

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

amely létrejött egyrészről a

Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt.

székhely: 1065 Budapest, Nagymező u. 46-48.
cégjegyzékszám: 01-10-045690
adószám: 13998758-2-42
statisztikai számjel: 13998758-6619-114-01
számlavezető pénzüintézet neve: Unicredit Bank Zrt.
bankszámlaszám: 10918001-00000024-94030008
képviseli: Benke Ákos vezérigazgató és Bátora László
vezérigazgató-helyettes együttesen),

mint **megrendelő** (a továbbiakban: Megrendelő),

valamint másrészről a(z)

Young and Rubicam Budapest Kft. (székhely:1123 Budapest Alkotás út 53. C ép. 2. em.

cégjegyzékszám: 01-09-064225.
adószám: 10361942-2-43.
statisztikai számjel: 10361942-7440-113-01.
számlavezető pénzüintézet neve: CITIBANK Zrt.
bankszámlaszám: 10800007-00000010-03197537.
képviseli: Aczél László ügyvezető.

mint konzorcium vezető vállalkozó (a továbbiakban: **konzorcium vezető vállalkozó**)

és a

SPIRITCOM Kommunikációs Kft.

(székhely: 1112 Budapest, Kápolna u. 3. B. ép. Fsz. 4.
cégjegyzékszám: 01-09-882502.
adószám: 13971014-2-43.
statisztikai számjel: 13971014-7312-113-01.
számlavezető pénzüintézet neve: CITIBANK Zrt.
bankszámlaszám: 10800014-80000006-11321996.
képviseli: Vincze Tibor ügyvezető.

mint konzorciumi tag vállalkozó (a továbbiakban: **konzorciumi tag vállalkozó**)

a mint konzorcium vezető vállalkozó és a konzorciumi tag vállalkozó együttesen vállalkozó,
vagy vállalkozók (a továbbiakban: **vállalkozó, vagy vállalkozók**),

(a továbbiakban a Megrendelő és a Vállalkozó együttesen: **Felek**)

között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

PREAMBULUM, A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK ELŐZMÉNYEI

1. Felek kijelentik, hogy a Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt. – mint ajánlatkérő – közösségi értékhatárt elérő nyílt közbeszerzési eljárást folytatott le „**Az Új Magyarország Vállalkozói Program termékeinek egy éves integrált kommunikációs és marketing feladatainak ellátására**” (a továbbiakban: **integrált komm.**)” tárgyában a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. tv. 12. § (2) bekezdés b) pontja alapján.

A közbeszerzési eljárás alapján született dokumentumok és a konzorciumi megállapodás a jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Ajánlatkérő jelen vállalkozási szerződést a nyertes ajánlattévővel köti meg az ajánlati felhívásnak és dokumentációnak megfelelően, az alábbi tartalommal.

2. A közbeszerzési eljárás Műszaki leírás Szolgáltatási tartalma a jelen szerződés 2. számú, a Vállalkozó eljárásban benyújtott ajánlata a jelen szerződés 1. számú mellékletét képezi.
3. Felek kifejezetten megállapodnak abban, hogy Megrendelő a Szolgáltatási tartalom szerinti konkrét feladatokról megfelelő határidő megjelölését is tartalmazó megrendelések (a továbbiakban: Megrendelők) formájában tájékoztatja a Vállalkozót.

Megrendelő köteles a Megrendelőkben minden olyan információt, elvárást, követelményt, specifikációt a Vállalkozó részére megadni, amelyek a szerződésszerű teljesítéshez szükségesek.

Felek előljáróban rögzítik, hogy jelen szerződés teljesítése kapcsán – a jelen szerződésben és/vagy eseti megrendelésben foglalt eltérő rendelkezés kivételével – a konzorcium vezető vállalkozó a kötelezett és jogosult. A vállalkozók közötti hatásköri, feladat és felelősségi körök megosztását a jelen szerződés mellékletét képező konzorciális megállapodás tartalmazza.

A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA, TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE, MÓDJA

4. Jelen szerződést a Felek a szerződés aláírásának a napjától számított 1 éves határozott időtartamra és/vagy a jelen szerződés 25. pontjában meghatározott keretösszegig terjedően kötik azzal, hogy az 3. pontban hivatkozott Megrendelőkben szereplő egyes határidők megtartása a szerződésszerű teljesítés feltétele.
5. A Felek megállapodnak abban, hogy a Megrendelőkben a konkrét feladatok teljesítésére megjelölésre kerülő határidők, valamint a határozott idejű szerződés véghatárideje kötbérterhesek.
6. Megrendelő a Vállalkozó egyes feladatainak teljesítését teljesítésigazolással igazolja. Amennyiben a teljesítés nem teljes, vagy a jelen szerződés 3. pontjában, továbbá a mellékleteiben, illetve a Megrendelőkben meghatározott kritériumoktól eltér, azaz hibás, Megrendelő – elektronikusan, írásban átadja részletes kifogásait, észrevételeit a Vállalkozónak 5 munkanapon belül, melyben megjelöli a javítás határidejét is.

Vállalkozó a Megrendelő által havonta egy alkalommal írásban igazolt teljesítés alapján az esedékes díjról számlát állít ki a Megrendelő nevére, melyet az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 163. §-ában rögzített határidőn belül köteles a Megrendelő jelen szerződés 58. pontjában megjelölt kapcsolattartójának benyújtani. Alvállalkozó(k) bevonása esetén, a pályázat benyújtását és a szerződés teljesítését is

konzorciumként ellátva konzorciumvezetőként számla kiállítására és Megrendelő felé való benyújtására kizárólagosan a Vállalkozó jogosult.

A teljesítésigazolás alapjául szolgáló idő és tevékenység kimutatást a Vállalkozó a tárgy hónapot követő első munkanapon köteles a Megrendelő részére írásban megküldeni. A Megrendelő általi írásbeli jóváhagyást, teljesítésigazolás kiállítását követően a Vállalkozó havonta egy számla kibocsátásra jogosult, melyet legkésőbb a tárgyhót követő hónap 8. napjáig köteles megküldeni a Megrendelő részére. Az aláírt teljesítésigazolás egy eredeti példánya a számla mellékletét képezi. Teljesítésigazolás hiánya, vagy a számla jogszabályi feltételeknek nem megfelelő kiállítása esetén Megrendelő a számlát jogosult a Vállalkozó részére visszaküldeni.

7. Megrendelő abban az esetben jogosult a teljesítésigazolás kiadását megtagadni, ha a Vállalkozó a jelen szerződés 3. pontjában, a mellékleteiben, valamint a Megrendelőkben meghatározott feladatokat, vagy azok egy, vagy több részét nem, illetve nem a rögzített elvárásoknak megfelelő módon teljesíti.
8. A jelen szerződésben, illetőleg a Megrendelőkben foglalt feladatok akkor tekintendők teljesítettnek, ha Vállalkozó a jelen szerződés 2. pontjában, a mellékleteiben, illetőleg a Megrendelőkben rögzített feladatait határidőre szerződésszerűen teljesítette, és Megrendelő részéről sem mennyiségi, sem minőségi kifogás nem merült fel, illetve kifogás esetén a Vállalkozó a hibát a megadott határidőre kijavította, továbbá a hiba- és hiánymentes teljesítést a Megrendelő teljesítésigazolással írásban igazolta.
9. Vállalkozó jelen szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítése során a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben csak a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatában feltüntetett alvállalkozó igénybevételére jogosult.

A Felek alvállalkozók igénybevételével kapcsolatban az alábbiakban állapodnak meg:

- a) alvállalkozónak a valós/tényleges teljesítést végző céget tekintik Felek;
- b) Vállalkozó a közvetített szolgáltatásokkal (alvállalkozók) kapcsolatos szerződéseket saját nevében köti meg. Vállalkozó az alvállalkozó kiválasztásakor, és a velük történő szerződéskötéskor a Megrendelő érdekeit (eredményesség, költséghatékonyság, célszerűség, stb.) képviseli, és ennek jegyében maximális szakmai gondossággal jár el.

Vállalkozó jelen szerződésben foglalt kötelezettségei teljesítése során a közbeszerzés értékének 10%-át meg nem haladó mértékben csak a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatában feltüntetett tevékenységek, feladatok teljesítéséhez jogosult alvállalkozó igénybevételére.

A Vállalkozó az általa igénybe vett alvállalkozókért úgy felel, mintha az alvállalkozók által elvégzett munkát saját maga végezte volna el.

10. Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a jelen szerződésben, mellékleteiben és a Megrendelőkben vállalt feladatokat a szerződés teljes időtartama alatt a lehető legmagasabb szakmai színvonalon, a Megrendelő érdekeit szem előtt tartva végzi. Vállalkozó köteles a szerződés időtartama alatt gondoskodni a közbeszerzési eljárás Ajánlati Felhívása „Az alkalmasság minimumkövetelményeire” vonatkozó pontjával összefüggésben az ajánlatában meghatározott szakemberek rendelkezésre állásáról a szerződés magas szakmai színvonalú teljesítése érdekében.

Amennyiben a közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlatban megjelölt szakemberek bármelyike rendkívüli ok következtében (különösen tartós betegállomány, szülési

szabadság, elhalálozás, a szerződést megalapozó jogviszony megszűnése esetén) nem tud részt venni a szerződés teljesítésében, Vállalkozó köteles ezt a körülményt a Megrendelőnek haladéktalanul írásban jelezni, egyidejűleg megjelölni az új, a teljesítésbe bevonni kívánt szakembert, és az Ajánlati Felhívás „Az alkalmasság minimumkövetelményei” pontjában meghatározott követelményeknek való megfelelését az Ajánlati Felhívásban meghatározott módon igazolni.

