

## SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.**

**Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.**

Képviseli: Iványi András beszerzési igazgató

Laczkó Szilvia kommunikációs, PR és társasági kapcsolatok osztályvezető

Cégjegyzék szám: 01-10-043157

Adóigazgatási szám: 12166602-2-44

Pénzforgalmi jelzőszám: 10102093-05086900-05000005

mint Megrendelő (a továbbiakban Megrendelő),

másrészről a(z)

Cégnév: **Perfect Shopping Kft.**

Képviseli: Vida Károly

Székhely: 4031 Debrecen, Kishegyesi út 30. I/5.

Cégjegyzék szám: 09-09-018626

Adóigazgatási szám: 12454987-2-09

Pénzforgalmi jelzőszám: 11600006-00000000-40334020

mint Szolgáltató (a továbbiakban Szolgáltató)

továbbiakban együttesen Szerződő Felek között, alulírott helyen és napon, az alábbi tartalommal.

### PREAMBULUM

Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési eljárást indított „**K1162 Ügyfél-elégedettség kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat**” tárgyában. Jelen szerződés a Megrendelő 2013.02.04. napján 87/8653-1/2013. iktatószámmon megküldött eljárást megindító felhívása és ajánlatkérési dokumentációja, valamint Szolgáltató 2013. február 20.-án kelt ajánlata és a 2013. március 19-én megtartott ártárgyalás alapján készült.

A közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény (a továbbiakban Kbt.) szerinti eljárás során keletkezett iratokat úgy kell tekinteni, mint amelyek a jelen Szerződés elválaszthatatlan részeit képezik, azzal együtt olvasandók és értelmezendők, különös tekintettel az alábbi dokumentumokra:

- Megrendelő által kiírt közbeszerzési eljárás Eljárást megindító Felhívása, Ajánlatkérési Dokumentációja,

- a Szolgáltató nyertes ajánlata.

Az említett dokumentumok fizikailag ugyan nem kerülnek csatolásra a szerződés törzsszövegéhez, ám a Felek számára ismert azok tartalma. A fenti dokumentumok közötti, ugyanazon kérdésre vonatkozó bármely eltérés, ellentmondás, értelmezési nehézség esetén a dokumentumok hierarchiája a következő: jelen szerződés törzs szövege, az Eljárást megindító Felhívás, az Ajánlatkérési Dokumentáció, Szolgáltató nyertes ajánlata.

Az eljárás dokumentumaiban foglalt jogi, szavatossági, mennyiségi és minőségi feltételek a Szolgáltatóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

**1. A szerződés tárgya:**

A Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt. számára Közvélemény kutatási feladatok - **ügyfél-elégedettségi kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat** – ellátása az ajánlati dokumentációban részletesen meghatározottak szerint

**2. A szolgáltatás ellenértéke:**

**A szerződés keretösszege: nettó 6.000.000 Ft - 10%.**

Szolgáltató az 1. pontban megjelölt feladatok ellátását jelen szerződés 1. számú mellékletében részletezett díjazás ellenében biztosítja.

**3. A szerződés időtartama:**

Jelen szerződést Felek határozott időre, a szerződés aláírásától 2013. december 31-ig tartó időtartamra kötik meg.

**4. A szolgáltatás teljesítésének helye és ideje:**

Szolgáltató a szerződéses feladatait Megrendelő egyedi megrendelésiben részletesen megadott feltételek és határidők szerint látja el.

Megrendelő az egyedi megrendeléseket elektronikus úton és papír alapon juttatja el Szolgáltatóhoz, aki a megrendelést 1 munkanapon belül köteles visszaigazolni.

**5. A szolgáltatás műszaki tartalma:**

Szolgáltató feladatai részletesen az ajánlatkérési dokumentáció II. részében kerültek meghatározásra.

**6. A szolgáltatás teljesítése, a teljesítés dokumentálása:**

Szolgáltató az egyedi megrendelésben meghatározott feladat eredményét 3 példányban papír alapon és 1 példányban elektronikus adathordozón power point formátumban köteles Megrendelő részére átadni.

A kutatások elvégzését követően Szolgáltató köteles Megrendelőnek a 11.1. pontban feltüntetett kapcsolattartójával előre egyeztetett időpontban prezentációt tartani az összes elvégzett kutatás eredményéről.

Megrendelő a szerződésszerű teljesítésről teljesítési igazolást állít ki, melyet Szolgáltatónak csatolnia kell a benyújtásra kerülő számlájához.

A szerződésszerű teljesítést a Kommunikációs, PR és Társasági Kapcsolatok Osztályának vezetője jogosult igazolni.

