

## Vállalkozási keretszerződés

Szerződés nyilvántartási szám: 24957

amely létrejött egyrészről a:

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság**

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.  
Képviseli: Iványi András beszerzési igazgató  
Laczkó Szilvia kommunikációs, PR és  
társasági kapcsolatok főosztályvezető

Cégjegyzékszám: 01-10-043157  
Adóigazgatási szám: 12166602-2-44  
Pénzforgalmi jelzőszám: 10102093-05086900-05000005  
mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**),

másrészről az:

**NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft.**

Székhely: 1034 Budapest, Kenyeres u. 28.  
Képviseli: Klenovszki János ügyvezető igazgató  
Cégjegyzékszám: 01-09-682439  
Adóigazgatási szám: 11904458-2-41  
Pénzforgalmi jelzőszám: 10100716-73827200-00000003  
mint vállalkozó (a továbbiakban: **Vállalkozó**)

– a továbbiakban együttesen: **Felek** – között alulírott helyen és időpontban az alábbi feltételek szerint.

### ELŐZMÉNYEK

Megrendelő, mint Ajánlatkérő közbeszerzési eljárást indított „**K 1339 Ügyfél-elégedettségi kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat elvégzése**” tárgyában.

Jelen szerződés a Megrendelő 2014.05.10. napján 87/29963/1/2014. iktatószámon megküldött eljárást megindító felhívása és ajánlatkérési dokumentációja, Vállalkozó 2014.05.30-án kelt ajánlata, valamint a 2014.06.26-án 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,
- Vállalkozó 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 Ajánlattevő által az ajánlattételkor elfogadott szövege, értelemszerűen kiegészítve az Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltakkal; az Ajánlattevő nyertes ajánlata, az Eljárást Megindító Felhívás és az

*Handwritten notes and signatures:*  
LE Final 4/1  
LI B R

Ajánlatkérési Dokumentáció. Amennyiben a szerződés végleges szövege és az Ajánlattevő nyertes ajánlata között ellentmondás van, úgy Ajánlattevő nyertes ajánlatában foglaltak az irányadók.

Az eljárás dokumentumaiban foglalt feltételek a Vállalkozóra nézve kötelező érvényűek a szerződés időtartama alatt.

### 1. A szerződés tárgya

Megrendelő megrendeli, Vállalkozó pedig elvállalja a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárás műszaki leírásában részletesen meghatározott **Ügyfél-elégedettségi kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat** elvégzését a műszaki leírásban részletezettek szerint Megrendelő egyedi megrendelése alapján.

A közbeszerzési műszaki leírás jelen szerződés 1. számú melléklete.

### 2. A szerződés értéke

A szerződés tárgyát képező feladatokat Vállalkozó mindösszesen nettó 6.000.000,- Ft (-40%) **HUF+ÁFA** keretösszeg erejéig vállalja.

Megrendelő a 6.000.000,- Ft-os keretet nem köteles kimeríteni, attól maximum mínusz 40%-kal eltérhet.

Az egyes elvégzendő feladatok árait részletesen a jelen szerződés 2. sz. melléklete tartalmazza, a visszaigazolt megrendelésekben ezen áraknak kell szerepelniük.

Az egyes elvégzendő feladatokhoz meghatározott ár (2. sz. melléklet) magában foglalja a teljesítéshez szükséges valamennyi munka,- anyag,- és egyéb költséget az általános forgalmi adó kivételével, így különösen: a közreműködők díjazását teljes egészében, az esetleges szerzői jogi jogdíjakat, a Vállalkozó általi szabad felhasználás díját. Megrendelő az árat fix árnak tekinti, melytől eltérő számlázást nem fogad el.

### 3. A teljesítés helye

A feladatok végzésének pontos helyét az egyedi megrendelések tartalmazzák. A kutatásokat Budapest, illetve Pusztazámor község területén kell lefolytatni. Az egyedi megrendelések teljesítését lezáró, kutatási, vizsgálati eredményeket tartalmazó anyagot az FKF Zrt. székhelyén, Budapest 1081. Alföldi utca 7. sz. alatt kell leadni.