MEGRENDELŐ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

11. Megrendelő köteles a Vállalkozó szerződés szerű teljesítését elősegíteni, a szükséges információkat, kért adatokat megadni, a Vállalkozóval konzultálni és a Vállalkozó által kért, a szerződés teljesítésével összefüggő döntéseket megfelelő időben meghozni.
12. Megrendelőnek jogában áll a feladat teljesítése közben, de legkésőbb az adott részfeladat megkezdését megelőző napig tartalmi, és/vagy mennyiségi és/vagy, minőségi változtatásokat kérni. Olyan változtatások esetén, amelyek a teljesítési határidőt és/vagy a Megrendelő által a jelen szerződés mellékletét képező jóváhagyott árajánlatot befolyásolják, a Vállalkozó köteles tájékoztatni a Megrendelőt. Vállalkozó ezen tájékoztatását haladéktalanul, de legkésőbb a tudomásszerzéstől számított 24 (huszonnégy) órán belül írásban küldi meg Megrendelőnek. Ilyen esetben a Megrendelő és a Vállalkozó Megrendelőben rögzített új teljesítési határidőben, és szükség szerint költségmódosításban állapodhat meg. A tájékoztatási határidő elmulasztásáért a felelősség a Vállalkozót terheli.
13. Megrendelőnek jogában áll a Vállalkozótól a jóváhagyott terv, vagy megkezdett munka sztorizását, vagy a munka leállítását kérni.

Ebben az esetben Megrendelő köteles megtéríteni a Vállalkozó minden olyan költségét, díját, amely a munka sztorizásának, leállításának időpontjáig szerződés szerint a harmadik személynél, vagy magánál a Vállalkozónál igazoltan felmerült.

VÁLLALKOZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

14. A Felek rögzítik, hogy a Vállalkozó saját szakértelme és tapasztalatai alapján, legjobb tudása szerint, különösen a Megrendelő által szolgáltatott adatok, megjelölt elvárások szerint köteles végezni feladatát. Vállalkozó köteles felhívni a Megrendelő figyelmét az olyan utasításokra, amelyek jogszabályba ütköznek vagy célszerűtlenek, szakszerűtlenek. A figyelemfelhívás elmaradásából eredő károkért a Vállalkozó tartozik felelősséggel.
15. Vállalkozó a jelen szerződésben és annak mellékleteiben, továbbá a Megrendelőkben meghatározott tartalommal hiba- és hiánymentesen, határidőben köteles teljesíteni.
16. Vállalkozó a Megrendelő partnereivel (PR-, ATL és BTL ügynökségek, kommunikációs szakértők, IT szakértők stb.) a jelen szerződésben rögzített kötelezettségeinek teljesítése érdekében köteles együttműködni.

A Megrendelő partnereivel történő együttműködés magában foglalja a folyamatos információcserét, a tájékoztatást, egyeztetéseket, konzultációkat a Megrendelő egyidejű tájékoztatása mellett.

A FELEK EGYÜTTMŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

17. Felek a kölcsönös együttműködés során - szükség szerint a Megrendelő által meghatározott helyen és időpontokban – rendszeresen személyes megbeszéléseket tartanak, melyeken folyamatosan egyeztetik a további feladatokat, illetőleg tisztázzák a teljesítés során felmerülő kérdéseket, problémákat.
A személyes megbeszélések díjazását a Felek kizárják.
18. A megbeszélésen elhangzottakat a Vállalkozó 'Emlékeztető' elnevezésű dokumentumban rögzíti, és a megbeszélést követő 24 (huszonnégy) órán belül elektronikus úton megküldi Megrendelőnek. Amennyiben Megrendelő az Emlékeztető átvételét követő 48 (negyvennyolc) órán belül nem nyilatkozik módosítási szándékáról, kifogásáról, az Emlékeztetőt a Felek által elfogadottnak kell tekinteni, és az abban foglaltakat figyelembe véve kell eljárni a további teljesítés során.
19. Az Emlékeztetőben foglaltak Felek egyetértése esetén sem módosítják a jelen szerződésben kölcsönösen elfogadott és jóváhagyott rendelkezéseket – a jelen szerződés bármely pontjának módosítására kizárólag írásban, a felek kölcsönös egyetértésével és egyező akaratnyilvánításával és a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény 303. §-ban meghatározott feltételek figyelembe vételével kerülhet sor.

A MUNKAFOLYAMATRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

Felek a munkafolyamattal kapcsolatban az alábbiakban állapodnak meg:

20. *Megrendelő:*

Megrendelő a 3. pont szerinti Megrendelőt írásban, elektronikus úton küldi meg a Vállalkozó részére.

21. *Ajánlat:*

Vállalkozó a Megrendelőben meghatározott megfelelő határidőre a konkrét feladat megvalósítására vonatkozóan teljes körű szakmai- és árajánlatot készít, és köteles azt Megrendelő részére - jóváhagyás céljából – elektronikus úton benyújtani. Az árajánlat összeállítása során a Vállalkozó a közbeszerzési eljárásban benyújtott pénzügyi ajánlatában foglaltaktól – az egyedi árajánlat Műszaki leírásban rögzített alkalmazásának eseteit kivéve - nem térhet el. Amennyiben a Megrendelőben meghatározott feladat bármely részére a Műszaki leírásban meghatározott költségelemek alkalmazhatóak, Vállalkozó ezen rész költségelemei tekintetében egyedi költségelemek meghatározására nem jogosult.

Megrendelő a szakmai és árajánlat kézhezvételét követő 5 (öt) munkanapon belül nyilatkozik az ajánlat jóváhagyásáról, illetőleg közli az ajánlattal kapcsolatos kifogásait.

Vállalkozó a megrendelői kifogások alapján köteles a Megrendelő által meghatározott megfelelő határidőre a szakmai- és árajánlatát átdolgozni, és Megrendelőnek jóváhagyásra ismételtel előterjeszteni.

Megrendelő a szakmai és árajánlat jóváhagyását megtagadhatja különösen akkor, ha Vállalkozó az árajánlatában nem a közbeszerzési eljárásban benyújtott pénzügyi ajánlatában szereplő költségelemeket érvényesíti a nem egyedi költségelemekre vonatkozóan.

A VÁLLALKOZÓ DÍJAZÁSA, FIZETÉSI FELTÉTELEK

25. Vállalkozót a jelen szerződés 3. pontjában, a szerződés mellékleteiben rögzített feladatok megvalósításáért megillető vállalkozói díj keretösszege összesen nettó 260 000 000,- Ft (azaz Kettőszázhatvanmillió forint) + ÁFA, mindösszesen bruttó ,- Ft (azaz forint) illeti meg, amelyet Megrendelő a Megrendelőkben meghatározott feladatok tényleges, szerződésszerű, hiba- és hiánymentes teljesítését, valamint a megrendelői teljesítésigazolás kiállítását követően, számla ellenében fizet meg a Vállalkozó részére a Megrendelők alapján készített, jóváhagyott árajánlatokban foglaltak szerint. Felek már most rögzítik, hogy teljesítés igazolására, mind számla kibocsátására mindkét vállalkozó jogosult.

Felek rögzítik, hogy Megrendelő nem köteles a vállalkozói díj teljes keretösszegének erejéig megrendeléseket adni a Vállalkozónak.

26. A vállalkozói díj magában foglalja a Vállalkozónak a szerződés teljesítésével kapcsolatban felmerült minden költségét, egyéb kiadást semmilyen jogcímen nem érvényesíthet a Megrendelővel szemben. A Felek a jelen szerződéssel kapcsolatban az előlegfizetést kizárják. Nem szerződésszerű teljesítés esetén a Vállalkozó a vállalkozói díjra a szerződésszerű teljesítés arányában jogosult, amellyel szemben a Megrendelő érvényesítheti a szerződésszegésen alapuló igényeit.
27. Megrendelő a Vállalkozó feladatainak teljesítését teljesítésigazolással igazolja az alábbiak szerint:

A teljesítés igazolásához a Vállalkozónak az alábbi dokumentumokat kell benyújtania:

- jóváhagyott szakmai és árajánlat,
- műszaki leírásban rögzített dokumentáció

Megrendelő részéről a teljesítés igazolására Benke Ákos vezérigazgató vagy az általa írásban felhatalmazott személy jogosult.

28. Megrendelő a vállalkozói díjat a teljesítés igazolását követően, a Vállalkozó által szabályszerűen aláírt, és Megrendelő jelen szerződésben megjelölt kapcsolattartójához benyújtott számlái ellenében, a Vállalkozó fent megjelölt pénzügyi intézménynél vezetett pénzforgalmi számlájára, a teljesítéstől számított 60 (hatvan) napon belül utalja át.

Fizetési késedelem esetén Vállalkozót a Polgári Törvénykönyv szerinti késedelmi kamat illeti meg. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a vállalkozói díj szerződésszerű fizetésének feltétele, hogy a teljesítéstől számított 15 (tizenöt) napon belül benyújtsa a számlákat a Megrendelőhöz.

Vállalkozó a számlákat havonta, a pénzügyi fedezetet biztosító – Megrendelőben megjelölt - források szerinti bontásban, 2 (kettő) példányban köteles a Megrendelő részére benyújtani. A számla mögé köteles tenni minden alvállalkozói számla másolatot, amely a feladat elvégzéséhez szükséges volt.

29. Amennyiben a számla, vagy annak jelen szerződésben meghatározott kötelező mellékletei kapcsán a Megrendelőnek kifogása merül fel, úgy egyeztetés végett köteles azt a Vállalkozó felé legkésőbb a számla kézhezvételét követő 10 napon belül jelezni és az egyeztetést a Vállalkozóval haladéktalanul megkezdeni. Amennyiben a számlát a Megrendelő határidőben vitatja, és a Felek egyeztetése eredményeként a Vállalkozó által kiállított számla módosítására van szükség, úgy annak fizetési határideje a módosított számla kiállításának napjától kezdődik.