**7. Alvállalkozó igénybe vétele:**

7.1. Szolgáltató a Kbt. figyelembe vételével jogosult alvállalkozókat igénybe venni, illetve köteles közreműködni a teljesítésben az olyan alvállalkozó és szakember (továbbiakban alvállalkozó), mely(ek) a közbeszerzési eljárásban részt vett(ek) a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában.



Handwritten notes and initials: "Mt", "A", "41 B 5"

- 7.2. Szolgáltató köteles a Megrendelőnek bejelenteni, ha olyan alvállalkozót kíván bevonni a teljesítésbe, amelyet az ajánlatában nem nevezett meg, a bejelentéssel együtt nyilatkoznia kell arról is, hogy az általa igénybe venni kívánt alvállalkozó nem áll a Kbt. 56.§ szerinti kizáró okok hatálya alatt.
- 7.3. Szolgáltató a bevonni kívánt alvállalkozókról a cégadatokat (cég neve, címe, telefon és fax száma, vezetőjének neve) Megrendelőnek köteles átadni. A jogosan igénybevett alvállalkozóért Szolgáltató úgy felel, mintha a munkát maga végezte volna; alvállalkozó jogosulatlan igénybevétele esetén pedig felelős minden olyan kárért is, amely az alvállalkozó igénybevétele nélkül nem következett volna be.
- 7.4. Az olyan alvállalkozó helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Szolgáltató alkalmasságának igazolásában, más alvállalkozó csak a Megrendelő hozzájárulásával és abban az esetben vehet részt a teljesítésben, 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 Szolgáltató az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a Szolgáltató, mint ajánlattevőként szerződő fél, a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.
- 7.5. Szolgáltató által a közbeszerzési eljárás során **alkalmasságának igazolásában részt vett alvállalkozók, más szervezet(ek)** a következők:

Név: -

Székhely: -

Cgjszám: -

Adószám: -

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik: -

- 7.6. A teljesítésben résztvevő, Szolgáltató ajánlatban megjelölt alvállalkozó(k)

Név: -

Székhely: -

Cgjszám: -

Adószám: -

A szerződésnek az a része, amelynek teljesítésében az alvállalkozó/más szervezet közreműködik: -

- 7.7. A szerződés teljesítésében közreműködő szervezetek tevékenységéért, közreműködéséért Szolgáltató úgy felel, mintha maga járt volna el.

## 8. A szolgáltatás ellenértékének megfizetése:

8.1. Az ellenszolgáltatás összegének megfizetése az egyedi megrendelések teljesítésének elismerését követően, számla ellenében átutalással történik az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ának figyelembe vételével, a Kbt. 130. § (1), (3) és (5) bekezdésében foglaltak alapján. Fizetési határidő: a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül. A számlán szövegesen fel kell tüntetni a jelen szerződés Megrendelőnél alkalmazott azonosítóját (szerződésszámot). A számlán a teljesítés dátuma megegyezik a fizetési határidővel. A számla kifizetése banki átutalással történik, a számla kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ajánlatkérő előleget nem fizet. A számla alátámasztása érdekében a számlához csatolni kell a Megrendelő által kiállított teljesítési igazolást. A kifizetés időpontjának Ajánlatkérő számlájának megterhelése számít.

A Szolgáltató által kiállított számla meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

A Megrendelő felhívja a Szolgáltató figyelmét, hogy jelen szerződés és az annak alapján történő teljesítés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltak hatálya alá esik, mely szerint a közbeszerzések teljesítéséhez kapcsolódóan a közbeszerzésekről szóló törvény alapján megkötött szerződések alapján történő, a havonta nettó módon számított 200.000 forintot meghaladó kifizetésnél a kifizetést teljesítő abban az esetben fizethet, ha a szerződő fél bemutat, átad vagy megküld a tényleges kifizetés időpontjától számított 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást, vagy a kifizetés időpontjában szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

**8.2. Késedelmi kamat:** Fizetési késedelem esetén Szolgáltató legfeljebb a Ptk. 301/A. § szerinti késedelmi kamatot érvényesíthet Megrendelővel szemben. Szolgáltató számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonylatában.

**8.3.** Megrendelő a számla ellenértékét Szolgáltató Erste Banknál vezetett 11600006-00000000-40334020 számú bankszámlájára történő átutalással egyenlíti ki.

**8.4.** A számla postázási címe:

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.**  
**Pénzügyi osztály**  
1439 Budapest, Pf.637.