### 4. Teljesítési határidő

4.1. Vállalkozó a szerződés tárgya szerinti feladatokat Megrendelő egyedi megrendeléseiben meghatározott határidőre köteles teljesíteni. Az utolsó megrendelést Megrendelő legkésőbb 2014. december 15-én adja ki, hogy Vállalkozó a feladatot legkésőbb **2014. december 31-ig** elvégezhesse.

### 5. A teljesítés módja

5.1. A szerződés tárgyát képező feladatokat Vállalkozó a közbeszerzési műszaki leírásban és az egyedi megrendelésekben meghatározott feltételek alapján köteles elvégezni.

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the letters "KE" and "2014" and some illegible scribbles.

5.2. Vállalkozó és Megrendelő a teljesítés során folyamatosan együttműködnek egymással. A Megrendelő utasítási jogára és a Vállalkozó együttműködési kötelezettségére a Ptk. 6:240. §-ában írtak az irányadók. Vállalkozó köteles részt venni a Megrendelő által kezdeményezett szóbeli konzultációkon a Megrendelő által meghatározott időpontokban.

5.3. Vállalkozó az egyes feladatok elvégzését követően a kutatási és vizsgálati eredményeket tartalmazó dokumentációt (ppt összefoglaló, ppt tanulmány) köteles az egyedi megrendelésben meghatározott határidőben (mely minden esetben minimum két hét) a Megrendelő részére átadni 2-2 példányban elektronikus és papír alapú formában. Az egyes feladatok a dokumentáció átadásával tekinthetők teljesítettnek.

5.4. Megrendelő a dokumentáció átadása-átvétele alkalmával ellenőrzi, hogy a részére átadott dokumentáció megfelel-e az általa meghatározott mennyiségnek. A Megrendelő a dokumentáció részére történő átadását követően a lehető legrövidebb időn belül köteles meggyőződni annak minőségi megfelelőségéről.

5.5. Hibás teljesítés esetén Megrendelő a Ptk. 6:159.§ (2.bek.) szerinti szavatossági jogait érvényesítheti.

5.6. Megrendelő részéről a teljesítést Laczkó Szilvia kommunikációs, PR és társasági kapcsolatok fősztályvezető igazolja. Ezen teljesítésigazolást követően Vállalkozó jogosult a számla benyújtására.

5.7. Megrendelő részéről bármely, nem szerződészerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt szerződésszegés következményeként megilletik.

## **6. Alvállalkozó igénybevétele**

6.1. Vállalkozó 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 Vállalkozó alkalmasságának igazolásában.

6.2. Vállalkozó 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.

6.3. Vállalkozó a bevonni kívánt alvállalkozókról a cégszűkeket (cég neve, címe, telefon és fax száma, vezetőjének neve) Megrendelőnek köteles átadni. A jogosan igénybevett alvállalkozóért Vállalkozó 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.

6.4. Az olyan alvállalkozó helyett, aki vagy amely a közbeszerzési eljárásban részt vett a Vállalkozó 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 Vállalkozó az új alvállalkozóval együtt is megfelel azoknak az alkalmassági követelményeknek, melyeknek a

Vállalkozó, mint ajánlattevőként szerződő fél, a közbeszerzési eljárásban az adott alvállalkozóval együtt felelt meg.

6.5. Vállalkozó által a közbeszerzési eljárás során **alkalmasságának igazolásában részt vett alvállalkozók, más szervezet(ek)** a következők:

Név: -

Székhely: -

Cégjegyzékszám: -

Adószám: -

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

6.6. A teljesítésben résztvevő, Vállalkozó ajánlatban megjelölt alvállalkozó(k)

Név: -

Székhely: -

Cégjegyzékszám: -

Adószám: -

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

6.7. A szerződés teljesítésében közreműködő szervezetek tevékenységéért, közreműködéséért Vállalkozó úgy felel, mintha maga járt volna el.

## 7. Fizetési feltételek

7.1. Megrendelő előleget nem fizet.

7.2. Az ellenérték megfizetése megrendelésenként, a teljesítésigazolást követően számla ellenében banki átutalással történik az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ának figyelembe vételével, és a Ptk. 6:130 §-ában foglaltaknak megfelelően.