A SZERZŐDÉS MEGSZŪNÉSE, A SZERZŐDÉSSZEGÉS ÉS KÖVETKEZMÉNYEI

30. A jelen szerződés a Felek kölcsönös kötelezettségeinek maradéktalan teljesítésével megy teljesebbé, és szűnik meg. Azok a jelen szerződés alapján fennálló jogok és kötelezettségek, amelyeknek természetüknél fogva továbbra is fenn kell maradniuk, különös tekintettel a titoktartási kötelezettségre vonatkozó rendelkezésekre, a jelen szerződés megszűnését követően is hatályban maradnak.
31. A vétkes fél jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal írásban felmondani a másik fél súlyos szerződésszegése esetén azt követően, hogy a szerződésszegő fél a szerződésszegés részleteit tartalmazó, az orvoslásra írásban felszólító értesítés kézhezvételét követően az értesítésben meghatározott legalább 8 (nyolc) napos határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést. A jelen pontban rögzített póthatáridőt a Felek a szerződés tárgyára és a teljesítés várható körülményeire tekintettel megfelelő póthatáridőnek minősítik.
32. Felek súlyos szerződésszegésnek tekintik különösen a következő eseteket:
- a) Vállalkozó késedelmes teljesítése miatt a fizetendő kötbér két alkalommal eléri a kötbérmaximumot;
 - b) Vállalkozó által nyújtott szakmai, műszaki színvonal igazoltan nem megfelelő;
 - c) Vállalkozó alapos ok nélkül megtagadja a szerződés teljesítését;
 - d) Vállalkozó fizetéképtelenné válik, vagy csődbe megy és/vagy a Megrendelő írásos engedélye nélkül átruházza a jelen megállapodásból eredő jogait és kötelezettségeit;
 - e) Vállalkozó szerződéses kötelezettségeinek teljesítését jogsértő módon megszakítja, vagy szakmai okokból bizonyítható, hogy azokat csak elégtelenül vagy egyáltalán nem lesz képes elvégezni;
 - f) Vállalkozó vagy alvállalkozója megsérti titoktartási kötelezettségét;
 - g) Megrendelő fizetési kötelezettségének határidőre nem tesz eleget, és a Vállalkozó tértivevényes fizetési felszólításának kézhezvételétől számított 10 (tíz) munkanap is eredménytelenül telik el;
 - h) Megrendelő a jelen szerződés tárgyaként megnevezett munka szerződésszerű, hiba-, és hiánymentes elvégzése esetén a teljesítésigazolást indoklás nélkül megtagadja;
 - i) Vállalkozó a teljesítésének igazolását követően az előírásoknak megfelelő számlát indokolatlanul késedelmesen állítja ki és nyújtja be Megrendelő részére, ezzel Megrendelő fizetési késedelmét eredményezve.
33. A jelen szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Vállalkozó a szerződés megszűnésétől számított 8 (nyolc) munkanapon belül köteles a Megrendelő részére – tételes jegyzőkönyvvel dokumentáltan - visszaadni minden, a Megrendelő által a Vállalkozó számára a szerződés teljesítése érdekében átadott eszközt, dokumentációt, adatot és azok másolatait stb., valamint a Megrendelő számára a jelen szerződés szerinti kötelezettségei teljesítése kapcsán készített anyagot.
34. Vállalkozónak felróható okból a Megrendelőekben meghatározott kötbérterhes részhatáridőkben bekövetkező, 4 (négy) napot meghaladóan késedelmes teljesítés, a Vállalkozónak felróható lehetetlenülés, a Vállalkozó által a teljesítés jogos ok nélküli megtagadása illetőleg a Vállalkozó mulasztása miatt Megrendelő által a teljesítésre kitűzött 4 (négy) napos póthatáridő elmulasztása, avagy a póthatáridőn belüli ismételt hibás teljesítés esetén Megrendelő elállhat a Megrendelőben rögzített megrendeléstől, a Vállalkozó pedig kötbér- és kártérítési kötelezettséggel tartozik.
35. A Felek jelen szerződésben foglalt kötelezettségeket vállalkozási jellegűnek tekintik, ahhoz a jelen szerződés 3. pontjában és mellékleteiben, továbbá a Megrendelőekben,

- illetőleg a Megrendelők alapján készített, jóváhagyott szakmai ajánlatokban részletezett eredményt fűzik a szerződés szabályszerű teljesítésének feltételeként.
36. A Vállalkozónak felróhatóan késedelmes vagy hibás teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól.
37. A kötbér esedékessé válik:
1. késedelem esetén, amikor a késedelem megszűnik, a póthatáridő lejár, vagy a kötbér eléri a legmagasabb mértéket;
 2. hibás teljesítés vagy lehetetlenülés esetén attól az időponttól kezdődően, amikor a Megrendelő erről tudomást szerez.
38. A kötbér mértéke:
- a) a Vállalkozónak felróható késedelmes teljesítés esetén a kötbér napi mértéke a késedelemmel érintett - Megrendelőben meghatározott - feladatra eső nettó vállalkozói díj 2 %-a, maximuma a késedelemmel érintett feladatra eső nettó vállalkozói díj 30 %-a;
 - b) hibás teljesítés esetén a kötbér mértéke – ha a Megrendelő kijavítást vagy újbóli elvégzést igényel – a hibás teljesítéssel érintett feladatrészre eső nettó vállalkozói díj 30 %-a;
 - c) a Vállalkozónak felróható meghiúsulás vagy lehetetlenülés esetén a Megrendelőben meghatározott feladat teljes nettó vállalkozói díjának 50%-a.
39. A Felek megállapodnak abban, hogy a póthatáridőre és a teljesítés kijavítására megállapított időtartamra a Megrendelő akkor számít fel kötbért, ha a póthatáridő, vagy a javításra nyitva álló határidő eredménytelenül telik el.
40. Megrendelő jogosult a kötbér összegét a Vállalkozó esedékes díjából – a Vállalkozó egyidejű értesítése mellett – levonni. A kötbért a Megrendelő akkor is követelheti, ha kára nem merült fel.
41. Ha a Megrendelőben meghatározott teljesítési határidő lejárt előtt nyilvánvalóvá válik, hogy a Vállalkozó a vállalt feladatait vagy azok jelentős részét csak olyan számottevő késéssel tudja elvégezni, hogy a további teljesítés a Megrendelőnek már nem áll érdekében, a Megrendelő a Megrendelőben rögzített megrendeléstől elállhat, kötbér és kártérítési igényének fenntartása mellett. Ha a teljesítés előkészítésének fogyatékoságai arra engednek következtetni, hogy a teljesítés hibás lesz, a Megrendelő a fogyatékoságok kiküszöbölésére kitűzött megfelelő határidő sikertelen eltelte után gyakorolhatja a hibás teljesítésből eredő jogokat, de kárainak enyhítése érdekében a teljesítési határidő eltelte előtt is elállhat a Megrendelőben rögzített megrendeléstől. A fenti esetekben a kötbér alapja a Megrendelőben meghatározott feladat teljes vállalkozói díjának nettó összege, mértéke: 50 %.
42. Jogfenntartás: a jelen szerződésnek meg nem felelő teljesítés elfogadása nem jelent lemondást a szerződésből eredő egyéb igényekről, így a késedelmes, illetve a hibás teljesítés miatt kikötött kötbér és kártérítés érvényesítéséről sem.
43. A Vállalkozó köteles a Megrendelővel kötött keretszerződés hatálybalépésének napját követő 8 napon belül az Megrendelő javára szóló, a keretszerződés szerinti nettó keretösszeg 10%-ának megfelelő, a keretszerződés 12 hónapos határozott idejére plusz 15 napra szóló teljesítési bankgarancia nyilatkozatot az Megrendelő által elfogadott hitelintézettel kibocsátatni, és a Megrendelő részére átadni.

A garanciának visszavonhatatlannak és feltétel nélkülinek kell lennie, amely a Megrendelő első írásos felszólítására, az alapjogviszony vizsgálata nélküli fizetést ígér. A bankgarancia akkor vehető a Megrendelő által igénybe, ha a Vállalkozó a keretszerződés szerinti kötelezettségeit nem vagy nem szerződésszerűen teljesíti.

A keretszerződés lezárás után, illetve a keretösszeg kimerülését követő 15 napot követően a bankgarancia jólteljesítés esetén visszajár a Vállalkozónak.

SZERZŐI JOGOK, FELHASZNÁLÓI JOGOK

43. Vállalkozó kijelenti, hogy az általa kidolgozott tervek, és eszközök szerzői vagyoni jogainak (a fotók kivételével) egyedüli és kizárólagos tulajdonosa.
44. Megrendelő számára teljesített anyagoknak a **korlátlan és kizárólagos felhasználási joga** – amennyiben a Vállalkozót megillető, a Megrendelő alapján készített, jóváhagyott árajánlatban rögzített díj maradéktalanul kifizetésre került – a Megrendelőt illeti meg. Megrendelői kifizetésnek minősül a jelen szerződésben és mellékleteiben rögzítettek szerint a Vállalkozó által kiszámlázott összegeknek a Vállalkozó bankszámlájára történt maradéktalan beérkezése.

A Felek rögzítik, hogy a felhasználás ideje a kifizetéstől számított öt év, területe Magyarország, a felhasználás módja és célja: az MV Zrt. kommunikációs tevékenységének megvalósítása.

45. A Megrendelő számára teljesített anyagok felhasználásának egyéb objektív, az alvállalkozók által megszabott korlátaikról – amennyiben azok eltérnek a jelen szerződésben rögzítettektől – a Vállalkozó minden esetben előre, írásban köteles értesíteni a Megrendelőt.
46. A teljesítés során Megrendelőnek nyomdai filmen, nyomtatott és elektronikus, egyéb formában átadott anyagok, illetve a felhasználási jog tartalmának megfelelően átadott forrás file-ok a Megrendelő tulajdonába kerülnek.
47. Megrendelő jogosult arra, hogy – a Vállalkozó írásbeli értesítésével – saját felhasználási jogának megtartása mellett a felhasználási jogot harmadik személyre átruházza.
48. A Vállalkozó bármely lehetséges sokszorosítási vagy felhasználási korlátozásra írásban, előre felhívja a Megrendelő figyelmét.
49. Az elfogadott és átvett műveket, miután ezek díját Megrendelő kifizette, jogában áll felhasználni, vagy a felhasználás jogával nem élni.
50. A vállalkozói díj tartalmazza a felhasználási jog fentiek szerint történő átruházásának ellenértékét is.
51. A grafikai terveket és a feladatmegvalósításhoz szükséges eszközöket a Vállalkozó harmadik személyeknek nem adhatja át, nem ismertetheti velük, kivéve, ha a Megrendelő erre előzetesen írásos engedélyt ad.