**9. Kötbér fizetési kötelezettség:**

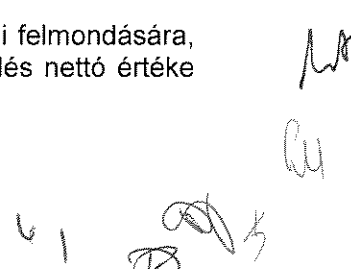
A Szolgáltató a szerződés megerősítése érdekében, a teljesítésnek a Szolgáltató érdekkörében felmerült okból történő késedelve, meghiúsulása esetén kötbér fizetését vállalja Megrendelő részére a Megrendelő által megküldött kötbérértesítő alapján. A kötbér összege a kötbérfizetési kötelezettség beálltakor válik esedékessé.

**9.1.** Késedelmi kötbér: Az adott feladatnak az egyedi megrendelés szerinti véghatáridejéhez képesti késedelem esetén, megkezdett naptári naponként, a késedelemmel érintett szolgáltatás igazolt nettó értékének 2%-a, de legfeljebb az igazolt nettó érték 20 %-a a kötbér mértéke.

Késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a szerződés teljesítése alól.

**9.2.** Meghiúsulási kötbér: A jelen szerződés Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból történő meghiúsulása esetén, vagy ha a teljesítést egyéb – érdekkörében felmerülő – okból megtagadja, vagy a késedelve elérte a maximális időtartamot, (amely ezen esetekben szintén meghiúsulásának minősül), Szolgáltató a meghiúsulással érintett munkatevékenységre vonatkozó nettó díj 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbért köteles fizetni, továbbá a Megrendelő érvényesítheti Szolgáltatóval szemben a kötbéren túli egyéb igényeit is (kárigények, többletköltségek).

Amennyiben Szolgáltatónak felróható okból a Megrendelő a szerződés rendkívüli felmondására, vagy szankciós elállás gyakorlására kényszerül, úgy Szolgáltató a jelen szerződés nettó értéke 20%-ának megfelelő kötbér fizetésére köteles.



A kötbér Megrendelőnek akkor is jár, ha kár nem merült fel.

#### 10. A szerződés felmondása, elállás:

10.1. **A Kbt. 125.§ (5) bekezdése alapján**, Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

a) Szolgáltatóként szerződő félben 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.

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

10.2. Szolgáltató jogosult a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására, ha Megrendelő fizetési kötelezettségének ismételt írásbeli felszólítás ellenére sem tesz eleget.

10.3. A jelen szerződésben meghatározott feltételek nem érintik a Ptk-ban a szerződés felmondására, illetőleg a szerződéstől való elállásra vonatkozóan rögzített jogosultságok érvényesíthetőségét.

#### 11. Felek együttműködése:

Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy jelen szerződés időtartama alatt folyamatosan együttműködnek. Ennek keretében kellő időben tájékoztatják egymást a jelen szerződésben foglaltak teljesítése mellett minden olyan kérdésről, amely a jelen szerződés teljesítésére kihatással lehet.

Felek jelen szerződés teljesítésének elősegítése érdekében az alábbi kapcsolattartókat jelölik meg:

11.1. Megrendelőnek a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője, egyúttal a teljesítést igazoló személy:

Név: Laczkó Szilvia  
Tel: +36 459 69 44  
E-mail: laczkos@fkf.hu  
Cím: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Név: Dobák Judit  
Tel.: 06 1 459 6932  
E-mail: dobakj@fkf.hu  
Cím: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

11.2. Szolgáltatónak a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője:

Név: Mészáros Nóra  
Tel: + 36 30 255 1134  
Fax: + 35 52 954 044  
E-mail: nora.meszáros@perfectshopping.hu  
Cím: 4031 Debrecen, Kishegyesi út 30.

Szolgáltató az általa elvégzett feladatokról, azok állásáról Megrendelő kérésére bármikor köteles tájékoztatást adni. Szolgáltató köteles Megrendelőt minden olyan körülményről haladéktalanul értesíteni, amely a teljesítés eredményességét vagy kellő időre való elvégzését veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés/tájékoztatás elmulasztásából eredő kárért Szolgáltató felelős.

## 12. Felelősség, titoktartás:

12.1. Amennyiben a Szolgáltató a jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése során nem úgy jár el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható és emiatt a Megrendelőnek harmadik személyekkel szemben kötelezettsége keletkezik, Szolgáltató ezen kötelezettségeket átvállalja vagy megtéríti Megrendelő minden ebből eredő kárát és költségeit.

12.2. Szolgáltató a szerződéssel, illetve az egyedi megrendelések teljesítésével összefüggésben tudomására jutó, illetve a Megrendelőt érintő személyesen tapasztalt, szóban hallott, írásban kapott értesülést, adatot, információt azok jellegétől függetlenül köteles bizalmas módon kezelni, azokat harmadik személy számára sem a jelen megállapodás hatálya alatt, sem a megállapodás megszűnése után nem teheti hozzáférhetővé. Ez a kötelezettség kiterjed Szolgáltató alkalmazottaira is.