A számlán szövegesen fel kell tüntetni a teljesítés jogcímét, a jelen szerződés Megrendelőnél alkalmazott azonosítóját (szerződésszámot), a közbeszerzési azonosítószámot (K1339) és a számlához mellékelni kell a szerződés 5.6. pontja szerinti, a Megrendelő által kiállított eredeti teljesítés igazolást.

A Vállalkozó 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.

Amennyiben a számlát nem a fentiek figyelembevételével küldik meg, a nem szabályszerűen kiállított számla kiegyenlítés nélküli visszaküldését vonhatja maga után. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

HA  
KE  
B  
B

7.3. Jelen szerződés havonta nettó módon számított 200 000 Ft-ot meghaladó kifizetései vonatkozásában a Felek tudomásul veszik az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A.§-át.

7.4. Megrendelő a számla ellenértékét Vállalkozó Budapest Bank Zrt. banknál vezetett 10100716-73827200-00000003 számú bankszámlájára történő átutalással egyenlíti ki.

7.5. A számla postázási címe:

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő  
Nonprofit Részvénytársaság**  
1439 Budapest, Pf.637.

7.6. Késedelmi kamat: Fizetési késedelem esetén Vállalkozó legfeljebb a Ptk. 6:155. § szerinti késedelmi kamatot érvényesíthet Megrendelővel szemben. Vállalkozó számláján szereplő minden ezzel ellentétes rendelkezés esetén is a fenti szabály érvényesül Felek viszonylatában.

## 8. Kötbérfizetési kötelezettség

8.1. A szerződés nem teljesítése, vagy késedelmes teljesítése esetén a Vállalkozó az alábbiak szerint meghatározottak szerinti kötbért köteles Megrendelőnek megfizetni:

8.2. **Késedelmi kötbér:** A késedelmi kötbér mértéke az egyedi megrendelésekben foglalt teljesítési határidő elmulasztása esetén késedelmes naptári naponként minden megkezdett napra napi 2 %, amelynek alapja a késedelemmel érintett megrendelés nettó értéke. A késedelmi kötbér maximális összege a a késedelemmel érintett megrendelés nettó értékének 20 %-a

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

8.3. **Meghiúsulási kötbér:** A jelen szerződés Vállalkozó érdekkörébe tartozó okból történő meghiúsulása esetén, vagy ha Vállalkozó késedelme elérte a 10 napot, (amely szintén meghiúsulásának minősül), a Vállalkozó a 2. pontban meghatározott nettó keretösszeg meghiúsulással érintett részének 20%-ának megfelelő összegű meghiúsulási kötbért köteles fizetni, továbbá a Megrendelő érvényesítheti Vállalkozóval szemben a kötbéren túli egyéb igényeit is (kárigények, többletköltségek).

Amennyiben Vállalkozónak felróható okból a Megrendelő a szerződés rendkívüli felmondására, vagy szankciós elállás gyakorlására kényszerül, úgy Vállalkozó a 2. pontban meghatározott nettó keretösszeg 20%-ának megfelelő meghiúsulási kötbér fizetésére köteles.

8.4. Szerződő Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult a kötbér összegével a Vállalkozó által kiállított számla összegét csökkenteni. Amennyiben Megrendelőnek a kötbér mértékét meghaladó kára keletkezik, azt jogosult Vállalkozó felé továbbhárítani. A kötbér Megrendelőnek akkor is jár, ha kár nem merült fel.

## 9. Szavatosság

9.1. Vállalkozó szavatolja, hogy az általa lefolytatott kutatások eredményeképpen elkészített, és Megrendelőnek átadott dokumentumok megfelelnek a hatályos jogszabályoknak, valamint

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including the letters "KE" and "B".

a közbeszerzés eljárás *műszaki leírásában* előírt követelményeknek, alkalmasak a Megrendelő által meghatározott célra, amelyre a közbeszerzési eljárás irányult.

## 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) Vállalkozóként szerződő félben közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel;

b) Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel.

10.2. Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – a szerződést a Vállalkozóhoz intézett írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani vagy a szerződéstől – az érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni, és – mindkét esetben – a szerződés 8.3. pontjában meghatározott jogkövetkezményt alkalmazni Vállalkozó súlyos szerződésszegése esetén, vagy ha a késedelme eléri a 10 napot.