JOGSZAVATOSSÁG

52. Vállalkozó szavatol azért, hogy
 - a szerződés teljesítéseként a Megrendelő rendelkezésére bocsátott szerzői művek vagy egyes részei tekintetében felhasználási szerződés vagy egyéb megállapodás alapján a felhasználási jogokkal – beleértve az átdolgozásra való jogosultságot is –

rendelkezik, illetőleg a szerzők hozzájárultak, hogy a Vállalkozó a felhasználási jogot a Megrendelőre jelen megállapodás szerinti feltételekkel átruházza. A Felek rögzítik, hogy szerzői művek felhasználásának jogosságáért, az ezek szerzői felé a szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak mindenkor megfizetéséért kizárólag és teljes mértékben a Vállalkozót terheli felelősség,

- Megrendelő rendelkezésére bocsátott művek tekintetében harmadik személynek nincsen olyan joga, jogosultsága, amely a Megrendelőre a jelen szerződéssel ruházott felhasználási jogokat, illetve azok átruházását korlátozná vagy kizárná. Harmadik személy ilyen korlátozó joga esetén a Megrendelő megfelelő határidő tűzésével felkéri a Vállalkozót, hogy a felhasználás akadályait hárítsa el, vagy adjon megfelelő biztosítékot. Ha a Vállalkozó ennek nem tesz eleget, a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani és kártérítési igényét érvényesíteni;
 - a Megrendelő számára átadott, szerzői jogi védelem alatt álló alkotások tekintetében, hogy azoknak jogosult tulajdonosa, illetve az azokban található információk pontosak, valóságosak és helytállóak, illetve nem sértik harmadik személyek jogait;
 - csak az olyan általa szerzett, készített és szerkesztett tartalmakat adja át a jelen szerződés teljesítése során a Megrendelő részére, melyek személyiségi jogokat nem sértenek, és amelyek a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelnek.
53. A valóságnak meg nem felelő jogszavatossági nyilatkozat esetén a Megrendelő – kártérítési igényének fenntartása mellett- a szerződést azonnali hatállyal jogosult felmondani.
54. Amennyiben harmadik személy azon jogalapról eredő követeléssel él, hogy a szerződés teljesítése során létrejövő mű, illetve a felhasználási engedély védelem alatt álló jogokat sért, a Vállalkozó saját költségén jogvédelmet biztosít és átvállalja minden kártérítés és egyéb összeg megfizetését, melynek megfizetésére a Megrendelőt kötelezik.
55. Vállalkozó tudomással bír arról, hogy a Megrendelő logóira és egyéb arculati elemeire vonatkozóan a Megrendelő előzetes utasítása, illetve jóváhagyása nélkül semminemű változtatási, módosítási joggal nem rendelkezik.

FELELŐSSÉG

56. Vállalkozó felelősséget vállal azért, hogy:
- hogy a Megrendelőnek átadott anyag mindenben megfelel az adott gyártási technológia követelményeinek; hogy a Vállalkozó olyan reklámot készít a Megrendelő számára, amely a legjobb szakmai tudásának, illetve a reklámszakmában objektíven elvárható szakmai színvonalnak megfelel. Vállalkozó felelősséggel tartozik azért, hogy a munkát a reklámszakmát érintő hatályos törvényi előírások (rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. évi I. törvény, a tisztességtelen piaci verseny és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény), valamint a Magyar Reklámetikai Kódex szerint végzi.
- Vállalkozó megtérít minden kárt, költséget, kiadást, melyek a Megrendelőt érik a jelen pontban meghatározott kötelezettség megszegése esetén, a Megrendelő erre

irányuló írásbeli felhívásának kézhezvételét követő 15 (tizenöt) munkanapon belül;

- hogy tevékenysége során a Megrendelő utasításai szerint jár el. Ha Megrendelő szakszerűtlen utasítást ad, arra Vállalkozó köteles a figyelmét felhívni. Amennyiben Megrendelő a figyelmeztetés ellenére az utasítását fenntartja, az ebből eredő kárt Megrendelő viseli;
- a kárért, amely a közzétételek, sugárzások késedelmes, hibás megjelenése vagy meghiúsulása következtében keletkezett, kivéve ha a Vállalkozó bizonyítja, hogy a kár a Megrendelő vagy annak partnerei tevékenysége következtében keletkezett.

Amennyiben Megrendelőnél a Vállalkozó tevékenységével kapcsolatban kártérítési igényvel lépnek fel, Vállalkozó köteles a Megrendelőt a kártérítés alól haladéktalanul teljes körűen mentesíteni, és tevékenységéért felelősséget vállalni, kivéve, ha a kár a Vállalkozó írásbeli figyelmeztetése ellenére, Megrendelő által ismételt fenntartott célszerűtlen, vagy szakszerűtlen utasítás eredménye.

57. Felek megállapodnak abban, hogy kölcsönösen és haladéktalanul írásban tájékoztatják egymást:

- amennyiben valamelyik közzétételre szánt reklámeszközben egy bizonyos állítás, vagy ábrázolás harmadik személyek jogait sértőnek, szerzői jogokba ütközőnek vagy más módon törvénysértőnek minősül, avagy ilyennek minősíthető;
- amennyiben az egyik fél egy reklámeszközben szereplő állítást vagy termékismertetést hamisnak vagy megtévesztőnek ítél.

Abban az esetben, ha a Megrendelő a Vállalkozó írásbeli figyelmeztetése ellenére ragaszkodik a jogsértőnek minősíthető reklám megvalósításához, az ezzel kapcsolatos teljes felelősséget Megrendelő viseli.

KAPCSOLATTARTÓK

58. Felek a szerződés teljesítésének időtartamára az alábbi személyeket jelölik ki a folyamatos kapcsolattartásra:

Kapcsolattartók a Megrendelő részéről:

név:
cím:
telefonszám:
e-mail:
név:
telefonszám:
e-mail:

Kapcsolattartó a Vállalkozó részéről:

Vállalkozó:
név:
cím:
telefonszám:
e-mail:

Vállalkozó:
név:
cím:
telefonszám:
e-mail:

59. Ha a Felek más kapcsolattartót jelölnek ki, kötelesek erről írásban egymást haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkezésétől számított 72 (hetvenkettő) órán belül írásban tájékoztatni.

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

60. A szerződő Felek rögzítik, hogy a teljesítés érdekében a Vállalkozó és a Megrendelő a szerződés fennállása alatt kölcsönösen együttműködnek. Megrendelő vállalja, hogy az együttműködés keretében a Vállalkozó részére a feladat ellátásához szükséges, a Megrendelő rendelkezésére álló információkat átadja.

61. Vállalkozó kijelenti, tudomással bír arról, hogy a jelen szerződés teljesítése körében maga és munkatársai olyan információkhoz és adatokhoz férhetnek hozzá, amelyek a Megrendelő szempontjából bizalmas jellegűek. Vállalkozó gondoskodik a teljesítés során tudomására jutott adatok, információk bizalmas kezeléséről, azok megfelelő védelméről, egyben kötelezettséget vállal arra, hogy ezeket az adatokat, információkat csak a jelen szerződés teljesítéséhez indokolt mértékben és esetben használja fel. A szerződés teljesítése során tudomására jutott bizalmas – egyebek mellett, de nem kizárólagosan a Megrendelő működésével, tevékenységével, pénzügyi-gazdasági helyzetével, terveivel kapcsolatos – információkat a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül harmadik személynek nem szolgáltatja ki, nem teszi más számára hozzáférhetővé, illetve nem használja fel más számára végzett tevékenysége során.

Vállalkozó teljes anyagi, kártérítési felelősséget vállal azért, hogy a szerződés teljesítése során tudomásukra jutott adatokat, információkat bizalmasan kezelik, saját céljukra nem archiválják, nem használják fel, nem bocsátják harmadik személy rendelkezésére.

Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy mindazon munkatársaitól, megbízottaitól, akik a jelen szerződéssel összefüggő dokumentumokkal, adatokkal, információkkal kapcsolatba kerülnek, írásbeli titoktartási nyilatkozatot kér be, a rávonatkozó kötelezettségek teljesítésének biztosítása érdekében, és azokat a saját szerződéses dokumentációjának részeként megőrzi.

Ha a Vállalkozó a jelen szerződés teljesítése érdekében – a Megrendelő előzetes írásbeli hozzájárulása alapján – közreműködőt vesz igénybe, a Vállalkozó az általa igénybe vett közreműködő számára feltétlenül szükséges adatokat, információkat csak abban az esetben adhatja át, ha a Vállalkozóval kötött megállapodásában a közreműködő kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelőtől, vagy a Vállalkozótól szerzett adatokat és információkat a Vállalkozóval azonos feltételek szerint kezeli, valamint kötelezettséget vállal arra, hogy a titoktartási kötelezettségét az általa igénybe vett alvállalkozókra is kiterjeszti, az ezzel kapcsolatos kikötést jelen szerződés

mindkét fél cégszerű aláírásának napjával kezdődően a jelen záradékhoz hasonló formában az alvállalkozói szerződésekben is szerepelteti.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Vállalkozó fenti kötelezettségét bármely okból megszegi, Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, azonban - a felmondásra tekintet nélkül - a Vállalkozó titoktartási kötelezettsége az abban rögzített feltételekkel fennmarad. Amennyiben Vállalkozó és/vagy alvállalkozója megszegi titoktartási kötelezettségét, a Vállalkozó teljes kártérítési felelősséggel tartozik. Nem minősül a titoktartási kötelezettség megsértésének, ha a Vállalkozó a jelen szerződés tényét - annak tartalmi ismertetése nélkül - referenciaként más szerződéses jogviszony létesítése érdekében felhasználja.

62. Megrendelő előzetes írásbeli engedélye nélkül a Vállalkozó a jelen szerződésből reá háruló kötelezettségeit, illetve bármiféle érdekelttségét vagy előnyét sem részben, sem egészében nem ruházhatja át egyetlen harmadik félnek sem.
63. Felek rögzítik, hogy az államháztartásról szóló 1992. évi XXXVIII. törvény (Áht.) 15/B. §-a alapján a nettó 5 millió forintot elérő, vagy azt meghaladó értékű szerződések jogszabályban előírt tartalmi elemeit a jogszabályban előírt módon közzé kell tenni, továbbá a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 19. §-ának (1) bekezdése alapján a Megrendelő az állami költségvetés terhére és a közpénzek felhasználására kötött szerződések esetében köteles elősegíteni és biztosítani a közvélemény pontos és gyors tájékoztatását.

