

S Z O L G Á L T A T Á S I S Z E R Z Ő D É S

- „back office” üzemeltetési feladat ellátására -

mely létrejött egyrészről **Budapest Főváros XI. Kerület Újbuda Önkormányzata** (székhely: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41; adószám: 15735746-2-43; KSH szám: 15735746-8411-321-01; képviseli: dr. Hoffmann Tamás polgármester) mint Megrendelő (a továbbiakban **Megrendelő**)

(székhely:; levelezési cím:1509 Budapest Pf 58/2.; cg: ; adószáma:.; képviseli: Pálinkás Kitti ügyvezető)

másrészről **AllSys Management Kft.**

Székhely: 1119 Budapest, Rácz L. u. 37.

Cégjegyzékszám: 01-09-924827

Adószáma: 14892222-2-43

Bankszámlaszám: 10700701-49437106-51100005

KSH száma:

Képviseli: Pálinkás Kitti

mint Vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**),

együttesen mint **Felek**, között az alulírott helyen és időpontban a következő feltételekkel:

I. Előzmények

1./ Megrendelő, mint ajánlatkérő 2013. november 26. napján megküldött ajánlattételi felhívással a Közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény 122/A.§ szerinti közbeszerzési eljárást indított „Szolgáltatási szerződés parkolási ügyfélszolgálati feladatok ellátására a 2014. évben” tárgyában.

2./ A közbeszerzési eljárás eredményeként Vállalkozó került nyertes ajánlattevőként kihirdetésre a 2013. december 20. napján megküldött, az eljárás eredményéről szóló összegzés tanúsága szerint.

3./ A jelen szerződés 1. sz. alapdokumentumát képezi a közbeszerzési eljárás ajánlattételi felhívása, 2. sz. alapdokumentumát az ajánlattételi dokumentáció, 3. sz. alapdokumentumát Vállalkozó, mint nyertes ajánlattevő ajánlata.

4./ A 3. pontban meghatározott dokumentumok a teljesítés során megfelelően irányadóak.

II. Preambulum

1./ A Megrendelő kijelenti, hogy a Budapest Főváros XI. kerület közterületén ő látja el a parkolás-üzemeltetési feladatot.

2./ A Vállalkozó kijelenti, hogy megfelelő infrastrukturális és szakmai feltételekkel rendelkezik a parkolási tevékenységgel kapcsolatosan jogszabályban meghatározottak szerint ellátandó „back office” ügyfélszolgálat terén. A Vállalkozó kijelenti, hogy komoly tapasztalattal rendelkezik a parkolás-üzemeltetési szolgáltatások, különösen az ezzel kapcsolatosan kötelezően ellátandó ügyfélszolgálat működtetése terén, továbbá rendelkezik az ügyfélszolgálati feladatok jogszabályban meghatározottak szerinti ellátásához szükséges szakmai ismeretekkel és eszközökkel, így jelen szerződés teljesítésére hajlandó és képes is.

III. A megbízás tárgya

1./ Megrendelő megbízza Vállalkozót, hogy az általa a Budapest Főváros XI. kerület közigazgatási területén (a terület és a parkolóhelyek számának pontos megjelölése az 1. számú mellékletben található) ellátandó parkolás-üzemeltetési szolgáltatás ún. „back-office” ügyfél-szolgáltatási feladatait ellássa az alábbiakban meghatározott tartalommal:

- a) A Megrendelő ügyfelei információkéréseinek (várakozási övezet, díjövezetek, pótdíjfizetési kötelezettség, illetve annak a mértéke, mobilparkolással kapcsolatos információadás, stb.), kérdéseinek fogadása telefonon, a panaszok azonnali kezelése, azok megalapozottságának vagy megalapozatlanságának azonnali megállapítása, avagy indokolt esetben az információ adásának megtagadása;
- b) A Megrendelő ügyfelei reklamációjának, panaszának telefonon és írásban – amely levél érkezhets postai úton, e-mailen vagy faxon- történő fogadása, azok kivizsgálása, és kezelése (telefonon vagy írásban), illetve ha az elbíráláshoz szükséges információk nem elégségesek, azok továbbítása a Megrendelő részére;
- c) A Megrendelő ügyfelei hibajelzéseinek telefonon történő fogadása, kivizsgálása és kezelése, illetve továbbítása Megrendelő részére vagy a Megrendelő által meghatározott harmadik személyek részére;
- d) A szerződés 2. számú mellékletében meghatározott ügytípusba tartozó, szóban, vagy írásban bejelentett panaszok elbírálása és írásban történő megválaszolása a panaszos részére;
- e) Kapcsolattartás a XI. kerületi Önkormányzat részére parkolási feladatokat ellátó „front office” ügyfélszolgálattal, függetlenül a feladatot ellátó tényleges személytől. A „front office” ügyfélszolgálatot a Megrendelő harmadik személlyel látatja el.