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

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

## 11. Vis maior

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

11.2. A vis maior körülmények mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelmeik 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.

11.3. Annak érdekében, hogy bármely vis maior esemény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelmeik 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 kötelmeik 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.

11.4. 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,

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including "K", "V.", "KE", "F.", "B", "M", and a signature.



betartásával - Felek cégszerű aláírásával lehet módosítani. A szóban, vagy ráutaló magatartással tett szerződésmódosítás érvénytelen.

## 15. Záró rendelkezések:

15.1. A Felek jogviszonyára a magyar jog az irányadó. A teljesítéssel összefüggő bármely feladat ellátásának nyelve a magyar nyelv.

15.2. A szerződés értelmezésére és minden olyan kérdésben, ami jelen szerződésben nem szabályozott, a szerződéskötéskor hatályos Ptk. (a 2013. évi V. törvény), a közbeszerzésekről szóló 2011. évi CVIII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.

15.3. Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitáikat mindenekelőtt békés úton kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések rendezésére kezdeményezett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, jogorvoslati kérelmük elbírálására a rendes bírósági fórumokat választják.

15.4. Szerződő Felek jelen szerződés aláírásával egyidejűleg vezető tisztségviselőik vonatkozásában kölcsönösen kizárják a jelen szerződésből illetve annak megszegéséből eredő közvetett és következményes károkért való felelősséget, ide nem értve a szándékosan vagy bűncselekménnyel okozott, illetőleg az életet, testi épséget, egészséget megkárosító szerződésszegésért fennálló felelősséget.



A szerződést a Felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

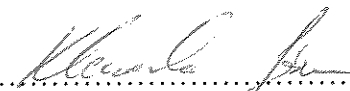
Jelen szerződés 8 számozott oldalból és 2 db mellékletből áll. 4 eredeti példányban készült, melyből 3 példány Megrendelőt 1 példány Vállalkozót illeti meg.

### Melléklet:

- 1.) Közbeszerzési eljárás műszaki leírása
- 2.) Árlista

Budapest, 2014. július 10.

 Iványi András beszerzési igazgató	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"><b>Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság</b></div> 8. kommunikációs osztály vezetője	 Laczkó Szilvia PR és társasági kapcsolatok főosztályvezető
Megrendelő		Megrendelő

  
Klenovszki János  
ügyvezető igazgató  
Vállalkozó

NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft  
1034. Budapest, Kenyeres u 28  
Adószám: 11904458-2-41



1.SZÁMÚ MELLÉKLET

KÖZBESZERZÉSI ELJÁRÁS MŰSZAKI LEÍRÁSA

## I. Háttér, előzmények:

A Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt. Budapest Főváros Önkormányzata által alapított, jelenleg a BVK Holding Zrt. 100 %-os tulajdonában álló, közszolgáltatást végző gazdasági társaság, amely nagy múltra tekint vissza. Jelenleg a vállalat fő tevékenységi körébe tartozik a hulladékgazdálkodás és a közúttisztítás. 1996-ban részvénytársasággá, majd 2006-ban zártkörűen működő részvénytársasággá alakult.

A cég 2010 októbere óta a Budapesti Városüzemeltetési Központ (BVK) vállalatcsoportjának a tagja. A BVK a város mindennapi üzemszerű működése tudatos szervezésének és irányításának megteremtése érdekében megvalósítja a fővárosi közüzemi és közmű-közszolgáltatásokat, valamint a nem közlekedési célú egyéb közszolgáltatásokat végző vállalatok tulajdonosi irányítását és ellenőrzését.

A Társaság folyamatosan fejleszti szolgáltatásait, az eltelt évtizedek alatt az FKF Zrt. mind szakmai kultúrájában, mind technológiájában (kiemelkedő jelentőségű) pozitív átalakuláson ment keresztül. Fő céljai között szerepel, hogy a hulladékgazdálkodással, a köztisztasággal, járó feladatokat megfelelően ellássa és megbízható, pontos, korrekt szolgáltatásával hosszú távon megőrizze partnerei bizalmát, továbbá új ügyfelekre tegyen szert.