Szerződő felek tudomásul veszik, hogy az Állami Számvevőszékről szóló 1989. évi XXXVIII. törvény 2. §-ának (9) bekezdésében foglaltak alapján „az Állami Számvevőszék vizsgálhatja az államháztartás alrendszeréből finanszírozott beszerzéseket és az államháztartás alrendszereinek vagyonát 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 közreműködő valamennyi gazdálkodó szervezetnél”.

Szerződő felek tudomásul veszik, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 81. §-ának (4) bekezdése értelmében az, aki az államháztartás valamely alrendszerével pénzügyi, illetve üzleti kapcsolatot létesít, kérésre köteles a jogviszonnyal összefüggő és a közérdekből nyilvános adatokra vonatkozóan tájékoztatást adni, valamint azt, hogy a költségvetési pénzeszközök felhasználásának nyilvánosságára tekintettel a szerződés lényeges tartalmáról a tájékoztatás üzleti titok címén nem tagadható meg.

64. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény rendelkezéseit, a rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. évi I. törvény., a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény, az 1999. évi LXXVI. törvény, a szerzői jogról, és a gazdasági reklámok és üzletfeliratok, az egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről rendelkező 2001. évi. XCVI. törvény vonatkozó rendelkezései, valamint a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény rendelkezései az irányadók. A Felek megállapodnak abban, hogy a közöttük a jelen szerződésből adódó vitás kérdéseket tárgyalásos úton, peren kívül rendezik. Ha a tárgyalások nem vezetnének eredményre, úgy a Felek az esetleges jogvita eldöntésére pertárgyértéktől függően a

Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

65. Felek a jelen szerződéssel kapcsolatos nyilatkozataikat kizárólag írásban tehetik meg. Felek írásbeliségnek fogadják el az e-mail, telefax, ajánlott levél útján küldött nyilatkozatokat. A jelen szerződés esetleges módosításával vagy megszüntetésével kapcsolatos nyilatkozatokat Felek kizárólag ajánlott levél vagy a másik fél által más módon, igazoltan átvett levél útján tehetik meg (e-mail, telefax nem elfogadható).
66. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés megkötésére jogosult, harmadik személyekkel e tárgyban kötött szerződéseivel a jelen megállapodás nincs ellentmondásban. Vállalkozó kijelenti továbbá, hogy jelen szerződés megkötésekor nem áll csőd-, felszámolási, illetve végelszámolási eljárás hatálya alatt, és egyébként sem fizetésektelen.
Vállalkozó a cég adataiban bekövetkezett valamennyi, a szerződés szempontjából lényeges változást (pl.: cégforma, név, bankszámlaszám megváltozása, stb.) köteles 7 (hét) naptári napon belül írásban a Megrendelő tudomására hozni.
67. Jelen szerződés az alábbi melléletekkel együtt érvényes:
1. számú melléklet: A Vállalkozó közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata
 2. számú melléklet: Szolgáltatási tartalom
 3. számú melléklet: A Vállalkozók között létrejött konzorciumi megállapodás
68. Jelen szerződés 39 (harminckilenc) oldalon, 6 (hat) eredeti, egymással tartalmilag és formailag mindenben megegyező példányban készült, amelyet a szerződő Felek elolvasás és értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írnak alá.

Budapest, 2009. július 16.

Benke Ákos
vezérigazgató
MV Zrt.
Megrendelő

Bátora László
vezérigazgató-helyettes
MV Zrt.
Megrendelő

Young and Rubicam Budapest Kft.
Aczél László ügyvezető
vállalkozó

SPIRITCOM Kommunikációs Kft.
Vincze Tibor ügyvezető
vállalkozó

1. számú melléklet: A Vállalkozó közbeszerzési eljárásban benyújtott ajánlata

Célcsoport	Médium*	Súlyszám	Kedvezmény %
Mikrovállalkozások			
Megyei napilapok	Új Dunántúli Napló		
	Heves Megyei Hírlap		
	Nógrád Megyei Hírlap		
	Új Néplap		
	24 óra		
	Somogyi Hírlap		
	Tolnai Népújság		
	Petőfi Népe		
	Békés Megyei Hírlap		
	Fejér Megyei Hírlap		
	Dunaújvárosi Hírlap		
	Napló		
	Vas Népe		
	Zalai Hírlap		
	Észak Magyarország		
	Hajdú Bihari Napló		
	Kelet Magyarország		
Kisalföld			
Délmagyarország			
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Gazdasági Magazinok	Figyelő		
	HVG		
	Haszon		
	Üzlet és Siker		
	Piac és Profit		
	Heti Válasz		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Napilapok	Metro		
	Népszabadság		
	Népszava		
	Magyar Hírlap		
	Világgazdaság		
	Napi Gazdaság		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Vezető női magazinok	Nők Lapja		
	Kiskegyed		
	Story		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Talk rádiók	Info Rádió		

	Gazdasági Rádió		
	Kossuth Rádió		
	Klub Rádió		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Regionális Rádiók	Leghallgatottabb vidéki rádiók		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Tömegoldalak	index.hu		
	origo.hu		
	nlc.hu		
	startlap.hu		
	Google		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			
Gazdasági oldalak	figyelőNet.hu		
	hvg.hu		
	portfolio.hu		
Kedvezmények súlyozott átlaga:			

Általános ügynökségi kedvezmény			
A beszerzés időpontjában előre nem ismert médiumokban történő, bármilyen típusú megjelenés esetén adott minimum kedvezmény mértéke az adott médium által nyilvánosan publikált nettó listaárhoz* viszonyítva			

Tekintettel arra, hogy a beszerzés nem konkrét kampányra vonatkozik, ezért az Ajánlatkérő felhívja az Ajánlattevő figyelmét arra, hogy a táblázatban megadott kedvezmények mértékét úgy kell megadni, hogy azt a szerződés teljes időtartama alatt bármilyen méretű megjelenés esetén biztosítani kell az Ajánlatkérő részére.

Ügynökségi díj			

Feladat	Mennyiség	Ár/mennyiség
I. mintafeladat (vidéki rendezvény) ellenszolgáltatás összesen:		
Helyszín és szervezés (a szakmai specifikáció szerint) Egész napos vidéki rendezvény (50 fő)	50	
Technika		
Projektor	1	
Laptop	1	
Hangosítás	1	
Catering (a szakmai specifikáció szerint)	50	
Kávészünet vidéki helyszín esetén	(50 fő 1 alkalommal)	
Büfé ebéd vidéki helyszín esetén	50	
Egyéb		
Hostess	2	
Moderátor	1	
Rendezvény manager	1	
I. mintafeladat (vidéki rendezvény) ellenszolgáltatás összesen:		

II. Mintafeladat (budapesti rendezvény)		
Helyszín és szervezés (a szakmai specifikáció szerint) budapesti rendezvény (200 fő)	200	
Technika		
Projektor	1	
Laptop	1	
Hangosítás	1	
Catering (a szakmai specifikáció szerint)	400	
Kávészünet budapesti helyszín esetén	(200 fő 2 alkalommal)	
Büfé ebéd budapesti helyszín esetén	200	
Egyéb		
Hostess	4	
Moderátor	1	
Rendezvény manager	1	
II. mintafeladat (budapesti rendezvény) ellenszolg. összesen:		

<i> kreatív koncepció és tervezési díjak</i>	
<i> Eszköz megnevezés</i>	<i> Ár/db</i>
hirdetési layout grafikai tervezése és nyomdai előkészítése	
hirdetési layout mutációjának elkészítése, nyomdai előkészítése	
plakát layout grafikai tervezése és nyomdai előkészítése	
plakát layout mutációjának elkészítése és nyomdai előkészítése	
kiadvány borító grafikai tervezése és nyomdai előkészítése (B1+B4)	
kiadvány belív grafikai tervezése és nyomdai előkészítése (1 oldal pár)	
roll up installáció grafikai tervezése és nyomdai előkészítése	
pop up installáció grafikai tervezése és nyomdai előkészítése	
projekt fotó készítése	
saját készítésű fotó jogdíja korlátlan felhasználásra	
animált banner készítés	
Összesen:	
Súlyszám	2

A táblázat kitöltése a nyitott (nem zárolt) kék színű cellák kitöltésével végezhető! Az ajánlatban megadott árat ÁFA nélkül kérjük megadni, mely az ajánlattevő minden felmerülő költségét tartalmazza, beleértve a koncepciót, a grafikai tervezést, korrektúrát, lektorálást, produkciós előkészítést, az összes esetlegesen felmerülő járulékos költségeket (pl. filmeket, chromalint, proof-ot, CD-t...stb.). Briefenként 3 javaslat beadása szükséges, amiből csak az elfogadott koncepció számlázható ki. A megadott díjak összesen 5 kör javítást és/vagy korrektúrát tartalmaznak (a vállalkozó hibájából felmerült körök nélkül)!

2. számú melléklet –ta

Műszaki követelmények (a szolgáltatás tartalma)

1. Háttér-információk a szerződés tárgyáról

A magyarországi mikro-, kis- és középvállalkozások likviditásának javítását, versenyképességének és növekedésének támogatását számos államilag támogatott, a piacon már hozzáférhető finanszírozási lehetőség segíti. Ezek általános jellemzője, hogy 1. minden esetben a szokásos, „piacon megszokott” más banki termékeknél kedvezményesebb kamatozásúak, 2. beruházást és vállalkozási tevékenység végzésére szolgáló technológiai, valamint ingatlan-beruházáshoz, használt, illetve új gépek, berendezések, felszerelések, járművek, illetve a tárgyi eszköz beszerzését és ezek működtetését támogatják.