## 13. Vis maior.

13.1. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható (így különösen: természeti katasztrófa, háború, blokádnak, tűz, robbanás, terrorcselekmények).

13.2. A vis maior körülmények mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

13.3. Annak érdekében, hogy bármely vis maior esemény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként felhozható legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott félnek írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről. Ezt a tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül kell megtenni azt követően, hogy az illető szerződő Fél felismerte a kötelemeik teljesítése alól mentesítő indokként felhozható körülmények felmerültét. A fenti értesítésben meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban.

13.4. Amennyiben a mentesülés indoka megszűnik, úgy erről a tényről a másik felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy a mentesülés indokát jelentő különleges körülmények miatt a késedelmes intézkedéseket mikor foganatosítják.

## 14. A szerződés módosítása:

Jelen szerződésben szabályozottakat csak írásban, - a Kbt. előírásainak megfelelően, a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződések módosítására vonatkozó szabályok betartásával - Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. A szóban, vagy ráutaló magatartással tett szerződésmódosítás érvénytelen.

## 15. Záró rendelkezések:

Felek a jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozataikat kizárólag írásban: levél, fax, illetve e-mail útján közlik egymással. Az értesítés személyes kézbesítés esetén a másik fél általi átvétel napján, postai küldemény esetén a postai tértivevényen feltüntetett napon, faxon történt továbbítás esetén pedig a fax megküldését igazoló jelentésen feltüntetett időpontban tekinthető közöltnek. Az e-mail útján történő értesítés kizárólag abban az esetben minősül - az elküldés időpontjában - közöltnek, amennyiben az e-mail elolvasását igazoló üzenet a küldő félhez visszaérkezik.

Szerződő felek kinyilvánítják, hogy jelen szerződés teljesítésével kapcsolatosan felmerülő azon vitáikat, amelyek a szerződésből vagy azzal összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkeznek, megkísérik békés úton, peren kívül rendezni.

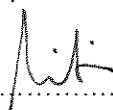
Szerződő Felek jelen szerződést, és annak mellékleteit elolvasták, közösen értelmezték, megértették, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag saját kezűleg írják alá.

Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk., a Kbt. valamint a hatályos jogszabályok vonatkozó rendelkezései az irányadók


Jelen szerződés 7 számozott oldalból és 1 db mellékletből áll. 4 eredeti példányban készült, melyből 3 példány Megrendelőt 1 példány Szolgáltatót illeti meg.

Melléklet: 1 sz. melléklet: egységárakat tartalmazó lista

Budapest, 2013. április 2.

  
.....  
Iványi András  
Beszerzési igazgató

Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.  
77.

  
.....  
Laczkó Szilvia  
Kommunikációs, PR és társasági  
kapcsolatok osztályvezető

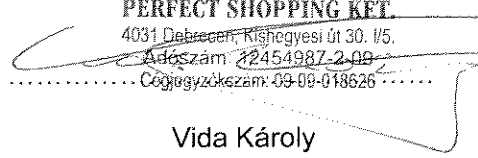
Megrendelő

**PERFECT SHOPPING KFT.**

4031 Debrecen, Kishégyesi út 30. /5.

Adószám: 2454987-2-00

Cégjegyzékszám: 09-09-018626

  
.....  
Vida Károly  
Perfect Shopping Kft.  
ügyvezető igazgató  
Szolgáltató

Megnevezés	Nettó egységár (Ft)
Kvantitatív kutatás	
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 1 250 fő (lakossági ügyfél-elégedettség kutatás.)	546.875 Ft
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 450 fő (hához menő szelektív hulladékgyűjtés)	196.875 Ft
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 200 fő (lakossági szolgáltatásfejlesztés)	87.500 Ft
Online kutatás – 14-21 éves fiatalok, 200 fő (környezettudatosság)	87.500 Ft
Online kvantitatív kutatás - vállalatok, intézmények 200 fő (gazdálkodó szervezeti szolgáltatásfejlesztés)	262.500 Ft
Online reklám koncepció előteszt (100 fő)	43.750 Ft
Online reklámhatékonyság vizsgálat (100 fő)	43.750 Ft
Munkavállalói elégedettségkutatás (300 fő)	643.125 Ft
Kvalitatív kutatás	
6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 6-8 fő részvételével) – lakossági ügyfél-elégedettség	1.522.500 Ft
6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 6-8 fő részvételével) – hához menő szelektív hulladékgyűjtés	1.522.500 Ft
10 db mélyinterjú - társasházi közös képviselők	113.750 Ft
10 db mélyinterjú - gazdálkodó szervezetek képviselői	113.750 Ft