### Hulladékgazdálkodás

Az FKF Zrt. a legnagyobb magyarországi hulladékgazdálkodással foglalkozó vállalkozás, amely több mint 800.000 háztartásnál, és közel 20.000 gazdálkodó szervezetnél végez települési szilárdhulladék-kezeléssel kapcsolatos komplex közszolgáltatást Budapesten. A globális világ kihívásai nem hagyják érintetlenül a hulladékgazdálkodás területét sem. A társadalom részéről egyre nagyobb igény mutatkozik arra, hogy a hulladékkal kapcsolatos szolgáltatások maximálisan figyelembe vegyék a környezetvédelem érdekeit.

Társaságunk ennek az elvárásnak, valamint jogszabályi kötelezettségeinek tesz eleget azzal, hogy lakossági ügyfelei számára, a háztartási hulladékbegyűjtés mellett számos szelektív hulladékgyűjtéssel kapcsolatos szolgáltatást kínál.

Mindemellett kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy a hulladékszállítás, az újrahasznosítás és az ártalmatlanítás, a lehető legmodernebb technológiáival és környezetbarát módon történjen. A főváros kijelölt zöldövezetes kerületeiben megindult a kerti zöldhulladék gyűjtése, amelyet a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Műben komposztálnak.

Az FKF Zrt. jelentős szerepet tölt be a hulladékhasznosítás terén is. A begyűjtött hulladék lerakásos és termikus ártalmatlanítása hatósági engedélyekkel rendelkező létesítményekben történik, a korszerű és műszaki védelemmel kiépített Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban, a Dunakeszi II. regionális hulladéklerakón, valamint a rákospalotai Fővárosi Hulladékhasznosító Műben.

A Hulladékhasznosító Mű az ország egyetlen olyan létesítménye, amely a települési szilárd hulladékot termikusan hasznosítja, hő- és villamos energiát termel.

Az FKF Zrt. együttműködik olyan szervezetekkel, amelyek garanciát és megbízható hátteret biztosítanak a különválogatva gyűjtött újrahasznosítható hulladékok feldolgozására.

### Köztisztaság

Társaságunk további kiemelt feladata a szilárd burkolatú fővárosi utak, hidak, alul- és felüljárók, valamint közjárdák, közlépcsők kézi és gépi erővel történő takarítása egész évben.

A fővárosban található csarnokok, gépjárműtárolók kézi és gépi erővel történő takarítása, mérnöki műtárgyak, függőleges és vízszintes felületek vegyszeres tisztítása. Köztisztasági eszközök forgalmazása, telepítése, üzemeltetése.

A Fővárosi Önkormányzattal kötött Szolgáltatási szerződésben meghatározott felületekről plakátok, falragaszok, közízlést sértő feliratok, falfirkák eltávolítása.

## II. Tender tartalma

### A kutatás célja:

Az FKF Zrt-nek, mint minősített közszolgáltatónak a közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló 2013. évi CXXV. törvény 4. mellékletének 1. pontjában meghatározottak alapján évente ügyfél-elégedettségmérést kell végeznie.

A jelen közbeszerzési eljárás tárgyát képező kutatás célja a fővárosi lakosság elégedettségének mérése; a már meglévő szolgáltatások fejlesztési lehetőségeinek feltérképezése, továbbá az FKF Zrt. hatékonyságának növelése, a még kiaknázatlan területek felderítése.

Az FKF Zrt. folyamatosan keresi annak lehetőségét, hogy milyen módon és mely területeken tudja növelni működésének hatékonyságát ügyfelei megelégedtségére. A beérkező eredmények kiértékelésre és beépítésre kerülnek a működési rendszerbe. A kutatási eredmények alapján következtetések vonhatók le a szolgáltatásaink fejlesztési lehetőségeiről, arról, hogy hogyan javíthatjuk értékesítési tevékenységünket, s ez közvetve hozzájárul az árbevétel növeléséhez is. A kutatások által fel tudjuk mérni, hogy mely szolgáltatásainkat és milyen módon, csatornákon keresztül szükséges promotálni.