Hasonló, elérhető termékek a piacon:

Forgalmazó	Terméknév	Rövid leírás
MFB	Új Magyarország Kisvállalkozói hitel	Hitelösszeg: 1-50 mio Ft Önerő: 15% Kamat: 3 havi EUROBOR +4%/év Futamidő: max 15 év Türelmi idő: max 2 év
MFB	Mikrohitel Plusz	Hitelösszeg: 1-15 mio Ft Önerő: 15% Kamat: jegybanki alapkamat Futamidő: max 10 év Türelmi idő: max 2 év

2. Új Magyarország Mikrohitel és az MV ZRT portfóliójába tartozó egyéb „Jeremie”-típusú termékek ismertetése

Új Magyarország Mikrohitel termékleírás

Az Új Magyarország Mikrohitel program célja a kereskedelmi banki módszerekkel nem, vagy nem a kívánt mértékben finanszírozható magyarországi székhelyű mikrovállalkozások fejlesztése a hitelhez jutás lehetőségeinek javításával. Az erre a célra allokkált, zömmel uniós forrás összesen mintegy 83 milliárd forint. Az ÚM Mikrohitel program keretében az MV Zrt. refinanszírozási hitelkeretet, illetve garancia lehetőséget közvetít szerződött pénzügyi közvetítők számára, ily módon visszatérítendő, kedvező kamatozású forrásokat biztosít a mikrovállalkozások részére, valamint kezességvállalással könnyít a KKV-k felé megfogalmazott fedezeti elvárásokon. A Mikrohitel Program keretében folyósítható hitelek főbb feltételei:

- Hitelfelvevők köre: mikrovállalkozások
- Hitelösszeg:
 - a) Forgóeszköz hitel esetében maximum 6 millió Ft
 - b) Beruházási hitel esetében maximum 10 millió Ft
- Hitelcél: tárgyi eszköz beszerzések és egyéb beruházások, bővítések, ill. kapcsolódó forgóeszköz finanszírozás (a fejlesztés helye Magyarország)

- Saját erő elvárás: minimum a tervezett fejlesztés 20%-a
- Futamidő:
 - a) Forgóeszköz hitel esetében maximum 12 hónap
 - b) Beruházási hitel esetében maximum 120 hónap
- Türelmi idő: max. 2 év beruházási hitel, max. 2 hónap forgóeszköz hitel esetén
- Pénzügyi közvetítők:
 - a) MVA, fővárosi és megyei vállalkozásfejlesztési alapítványok, nem hitelintézeti tulajdonú pénzügyi vállalkozások
 - b) Hitelintézetek illetve hitelintézeti tulajdonú pénzügyi vállalkozások

A megcélzott mikrohitel-igénylő:

- mikrovállalkozás (2004.évi XXXIV tv. szerinti mikrovállalkozások közül azok, melyek árbevétele maximum 200 millió Ft, vagy induló vállalkozás)
- árbevétele maximum 200 millió Ft (vagy induló vállalkozás),
- tevékenysége nem esik a de minimis korlátozások alá,
- mindeddig nem tudott bekerülni a banki finanszírozás körébe (méretgazdaságossági és egyéb okokból),
- üzleti tervei jól átgondoltak és ígéretesek (=hitelképes),
- rendelkezik a tervezett fejlesztés min. 20%-ával (önerő)

Új Magyarország Kis- és Középvállalkozói Hitel termékleírás

A hitelprogram célja, hogy a GOP 4 Prioritás keretében rendelkezésre álló - döntően uniós - támogatási források és a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) által biztosított refinanszírozási források együttes felhasználásával kedvezményes kamatozású, éven túli lejáratú hitellehetőséget biztosítson a közép-magyarországi régió kívüli beruházásokat végrehajtó hazai mikro-, kis- és középvállalkozások (KKV-k) számára. A hitelprogram a pénzügyi válság hatásainak enyhítését célzó kormányzati intézkedéscsomag részeként került meghirdetésre 2008 novemberében.

A hitelprogram keretösszege 50 milliárd forint, amelynek 50%-át biztosítja az MV Zrt., másik 50%-át pedig az MFB Zrt. A források az MV Zrt. és az MFB Zrt. közvetlen partnerein, szerződött hitelintézeteken keresztül jutnak el a végső kedvezményezett vállalkozásokhoz - ezen közvetítők végzik a hitelkérelmek befogadását, elbírálását, a hitelszerződések megkötését, a folyósítást, a hitelszámlák kezelését, valamint ők viselik az általuk folyósított hitelek kockázatát.

A refinanszírozási forrásokat a programhoz csatlakozott hitelintézeteknek 10-100 millió forint összegű, maximum 10 éves futamidejű beruházási hitelek formájában szükséges kihelyezniük a megcélzott vállalkozói kör számára. A program további feltételeit a következőkben foglaljuk össze (a pontos, részletes feltételeket a Pályázati Kiírás és a hitelintézetekkel kötendő Közvetítői Szerződés tartalmazza):

A Program keretében folyósítható KKV hitelek főbb feltételei:

- Hiteltípus: Éven túli lejáratú beruházási hitel.
- Hitelfelvevők köre: 2004. évi XXXIV. törvény szerinti hazai mikro-, kis- és középvállalkozások
- Hitelösszeg:
 - legalább 10 millió forint,
 - legfeljebb 100 millió forint
- Hitel pénzneme: forint

- Hitelcél: tárgyi eszköz beszerzések és egyéb beruházások, bővítések, ill. közvetlenül kapcsolódó tartós forgóeszköz finanszírozás (a fejlesztés helye a Közép-Magyarországi régió kívül)
- Saját erő elvárás: minimum a tervezett beruházás 15%-a
- Futamidő:
 - maximum 10 év
- Türelmi idő: maximum 2 év

Új Magyarország Forgóeszköz Hitel

A hitelprogram célja, hogy a GOP 4 illetve a KMOP 1.3 Prioritás keretében rendelkezésre álló - döntően uniós - támogatási források és a Magyar Fejlesztési Bank (MFB) által biztosított refinanszírozási források együttes felhasználásával kedvezményes kamatozású, éven túli lejáratú hitellehetőséget biztosítson hazai mikro-, kis- és középvállalkozások (KKV-k) számára.

A hitelprogram keretösszege 140 milliárd forint, amelynek 5/14-ed részét – 50 milliárd forint - biztosítja az MV Zrt., másik 9/14-ed részét – 90 milliárd forint - pedig az MFB Zrt. A források az MV Zrt. és az MFB Zrt. közvetlen partnerein, szerződött hitelintézeteken keresztül jutnak el a végső kedvezményezett vállalkozásokhoz - ezen közvetítők végzik a hitelkérelmek befogadását, elbírálását, a hitelszerződések megkötését, a folyósítást, a hitelszámlák kezelését, valamint ők viselik az általuk folyósított hitelek kockázatát.

A refinanszírozási forrásokat a programhoz csatlakozott hitelintézeteknek 1-200 millió forint összegű, éven túli lejáratú forgóeszköz hitelek formájában szükséges kihelyezniük a megcélzott vállalkozói kör számára. A program további feltételeit a következőkben foglaljuk össze (a pontos, részletes feltételeket a Pályázati Kiírás és a hitelintézetekkel kötendő Közvetítői Szerződés tartalmazza):

A Program keretében folyósítható KKV hitelek főbb feltételei:

- Hiteltípus: Éven túli lejáratú forgóeszköz hitel.
- Hitelfelvevők köre: A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerint Magyarországon székhellyel, vagy az EGT területén székhellyel és Magyarországon fiókteleppel rendelkező mikro-, kis- és középvállalkozások
- Hitelösszeg:
 - Legalább 1 millió forint
 - legfeljebb 200 millió forint
- Hitel pénzneme: forint
- Hitelcél: A termelő vagy szolgáltató tevékenységet folytató vállalkozások részére a tevékenység bővítéséhez szükséges átmeneti forráshiány finanszírozása forgóeszközhitellel.
- Saját erő elvárás: saját erő nem szükséges

Új Magyarország Hitelgarancia

Az Új Magyarország Hitelgarancia program keretében olyan garanciaeszközök kerülnek bevezetésre, amelyek növelik a mikro-, kis- és középvállalkozások hitelhez jutási esélyeit. Az erre a célra allokált forrás összesen mintegy 67 milliárd forint.

A Hitelgarancia program célja a magyarországi székhelyű mikro-, kis- és középvállalkozások fejlesztése a hitelhez jutás lehetőségeinek javításával. Nemzetközi tapasztalatok alapján a KKV-hitelezés előmozdításának egyik leghatékonyabb eszköze a hitelgarancia, ennek ellenére Magyarországon a KKV hitelállomány hitelgaranciával fedezett nagysága nem éri el a 10%-ot. A program keretében egy olyan kezességvállalási séma került létrehozásra, amely

teljes egészében a közreműködő pénzügyi közvetítők kockázat-kezelésére épül, ezáltal a jelenleg elérhető garanciatermékeknél gyorsabb, minimális adminisztrációt igénylő, és olcsóbb működést tesz lehetővé.

A program keretében az MV Zrt. előre rögzített kockázatmegosztás mellett közvetlen kezességet vállal a pénzügyi közvetítők (döntően kereskedelmi bankok) pénzügyi követeléseire (KKV-hitelek mögé), ily módon bővítve a KKV-k banki finanszírozási lehetőségeit. Egy adott hitel esetében az MV Zrt. kezességvállalásának mértéke maximum a banki követelés 80%-a - a fennmaradó rész jelenti a bank saját kockázatvállalását.

Új Magyarország Kockázati tőke

A Program a hazai KKV szektor korai (magvető és induló), valamint növekedési életszakaszban lévő vállalatai tőkehelyzetének javítását tűzi ki célul. A magyarországi tőkepiac igen alacsonyan fejlett, és ezen belül is leginkább a nagyméretű tranzakciók dominálnak - a KKV-k magvető és korai életszakaszának tőkefinanszírozásával mindössze néhány piaci szereplő foglalkozik.

A Program keretében az MV Zrt. forrásokat közvetít kockázati tőke alapok részére, ezzel bővítve a KKV-k tőkebevonási lehetőségeit. A Programra allokált, jellemzően uniós forrás nagyságrendileg 35 milliárd forint.

Az MV Zrt. közvetlen partnerei kockázati tőke alapkezelő társaságok lesznek - a források ezen alapkezelők közreműködésével jutnak el a vállalkozásokhoz. A befektetések végrehajtása mellett az alapkezelők feladata, hogy az MV Zrt. által közvetített források mellé bizonyos mértékben magánforrásokat vonjanak be.

A potenciális alapkezelőknek szóló pályázatok 2009.február 23-án kerültek kiírásra.