2./Vállalkozó az ügyfél-szolgáltatási tevékenységét a 06-1-877-8511 telefonszám alatt látja el.

3./A Vállalkozó a 1.1. pontban meghatározott feladatok ellátása során a Megrendelő nevében és képviselőként jár el, mint a Megrendelő. A megjelölés használatához a Megrendelő a jelen szerződés 3. számú mellékletében hozzájárult. A Vállalkozó a jelen szerződés 2. számú mellékletét képező szabályok szerint köteles a panaszok kezelésére. A Vállalkozó a telefonos ügyfélszolgálatot munkanapokon 8:00 órától 18.00 óráig látja el.

IV. A felek jogai és köteleességei

1./ Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó személyes feladatellátásra kötelezett. Ennek értelmében csak a Vállalkozó gazdasági társaság megfelelő szakértelemmel rendelkező alkalmazottai járhatnak el a megbízás teljesítése során.

2./ Megrendelő jogai és kötelezettségei

2.1./ A Megrendelő jelen szerződés fennállása alatt írásban tájékoztatja Vállalkozót minden olyan tényről, adatról, körülményről, melyek ismerete jelen megbízás eredményes teljesítéséhez szükséges. Haladéktalan intézkedést igénylő, vagy kisebb jelentőségű ügyben a szóban való tájékoztatás is megfelelő, azonban arról, amint lehetséges emlékeztetőt tartozik készíteni, és azt megküldeni Vállalkozónak.

2.2./ Megrendelő köteles teljesítésigazolást a tárgyhónapját követő 5. munkanapon belül kiállítani Vállalkozó részére, vagy a teljesítésigazolás kiállításának megtagadásáról – az ok és a hiba megjelölésével – írásban nyilatkozni. Amennyiben Megrendelő a jelen pontban meghatározott kötelezettségének nem tesz eleget, annyiban jogosult Vállalkozó a számlát részére teljesítésigazolás hiányában is benyújtani. Teljesítésigazolás kiállítására Megrendelő részéről később megjelölt személy jogosult, azonban erről a jogosult személyének meghatározása után a Megrendelő Vállalkozót haladéktalanul (elérhetőségének megadásával) értesíteni tartozik.

2.3./ Megrendelő jogosult Vállalkozótól információt kérni, a panaszok elbírálásába betekinthez, arról felvilágosítást kérhet.

3./ Vállalkozó jogai és kötelezettségei

3.1./ A Vállalkozó a megbízás keretei között harmadik személy közreműködését csak a Megrendelő előzetes engedélyével veheti igénybe, kivéve a szerződés aláírásának időpontjában Vállalkozó megbízásából eljáró személyek által történő feladatellátást (ezen személyek vonatkozásában a Megrendelő kifejezett hozzájárulását adta.) A jogszerűen igénybe vett harmadik személy közreműködése esetén, a harmadik személy tevékenységéért Vállalkozó úgy köteles helytállni Megrendelővel szemben, mintha Vállalkozó személyesen járt volna el, a jogszerűtlenül igénybevett harmadik személy esetén a Vállalkozó minden olyan kárért felel, ami e nélkül nem következett volna be.

3.2./ Vállalkozó a jelen szerződés 1. pontjában, a 2. számú mellékletében meghatározottak szerint, valamint az irányadó jogszabályoknak megfelelően köteles ellátni a feladatát.

3.3./ Vállalkozó köteles a Megrendelő ügyfeleinek részletes, érthető tájékoztatást adni. Vállalkozó köteles az ügyfelekkel kulturált, nyugodt hangnemben beszélni, számukra a kért tájékoztatást megadni.

3.4./ Vállalkozó köteles a Megrendelő által kért információkat megadni, betekintés lehetőségét biztosítani.

3.5./ Figyelemmel az adatvédelmi és titoktartási kötelezettségre, az adatkezelés és a titokvédelem különleges feltételeire, az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Avt.), továbbá egyéb vonatkozó jogszabályok előírásai szerint kezeli, biztosítja a kezelt személyes adatok és az elektronikus hírközlési titok védelmét.

