 1.1.2. A rendelkezésre állási időszakon kívül beérkező telefonhívások fogadására előre rögzített, automatikus, magyar és angol nyelvű hangalapú tájékoztatás az ügyfélszolgálat elérhetőségéről. A tájékoztatáshoz rögzítendő szöveget a Megrendelő a szolgáltatás megkezdése előtt írásban, magyar és angol nyelven a Vállalkozó rendelkezésére bocsátja.
 - 1.1.3. A Vállalkozó a megkeresések személyre szóló megválaszolásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket biztosítja az alábbiak szerint:
 - 5 fő ügyfélszolgálati munkatárs a rendelkezésre állási időszakban minden munkanapon rendelkezésre áll,
 - Vállalkozó további ügyfélszolgálati munkatársak szükség szerinti rendelkezésre állását biztosítja a soron következő munkahétre vonatkozóan, ha erre Megrendelő egyoldalú nyilatkozattal az adott hét csütörtöki napján folytatott egyeztetés alapján a nap végéig írásban kéri Vállalkozót. A további ügyfélszolgálati munkatársak igénybevételének szükségességéről Megrendelő és Vállalkozó minden munkahét csütörtöki napján kapcsolattartóik útján személyes egyeztetést folytat.
 - 1.1.4. Az e-mail-ben érkezett megkeresésekre legkésőbb a beérkezést követő munkanapon szükséges válaszolni Vállalkozónak, vagy az e-mailt a Megrendelő részére továbbítani, ha annak tartalma nem a budapesti párbeszédhez kötődik.
 - 1.1.5. Az ügyfélszolgálati telefonközpont telefonszámát a Vállalkozó biztosítja és azt Megrendelővel a teljesítés megkezdését megelőző második napon közli.
 - 1.1.6. A feladat ellátásához kapcsolódó e-mail címet (átírányítással) a Megrendelő biztosítja, amelyet a Vállalkozó a rendelkezésre állási időszakban kezel.
 - 1.1.7. A Vállalkozó feladata a budapesti párbeszéd projekt lebonyolításával, a szavazás menetével kapcsolatos megkeresések megválaszolása; a projekttel kapcsolatban a Megrendelő részéről átadott információkon alapuló általános, főként technikai tájékoztatás megadása az állampolgárok felé.
 - 1.1.8. Vállalkozó a megválaszolandó kérdést nem tartalmazó, a budapesti párbeszéd megszervezésével, lebonyolításával és tartalmával kapcsolatos e-mail-es észrevételeket, továbbá a lakossági panaszokat rögzíti és változatlan formában továbbítja a Megrendelő felé.
 - 1.1.9. Vállalkozó ügyfélszolgálati munkatársa előzetes tájékoztatást követően jogosult megszakitani a telefonhívást, ha annak tartalma nem tájékoztatáskérésre irányul, egyértelműen nem a budapesti párbeszéd projekthez kötődik, trágár stílusú, vagy szélsőséges, kirekesztő véleményt fogalmaz meg.
- 1.2. Vállalkozó a szerződés időtartama alatt minden munkanapon (12:00 óráig) riportot készít és küld meg e-mailben a Megrendelő számára az előző munkanapra vonatkozólag, az utolsó alkalommal 2023.06.12-én, vagy (az 1.1.1. pont szerinti opcionális meghosszabbítás esetén) 2023.06.19-én (hétfő) 12:00 óráig. A riportnak egy RFC 4810-kompatibilis, UTF-8 kódolású CSV fájlból kell állnia, amelynek címe "[ÉÉÉÉ-HH-NN]_napi_összefoglaló.csv" és az adott napra vonatkozó adatok egy sorából áll, a következő fejlécekkel:
- hívás_összes (integer): Összes bejövő hívás száma,
 - hívás_fogadott (integer): Fogadott hívások száma,
 - átl_várákzási_idő (float): Átlagos várákzási idő (mennyi időbe telik, amíg az ügyfelek kapcsolatba lépnek Vállalkozó egy munkatársával),
 - hívásfogadás_30msp (float): A hívás megkezdésétől számított 30 másodpercen belül fogadott hívások aránya (szolgáltatási színvonal),
 - átl_hívásidő (float): Átlagos hívásidő (másodpercben),

- híváselhagyás_1 (integer): Az összes olyan hívás száma, ahol a hívó megszakítja a kapcsolatot, mielőtt a Vállalkozó ügyfélszolgálati munkatársa válaszol.
- híváselhagyás_2 (integer): összes olyan hívás száma, ahol a hívó hívás közben leteszi a telefont.
- híváselhagyás_3 (integer): összes olyan hívás száma, ahol a Vállalkozó ügyfélszolgálati munkatársa az 1.1.8. pontban foglalt okból megszakítja a kapcsolatot.
- aktív_idő (float): Hívásfogadók aktív ideje percben mérve (a munkaidejéből mennyi időt töltött „készenlétben” a hívások fogadására várva a hívásfogadó),
- hívásban_töltött_idő (float): Hívásban töltött idő percben mérve (az aktív időhöz képest mennyit töltött el hívásban a hívásfogadó),
- email_összes (integer): Összes bejövő e-mail száma,
- email_válaszidő (integer): Az e-mailek beérkezésétől a megválaszolásig eltelt átlagos időtartam.

1.3. A Megrendelő hetente hétfőn, utolsó alkalommal 2023.06.12-én, vagy (az 1.1.1. pont szerinti opcionális meghosszabbítás esetén) 2023.06.19-én (hétfő) 12:00 óráig külön jelentést kér a fogadott hívás és megválaszolt e-mail okának, tartalmának kategorizálására az alábbiak szerint:

1. A budapesti párbeszéd projekt lényege, általános kérdései
2. A szavazással kapcsolatos technikai kérdések, ideértve az elveszett levél esetén követendő eljárást
3. Adatkezeléssel kapcsolatos kérdések
4. [a budapesti párbeszéd első témakörére irányuló kérdések / szerződésalkötéskor Megrendelő részéről közvetlenül átadásra kerül]
5. [a budapesti párbeszéd második témakörére irányuló kérdések / szerződésalkötéskor Megrendelő részéről közvetlenül átadásra kerül]
6. [a budapesti párbeszéd harmadik témakörére irányuló kérdések / szerződésalkötéskor Megrendelő részéről közvetlenül átadásra kerül]
7. [a budapesti párbeszéd negyedik témakörére irányuló kérdések / szerződésalkötéskor Megrendelő részéről közvetlenül átadásra kerül]
8. Azon megkeresések, amelyek elveszett egyedi azonosító kód pótlásával kapcsolatosak
9. Egyéb kérdések

A riportnak egy RFC 4810-kompatibilis, UTF-8 kódolású CSV fájlból kell állnia, amelynek címe „[ÉÉÉÉ-HH-NN]_heti_összefoglaló.csv” (a hét utolsó napjának dátumával) és az adott időszakra vonatkozó adatok egy sorából áll, a következő fejlécekből:

- kategória1_telefon (integer): Fogadott hívások száma [kategória1] témakörben
- kategória1_email (integer): Beérkező e-mailek száma [kategória1] témakörben
- kategória2_telefon (integer):
- kategória2_email (integer):

1.4. A Vállalkozó a telefonon lebonyolított hívásokról nem készít hangfelvételt, hívószámokat nem ment el és nem tárol. A szolgáltatás teljesítését Megrendelő naponta három alkalommal véletlenszerű telefonhívásokkal, valamint próba e-mailekkel és az ezekre adott válaszok áttekintésével ellenőrzi.