További információ a termékekről a www.mvzrt.hu weboldalon található.

Üzleti cél

Az MV Zrt. nagy mértékben kívánja növelni az Új Magyarország hitelfortfóliójának, azon belül is kiemelten az Új Magyarország Mikrohitelének a kihelyezését. (Ezeknek a hiteleknek mindegyikére jellemző, hogy a lehető legkedvezőbb feltételek mellett igényelhető államilag támogatott, EU forrásból finanszírozott vállalkozói források.) Számszerűsített célok a 2009-2013-as időszakra:

- Mikrohitel: 8000 kihelyezés
- KKV hitel: 3000 kihelyezés
- Forgóeszköz hitel: 1000 kihelyezés

Termékek elérhetősége

Az elindult programhoz számos pénzügyi közvetítő csatlakozott. (A hitelintézetek és szakosított mikrofinanszírozó szervezetek nyílt pályázati eljárás során kerülnek kiválasztásra.) Ezek a szereplők – az EU előírásokkal összhangban – a rendelkezésre álló refinanszírozási forrásokat előre meghatározott mértékben kötelesek a saját forrásaikkal kiegészíteni. A saját forrás aránya hitelintézetek/hitelintézeti pénzügyi vállalkozások esetében minimum 50%, mikrofinanszírozó szervezeteknél minimum 20%. A „disztribúciós láncban” minden esetben a pénzügyi közvetítők állnak közvetlen kapcsolatban a végső kedvezményezett mikroállalkozásokkal, ők végzik a hitelkérelmek befogadását, elbírálását, a szerződéskötést, a folyósítást, illetve a hitelszámlák kezelését. (Természetesen így a pénzügyi közvetítők

viselik az általuk folyósított hitelek kockázatát is.) Ma a mikrohitel portfólióban szereplő hitelekhez három fő disztribúciós csatornán keresztül lehet hozzájutni:

1. Helyi Vállalkozásfejlesztő Központok,
2. MiFiN Mikrofinanszírozó Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
3. Szerződéses kereskedelmi bankok (Kereskedelmi és Hitelbank, Volksbank, Raiffeisen Bank, stb.)

A hitelkihelyezés útjában álló gátak

Jelenleg a magyar vállalkozások mintegy 80%-a hitel nélkül gazdálkodik, míg a fejlett országokban ez az arány 15-20%. Ennek számos oka van, amelyek közül a legfontosabbak:

- Alacsony hitelfelvételi hajlandóság (kb. 6% a célcsoport körében), melyet pillanatnyilag tetéz a gazdasági válság hatására bizonytalanná és kiszámíthatatlanná vált gazdasági környezet, a megszigorodó banki hitelpolitika és a hitelekhez kapcsolódó költségek.
- A hitelfelvételi hajlandóság szoros összefüggést mutat a vállalkozó fejlesztési, beruházási terveivel, azonban a válság hatására ezek a tervek ma háttérbe szorultak.
- Hitelelles szocializáció és a hitelfelvételhez kapcsolódó kimondottan negatív percepciók, prekoncepciók és valós tapasztalatok, ill. a hitelfelvételhez kapcsolódó tortúra elutasítása, valamint az államilag támogatott hitelekhez kimondottan negatív asszociációk kapcsolódnak („csak protekció révén hozzáférhető”, „annak segít, akinek egyébként is van pénze”)
- A vállalkozók fejében pillanatnyilag összemosódik a lakossági és a vállalkozói hitelek piaca és nem áll rendelkezésükre olyan információs bázis, amelynek segítségével hatékonyan eligazodhatnának a hitelek világában, amelynek alapján előkészíthetnék a hitelfelvétellel kapcsolatos döntéseiket.
- A piacon számos konkurens termék létezik, több ezek közül szintén az Új Magyarország márka alatt. Az egyes termékek egymástól csak alig, nehezen megkülönböztethetőek.
- Számos egymással konkuráló, disztribúciós csatorna létezik, ezek mindegyike versenyben áll a többiekkel, ami nagyban hozzájárul a kategória átláthatatlanságához, a kommunikációs hangzavarhoz.

3. A feladat általános ismertetése

A kommunikáció célja

- Egy, az Új Magyarország Mikrohitel, Kisvállalkozói Hitel, Forgóeszközhitel és Hitelgarancia fölött álló ernyő program-márka bevezetése.
- A márka és a hozzá tartozó termék portfólió ismertségének növelése.
- Hitelfelvételre ösztönzés és a kihelyezések útjában álló korlátok kezelése.
- A releváns termékek megismertetése az adott célcsoportokkal (mikrovállalkozók: ÚM Mikrohitel, kis és középvállalkozók: ÚM Kisvállalkozói és Forgóeszközhitel valamint Hitelgarancia)
- Az üzleti célok elérésének aktív támogatása.

A célcsoport

Működő és hitelképes mikro, kis és közepes vállalkozások vezetői. Ezen belül az Új Magyarország Mikrohitel célcsoportja: mikrovállalkozók (max. 9 főt foglalkoztató és legfeljebb 200 millió Ft nettó árbevétellel rendelkező vállalkozások), míg a többi termék célcsoportja kis és közepes vállalkozások (a kisvállalkozások max. 49, a közepes vállalkozások max. 249 főt foglalkoztatnak és nettó árbevételük legfeljebb 10 ill. 50 millió EUR).

A célcsoport teljes mérete megközelítőleg 50 000 vállalkozás. Ezek motivációik alapján két csoportba sorolhatóak:

1. Felszállás előtti vállalkozások: többnyire kis és középvállalkozók, vállalkozásuk biztos alapokon áll, jellemző motivációjuk a fejlődés, továbblépés, fejlesztés. Ők többnyire rendelkeznek hitelfelvételi és visszafizetési tapasztalattal, alapvetően óvatos, de nem kimondottan hitelelles kör. Növekedni, fejlődni akarnak, Motivációjukat tekintve ebbe a csoportba sorolhatóak a célcsoportba tartozó mikrovállalkozók is.

2. Pályára állt vállalkozások: többnyire közepes vállalkozások, komoly múlttal, biztos háttérrel rendelkeznek, a fejlesztéseket napirenden tartják, bár a válság hatására óvatosan kezelik. Demográfia: 30-60 éves felnőtt lakosság. A célcsoport fiatalabb tagjainak attitűdjei közül az önmegvalósításra való törekvés, a gyakorlatiaság, az állandóságra való törekvés. Munkához kötődő attitűdjeiket tekintve ők inkább individualisták, törekvők, önbizalommal telítettek, míg üzleti döntéshozás tekintetében aktív megoldáskereső, tanácsadók véleményét szívesen meghallgatják. Ezzel szemben a célcsoport idősebb tagjai inkább állandóságra törekvők, gyakorlatiasak, munkával kapcsolatban kompromisszum keresők, önálló ambíciójuk nincs előtérben, döntéseiket jól bejáratott sémák alapján hozzák.

A márka pozicionálása

Insight

A kiélezett piaci versenyben egyre nehezebb talpon maradni. Megnehezedtek a körülmények, általános a „piacok szűkülése”, a depresszió, a feladáshangulat. Többet kell dolgozni, keményebben. Csak a proaktív, kezdeményező, bátor és vállalkozó szellemű („szemfüles”) vállalkozók maradnak talpon, lesznek képesek arra, hogy győztesen kerüljenek ki a mostani gazdasági helyzetből. Azok a vállalkozók, akik mindig értesülnek a jó lehetőségekről, akik tudnak élni a lehetőségekkel, akik ügyesen tudják saját hasznukra fordítani azokat.

A létrehozandó márka pozicionálása

A működő és hitelképes mikro-, kis és közepes vállalkozások vezetői számára az X (márka) olyan EU-s vállalkozói hitel, ami a **vállalkozás fejlesztésének legokosabb eszköze**, azért mert a **piacon a legkedvezőbb kondíciókat nyújtja, hosszútávon kiszámítható** hiszen az **EU finanszírozza és egyszerűen és gyorsan hozzáférhető**. Az okos vállalkozó tudja, hogy milyen pénzügyi termékre van szüksége. Tudatos fogyasztó, nem csábul el a drága, de kevésbé hasznos termékektől. Tudja, hogy csak az olcsó pénz a jó kölcsön, nem akarja kifizetni a drága és használhatatlan szolgáltatásokat, a plusz költséget eredményező marketinget. Tudja, hogy:

- egy „fapados” termék is lehet megbízható, pontos, hasznos,

- a praktikumot („belbecs”) többre becsüli a csomagolásnál („külsín”)
- pénzügyi döntései során fontos neki a racionális érvelés, a számolás, nem érzelemvezérelt

Az üzenet

Végre én, az egyszerű kisvállalkozó is élhetek egy egyszerű és biztonságos EU-s hitellel, így vállalkozásom most egyről a kettőre juthat anélkül, hogy túl nagy terhet vennék a nyakamba.

Az üzenet alátámasztása: **Biztonságos** (hosszú távon kiszámítható) és **egyszerű hozzáfutni** (viszonylag – óvatosan kezelendő, mert míg az egyik közvetítőnél szinte az egész ügyintézés online bonyolítható, addig a kereskedelmi bankok esetében nem ennyire egyszerű eljárási).

A kommunikáció stílusa

A kutatások szerint a célcsoport idegenkedik a „banki sterilitástól”, az elvont pénzügyi és gazdasági fogalmakkal való dobálózástól. A hangvételben a közvetlen, a célcsoport nyelvét beszélő, egyszerű, hétköznapi, kollokvialis nyelvezetet részesítik előnyben. Értékek: letisztult, egyszerű, pozitív, konstruktív, biztonságot és kiszámíthatóságot sugárzó.

4. A feladatok meghatározása

1. A márkanevének és a márka alapkonceptiójának meghatározása

Vállalkozó feladata a márka nevének meghatározása. A márka nevének tartalmilag ki kell fejeznie a program lényegét: jó értelemben vett fapados hitel előrelátó, proaktív, „szemfüles” vállalkozóknak. A márkanevnek nem kell utalnia az Új Magyarországra, mint gyűjtő márkára.

Vállalkozó feladata továbbá, hogy a márka kreatív alapkonceptióját kidolgozza (nem feladata azonban az, hogy ezt minden kommunikációs eszközre mutálja).