V. A Vállalkozási díj

1./ Vállalkozót jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátásáért havi 1.550.000,-Ft+Áfa, azaz bruttó 1.968.500,-Ft összegű Vállalkozási díj illeti meg. Az Áfa a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kerül felszámításra, ami jelenleg 27 %.

2./ Vállalkozó a Vállalkozási díjról a tárgyhó utolsó napját követő hó 10. napjáig állít ki alakilag és tartalmilag kifogástalan 30 napos fizetési haladékos engedő számlát, amelyet Megrendelő Vállalkozó által megadott, cégneven lévő 10700701-49437106-51100005 számú bankszámlájára történő átutalással egyenliti ki.

3./ V.1. pontban rögzített Vállalkozási díj összege jelen szerződés aláírásakor megismert parkolási esemény, ügyszám ismeretében került megállapításra.

4./ Vállalkozó köteles a számlával együtt teljesítésigazolást is küldeni a Megrendelő részére.

5./ Vállalkozó a jelen szerződés szerinti tevékenysége ellátása körében a postázással kapcsolatban felmerült költségei megtérítésére havonta 200 db feletti levél után jogosult. Ezeket a költségeket havonta, tételes elszámolás és postai szolgáltató által kiállított számla alapján a Megrendelő megtéríti a Vállalkozónak.

6./ Amennyiben Megrendelő fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy a Vállalkozó a Ptk. 301/A. § (2) bekezdésében meghatározott mértékű késedelmi kamatra jogosult.

VI. A szerződést biztosító mellékkötelezettségek

1./ Hibás teljesítési kötbér: Amennyiben Vállalkozó a jelen szerződés szerinti bármely feladatát hibásan teljesíti, a hiba kijavításáig érintett időszak minden napjára a teljes nettó szerződéses ellenérték 0,4%-nak megfelelő mértékű, azaz 74.400 Ft hibás teljesítési kötbért köteles megfizetni, de ennek teljes összege legfeljebb a teljes nettó szerződéses ellenérték 20 %-a, azaz 3.720.000 Ft lehet.

Megrendelő a hibás teljesítési kötbér összegét jogosult a Vállalkozó által kiállított számlába beszámítani a Kbt. 130. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével.

2./ Meghiúsulási kötbér: Amennyiben a jelen szerződés teljesítése a Vállalkozó érdekkörébe eső okból hiúsulna meg, úgy Vállalkozó meghiúsulási kötbért köteles fizetni, melynek mértéke a teljes nettó szerződéses ellenérték 20%-a, azaz 3.720.000 Ft.

Megrendelő a meghiúsulási kötbér összegét jogosult a Vállalkozó által kiállított számlába beszámítani a Kbt. 130. § (6) bekezdésében foglaltak figyelembe vételével.

VII. A szerződés időbeli hatálya, és megszüntetésének szabályai

1./ A Felek jelen szerződést **2014. január 1.** napjától **2014. december 31.** napjáig tartó határozott időtartamra kötik. A Felek rögzítik, hogy Vállalkozó a feladatot 2014. január 1. napjának reggel 8:00 órájától 2014. december 31. napjának 18:00 órájáig látja el.

2./ Bármelyik fél jogosult a másik félhez intézett írásos nyilatkozatával a szerződést egyoldalúan azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a másik fél súlyos szerződésszegést követ el, és azt írásbeli felszólításra, megfelelő határidő alatt nem orvosolja. Amennyiben a szerződésszegés jellegéből következően az nem orvosolható, akkor az írásos felszólítás mellőzhető.

Vállalkozó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül különösen:

- a jelen Vállalkozási szerződésben foglalt kötelezettségek be nem tartása;
- az ügyfeleknek nem illő hangnemben tájékoztatás adása;
- a jelen megállapodásban rögzített kötelezettségeit önhibájából munkanapon 24 óráig nem látja el;
- Megrendelő jó hírvének csorbítása;
- ügyfeleknek – szándékosan - téves információ, tájékoztatás adása;

- Megrendelő részére megtagadja az információ adását, betekintés lehetőségét;
- hibajelzéseket Megrendelő részére azonnal nem továbbítja, illetve azok kivizsgálása érdekében nem intézkedik.

3./ Felek a szerződést kizárólag írásban, a Kbt. 132. §-ában foglaltakra figyelemmel módosíthatják.