### Célcsoport:

1. Budapesti lakossága
2. Gazdálkodó szervezetek, intézmények, amelyek az FKF Zrt. (hulladékgazdálkodás, eseti takarítási feladatok) megrendelői
3. Budapest Főváros Önkormányzata; BVK Holding Zrt., Pusztázámor Önkormányzata

### A kutatások felhasználása:

A kutatási eredmények nagymértékben fogják támogatni a vállalat külső-belső kommunikációs és értékesítési stratégiáját és a benne foglalt egyes projektek sikerességét.

### Konkrét feladat meghatározás:

#### 1. *Kvantitatív kutatások:*

- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 1250 fő (elégedettség és szolgáltatásfejlesztés)
- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 500 fő (médiafogyasztási szokások)
- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 450 fő (házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés)
- Online kutatás – vállalatok, intézmények 200 fő (elégedettség és szolgáltatásfejlesztés)
- Online kutatás – 14-21 éves fiatalok Budapest, 200 fő (környezettudatosság)
- Online reklám koncepció előteszt (100 fő)
- Online reklámhatékonyság vizsgálat (100 fő)

#### 2. *Kvalitatív kutatások:*

- 6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 8-10 fő részvételével) lakossági ügyfél-elégedettség, szolgáltatásfejlesztés témakörben
- 6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 8-10 fő részvételével) – házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés
- 10 db mélyinterjú – vállalatokkal, intézményekkel - elégedettség, szolgáltatásfejlesztés
- 2 db mélyinterjú – Budapest Főváros Önkormányzata, elégedettség és szolgáltatásfejlesztés
- 1 db mélyinterjú - Pusztázámor Önkormányzata, BVK Holding Zrt.: elégedettség és szolgáltatásfejlesztés
- 50 db személyes interjú – Pusztázámor, lakossági elégedettség és szolgáltatásfejlesztés
- 2 x 50 db mystery shopping/calling – FKF Zrt. ügyfélszolgálat

3. 2 db (telefonos/online) kérdőív összeállítása belső vállalati (FKF) használatra, support a kérdőívek elemzéséhez, melyek tárgya: szerződés-utánkövetés, valamint elpártoló ügyfelek megkerdezése

2. SZÁMÚ MELLÉKLET

ÁRLISTA

Megnevezés	Nettó ajánlati ár (Ft)
<b>Kvantitatív kutatások:</b>	
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 1250 fő (elégedettség és szolgáltatásfejlesztés)	1 650 000 Ft
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 500 fő (médiafogyasztási szokások)	670 000 Ft
Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 450 fő (házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés)	600 000 Ft
Online kutatás – vállalatok, intézmények 200 fő (elégedettség és szolgáltatásfejlesztés)	300 000 Ft
Online kutatás – 14-21 éves fiatalok Budapest, 200 fő (környezettudatosság)	480 000 Ft
Online reklám koncepció előteszt (100 fő)	10 000 Ft
Online reklámhatékonyság vizsgálat (100 fő)	10 000 Ft
<b>Kvalitatív kutatások:</b>	
6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 8-10 fő részvételével) lakossági ügyfél-elégedettség, szolgáltatásfejlesztés lémakörben	1 200 000 Ft
6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 8-10 fő részvételével) – házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés	1 200 000 Ft
10 db mélyinterjú – vállalatokkal, intézményekkel – elégedettség, szolgáltatásfejlesztés	850 000 Ft
2 db mélyinterjú – Budapest Főváros Önkormányzata, elégedettség és szolgáltatásfejlesztés	80 000 Ft
1 db mélyinterjú - Pusztazámor Önkormányzata, elégedettség és szolgáltatásfejlesztés	40 000 Ft
50 db személyes interjú – Pusztazámor, lakossági elégedettség és szolgáltatásfejlesztés	350 000 Ft
2 x 50 db mystery shopping/calling – FKF Zrt. ügyfélszolgálat	800 000 Ft
2 db (telefonos/online) kérdőív összeállítása belső vállalati (FKF) használatra, support a kérdőívek elemzéséhez, melyek tárgya: szerződés-utánkövetés, valamint elpártoló ügyfelek megkérdezése	200 000 Ft
<b>Mindösszesen nettó ajánlati ár (Ft)</b>	

1 450 000 Ft