4./ Jelen Vállalkozási szerződést a Felek közös megegyezéssel bármikor azonnali hatállyal megszüntethetik.

VIII. Kapcsolattartás, együttműködési, értesítési szabályok

1./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel kapcsolatos jogaik gyakorlása és kötelezettségeik teljesítése során mindenkor egymással együttműködve, kölcsönös egyeztetés alapján járnak el.

2./ A Felek a jelen szerződés hatályba lépését követően bekövetkező, személyüket, jogállásukat, illetőleg a szerződés teljesítését érintő minden változásról (ideértve különösen, ha a Vállalkozóval szemben csőd-, felszámolási-, vagy végelszámolási eljárás; vagy a Megrendelővel szemben tartozásrendezési eljárás indul) a másik felet haladéktalanul írásban értesíteni köteles. E kötelezettség elmulasztásából eredő mindennemű kár a mulasztó felet terheli.

3./ A jelen szerződés teljesítése során a Felek nevében kapcsolattartásra jogosult és a teljesítésért felelős személyek, valamint elérhetőségeik az alábbiak:

a Megrendelő nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Büki László Városgazdálkodási igazgató
 Levelezési cím: 1113 Budapest, Bocskai út 39-41.
 Fax: 3811-308
 E-mail: buki.laszlo@ujbuda.hu
 Telefon: 3724-511

a Vállalkozó nevében kapcsolattartásra jogosult:

Név: Pálinkás Kitti
 Levelezési cím: 1509 pf 58
 Fax: 382-7821
 E-mail: palinkas@allsys.hu
 Telefon: 20/9555777

4./ A Felek a kapcsolattartásra a fentebb jelzett személyek helyett bármikor más személyeket jelölhetnek meg, melyről a másik felet a változást megelőző két munkanappal írásban értesíteni kötelesek.

5./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződéssel létrejött jogviszonyban felmerülő vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánnak egyezsége jutni, csak ennek eredménytelensége esetén vesznek igénybe bírósági utat, aminek esetére a helyi bíróságok hatáskörébe tartozó jogviták elbírálására kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos hatáskörét.

IX. A Kbt. szerint kötelező rendelkezések

1./ Szerződő Felek megállapodnak, hogy:

1.1./ Vállalkozó nem fizet, illetve számol el a Szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

1.2./ Vállalkozó a Szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

2./ Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - ha

2.1./ Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

2.2./ Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.

3./ Szerződő felek rögzítik, hogy a szerződés fentiek szerinti felmondása esetén a Vállalkozó a szerződés megszűnése előtt már teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

4./ Szerződő felek tudomásul veszik, hogy az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. § (5) bekezdése szerint az Állami Számvevőszék – az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. § (3)–(4) bekezdés szerinti ellenőrzési feladataival összefüggésben – ellenőrizheti az államháztartás alrendszeréből finanszírozott beszerzéseket és az államháztartás alrendszereihez tartozó vagyont érintő szerződéseket a Megrendelőnél, a Megrendelő nevében vagy képviselőjében eljáró természetes személynél és jogi személynél, valamint azoknál a szerződő feleknél, akik, illetve amelyek a szerződés teljesítéséért felelősek, továbbá a szerződés teljesítésében közreműködőknél.

5./ Jelen szerződés mellékletét képezi a külföldi adóilletőségű Vállalkozó Kbt. 125. § (7) bekezdésében foglaltak alapján adott arra vonatkozó meghatalmazása, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet a Vállalkozóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül. [Kizárólag külföldi adóilletőségű Vállalkozó esetén.]

6./ Szerződő felek a Kbt. 128. § szakaszának megfelelően rögzítik, hogy:

6.1./ Vállalkozó teljesítésében - az alábbi bekezdésben rögzített kivétellel - köteles közreműködni az olyan alvállalkozó és szakember, amely a jelen szerződés előzményét képező közbeszerzési eljárásban részt vett a Vállalkozó alkalmasságának igazolásában. A Vállalkozó köteles a Megrendelőnek a teljesítés során minden olyan - akár a korábban megjelölt alvállalkozó helyett igénybe venni kívánt - alvállalkozó bevonását bejelenteni, amelyet a jelen szerződés mellékletét

képező ajánlatában nem nevezett meg és a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56. § - valamint, ha a megelőző közbeszerzési eljárásban a Megrendelő előírta, a Kbt. 57. § - szerinti kizáró okok hatálya alatt.

6.2./ Az olyan alvállalkozó vagy szakember (a továbbiakban e bekezdésben: alvállalkozó) helyett, aki vagy amely a jelen szerződés előzményét képező közbeszerzési eljárásban részt vett a Vállalkozó alkalmasságának igazolásában, csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben más alvállalkozó, ha a szerződéskötést követően - a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében - beállott lényeges körülmény, vagy az alvállalkozó bizonyítható hibás teljesítése miatt a szerződés vagy annak egy része nem lenne teljesíthető a megjelölt alvállalkozóval, és ha a Vállalkozó az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a Vállalkozó a jelen szerződés előzményét képező közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.

6.3./ Az alvállalkozó személye nem módosítható olyan esetben, amennyiben egy meghatározott alvállalkozó igénybevétele az érintett szolgáltatás sajátos tulajdonságait figyelembe véve a jelen szerződés előzményét képező közbeszerzési eljárásban az ajánlatok értékelésekor [Kbt. 63. § (4) bekezdése] meghatározó körülménynek minősült.

6.4./ A Kbt. 128. § (2) bekezdése szerinti teljesítési kötelezettséget teljesítheti a Vállalkozó vagy a nem természetes személy alvállalkozó jogutódja, ha ezek valamelyike, mint gazdasági társaság átalakul vagy a szervezet jogutódlással megszűnik.

X. Záró rendelkezések

1./ A Felek megállapodnak, hogy a jelen szerződés valamely rendelkezésének érvénytelensége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti, kivéve, ha az érvénytelen rendelkezés nélkül a szerződést a Felek nem kötötték volna meg. Ez esetben a Felek az érvénytelen rendelkezést olyan rendelkezéssel helyettesítik, mely annak céljához a legközelebb áll.

2./ A jelen szerződéshez csatolt mellékletek a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

3./ A Felek nevében jelen szerződést aláíró képviselők kijelentik, hogy a gazdálkodó szervezet képviselőjére jogszabály, illetve társasági szerződés alapján jogosultak. A Felek nevében eljáró személyek kijelentik, hogy egymás aláírási jogosultságáról kölcsönösen meggyőződtek.

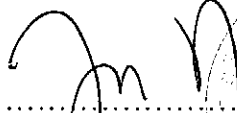
4./ A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, továbbá a jelen szerződés megkötése idején hatályban lévő egyéb magyar jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

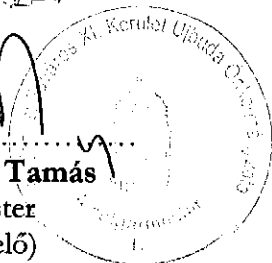
5./A felek a jelen, 8 (nyolc) számozott oldalból álló szerződést és annak 3 (három) mellékletét elolvasták, megértették, majd, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá. A szerződés 6 (hat) eredeti, egymással teljes egészében megegyező példányban készült, amelyekből 4 (négy) db a Megrendelőnél, 2 (kettő) db a Vállalkozónál marad.

Budapest, 2013.


Budapest, 2013.12.29

2014. 01. 20.

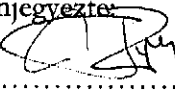

.....
dr. Hoffmann Tamás
Polgármester
(Megrendelő)



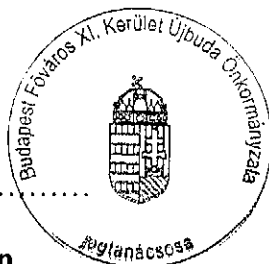
ALLSYS MANAGEMENT
KERESKEDELMI ÉS SZOLGÁLTATÓ KFT
1119 Budapest, Rácz L. u. 37.
Adószám: 14892222-2-43
Banksz.: 10700701-49437106-51100005


.....
Pálinkás Kitti
ügyvezető
(Vállalkozó)

Ellenjegyezte:

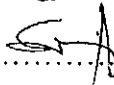


.....
dr. Horti István
jegyző



2014 JAN. 15

Pénzügyi ellenjegyző:



.....
2014 JAN 22.
Soltész Erika
Pénzügyi és Költségvetési Igazgató

Mellékletek:

- 1.) *sz. melléklet parkolási övezet határai és parkolóhelyek száma*
- 2.) *sz. melléklet - Írásban megválaszolandó panaszok meghatározása, a panaszok kezelésnek szabályai*
- 3.) *sz. melléklet - Nyilatkozat*