- A márkakommunikációnak minden esetben kommunikálnia kell terméket is. Azoknál az eszközöknél ahol ez kivitelezhető a mikrovállalkozókhöz az Új Magyarország Mikrohitel, míg a kis és közepes vállalkozások vezetőihez az Új Magyarország Kisvállalkozói Hitel, az Új Magyarország Forgóeszközhitel és a Hitelgarancia termékkommunikáció kell, hogy eljusson.

- A termékkommunikációnak minden esetben tartalmaznia kell az Új Magyarország megjelölést, tehát pl. Új Magyarország Mikrohitel.

2. Kommunikációs eszközök

Vállalkozó feladata a szerződés teljesítése során a termék egyedisége, valamint a célcsoport meglehetősen pontos körülírhatósága miatt elsősorban nem nagy mennyiségben médiafelületek vásárlása, hanem a célzottabb és pontosabb elérést szolgáló kommunikációs megoldások megtalálása. Ilyen „direkt kommunikációs” eszközök lehetnek az alábbiak:

- **Weboldal:** a célcsoport informálódási és médiafogyasztási szokásai eltérnek az átlagos lakossági attitűdöktől, elsősorban az internetet használják a tájékozódáshoz. Ezért Vállalkozó feladata központi információs forrásként szolgáló dinamikus internet portál létrehozása, üzemeltetése 1 évig. (Tartalommenedzsment rendszerrel támogatott internet rendszer építése, rendszer implementáció, üzemeltetés, karbantartás, statisztika). Az információs weboldalhoz kapcsolódóan folyamatosan szükséges a keresőmarketing optimalizálása és időszakosan bannerkampány elhelyezése a releváns honlapokon.
- **e-DM:** Mivel a célcsoport elsősorban elektronikusan kommunikál, ezért Vállalkozó feladata célzott kampányok megtervezése, kivitelezése meglévő mikrovállalkozói adatbázisra (amely vagy Vállalkozó saját tulajdonában álló, vagy általa vásárolt) építve min. 10 000 adatot tartalmazó listával évi 2 kampány, illetve honlap alapú havi hírlevél kampány.
- **Call center, elektronikus ügyfélszolgálat és push call:** meglévő adatbázis alapján call centerből indított célzott információs telefonhívások és push call kampányok megvalósítása. 1 év alatt legalább 2 db. max. 2 hónapos kampány alkalmanként min. 10 000 hívásra. Call center teljes körű üzemeltetése a kampányok ideje alatt (hétfőtől-péntekig 8.00-18.00 óráig, hétvégén és munkaidő túl hívásrögzítés, majd visszahívás, ügyfélkezelés, panaszkezelés).
- **Tematikus rádióműsorok.** A márka népszerűsítésére és a termékek megismertetésére információs és tájékoztató rádióműsorok koncepciójának kidolgozása, legyártása, sugárzása országos és helyi adókon. A célcsoport által hallgatott csúcsidőben, de legalább havonta 10x5 perces műsor 1 éven keresztül.
- **Event/események:** Országos roadshow koncepciójának elkészítése és megvalósítása a vállalkozói szervezetek (MKIK, VOSZ, MGYOSZ, IPOSZ, OKISZ, KISOSZ, ÁFEOSZ) bevonásával. (150-200 fős konferenciák, vállalkozói napok, stb. és kapcsolódó sajtóesemények szervezése a megyeszékhelyeken (minden megyeszékhelyet érintve minimum egy alkalommal).
- **„Best practice minikampányok:** a jó gyakorlatok elterjesztésére és a sikeres hitelfelvevők tapasztalatainak átadására szervezett országos workshop-sorozat kidolgozása, megvalósítása a szerződött pénzügyi közvetítők bevonásával (50 fős képzéssel összekötött rendezvények, minden megyeszékhelyet érintve egy alkalommal). A minikampányokhoz kapcsolódóan a „legjobb gyakorlat” elterjesztését szolgáló tematikus kiadvány, füzet elkészítése (szerkesztés, szövegírás, tervezés és gyártás).
- **Tematikus PR cikkek:** A két eseménytípus időszakához kapcsolódva cikksorozatok koncepciójának kidolgozása, az írások elkészítése és megjelentetése min. 2 országos és minden vidéki napilapban, célcsoport fókuszú hetilapokban, magazinokban, illetve online gazdasági fókuszú portálokon. 1 év alatt legalább 2 hónap intenzív kampány.
- **Számlalevél kampány.** Számlalevél melléklet kampányok koordinálása és lebonyolítása a közvetítői rendszerben szereplő kereskedelmi bankokkal közösen. POS tájékoztató levelek, prospektusok megtervezése, legyártása, terjesztése.
- A műszaki leírásban nem részletezett Megbízói igény esetén az ajánlati táblában megjelölt árak alapján további feladatok ellátása a beszerzés tárgykörében.

Tematikus cikkek - rendszeres megjelenéssel														
"Minikampányok" előkészítése / kreatív anyagok mutálása														
"Minikampányok" 6 szakmai szervezet számára														
Számlalevél kampány Pénzintézetekkel (előkészületek)														
Számlalevél kampány megvalósítással														
POS Pénzintézetekben (előkészületek)														
POS Pénzintézetekben (kihelyezés / frissítés)														

Az ütemterv iránymutatás célú csupán, azt a kiválasztott Vállalkozóval kívánja véglegesíteni a Megrendelő.

Vállalkozó feladatai részletesen:

I. Médiamenedzsment tevékenység:

Feladatok

- a folyamatos tájékoztatást szinten tartó, egyéb közérdekű tájékoztatás céljából történő médiavásárlás, illetve fizetett PR oldal és támogatott oldal felületek médiavásárlása a bírálati szempontoknál megadott médialista elemeinek felhasználásával, illetve előre nem ismert, de a célcsoportoknak megfelelő egyéb médium/ok alkalmazásával;
- Javaslatkészítés a nem direkt hirdetésekre vonatkozó kreatív médiamegoldásokra. Megbízó célja, hogy az ÚM Mikrohitel programot olyan módon mutassa be sajtó - rádió - on-line formátumban, mely formátum hitelesen, valamint az általános reklámzajból kiemelkedve (a szöveg jellegű szerkesztőségi tematikához közelebb helyezkedve) kreatívan fejt ki hatását.
- Megbízó által elfogadott médiaterv alapján média felületek lefoglalása és vásárlása a hazai médiában;
- megjelenések ellenőrzése, utólagos értékelése az alábbiak szerint:
 - Rádió: spotlista a sugárzásról;
 - Nyomtatott sajtó: támpéldányok csatolása a számlához;
 - Online: statisztika és screenshot;

Médiavásárlás

Vállalkozó feladata a szerződés teljesítése során Megbízó által jelen dokumentáció elválaszthatatlan részét képező 1. sz. Mellékletben meghatározott médiumokban foglalás és médiavásárlás végrehajtása. Az árajánlatban az adott médium által nyilvánosan publikált nettó listaárhoz viszonyított, Vállalkozó által a szerződés teljes időtartama alatt vállalt ügynökségi kedvezményeket kell megjelölni. Vállalkozónak vállalnia kell, hogy valamennyi konkrét megrendelés esetén megpróbál további kedvezményeket elérni.

Média ügynökségi szolgáltatások

Az ügynökségi szolgáltatások díját az ügynökségi díj ellenértéke tartalmazza. Vállalkozó a szerződés teljesítése során semmilyen további ügynökségi díjazásra nem jogosult.

A kapcsolódó 1. számú melléklet tartalmazza a kedvezmények mértékének, valamint az ügynökségi díjra vonatkozó százalékok részletes meghatározását.

▪ **Archívum készítés**

Vállalkozó feladata a szerződés teljesítése során havi archívum készítése, amely rendezi és dokumentálja az összes nyomtatott és elektronikus média-megjelenést, mely a szerződés keretében került megrendelésre. Az archívumnak tartalmaznia kell az eredeti formátumú megjelenést, illetve azok digitalizált, szkennelt változatait is.

▪ **Post-buy elemzések készítése**

Vállalkozó feladata a szerződés teljesítése során a konkrét médiamegjelenéseket követő egy hónapon belül post-buy elemzés készítése.

▪ **Jelentések készítése**

II. Rendezvényszervezési feladatok

- Vállalkozó feladata rendezvények (konferencia, sajtótájékoztató, műhelymunka, stb.) megszervezése, teljes körű előkészítése és a lebonyolításban való közreműködés budapesti és vidéki helyszíneken. A rendezvényszervezéshez kapcsolódó feladatok különösen:
- Megbízó adatbázisa, valamint iránymutatása alapján a rendezvényekre meghívandók, értesítendők címlistájának összeállítása. Vállalkozó feladatkörébe tartozik, hogy az összeállított listában szereplő elérhetőségeket ellenőrzi, és szükség esetén aktualizálja.
- Vállalkozó regisztrálja, feldolgozza és összesíti a rendezvényekre történő visszajelzéseket, jelentkezéseket és továbbítja Megbízónak. A beérkezett jelentkezések számáról, és a jelentkezési lapon jelzett igényekről rendszeresen tájékoztatja Megbízót, egyeztet a szükséges, kiosztandó anyagok számáról. Vállalkozó külön e-mail címet hoz létre a jelentkezések fogadására (az összes rendezvényhez egy e-mail cím elegendő), valamint lehetővé teszi, hogy a rendezvénnyel kapcsolatos jelentkezéseket faxon is megküldhessék, ill. a rendezvényhez kapcsolódó kérdéseket telefonon is feltehessék az érdeklődők. Vállalkozó feladata a rendezvények szervezéséhez, a jelentkezéshez szükséges információk megadása az érdeklődők számára.
- Vállalkozó szükség esetén kezeli a túljelentkezést, erről tájékoztatást ad, ill. egyeztet Megbízóval, aki előzetesen iránymutatást ad arra vonatkozóan, hogy túljelentkezés esetén milyen teendők vannak.
- Vállalkozó feladata a rendezvényekre közvetlenül meghívandó partnerek számára meghívó, jelentkezési lap és program megtervezése és elkészítése, valamint kiküldése a meghívottak részére postai úton és elektronikusan Megbízó jóváhagyását követően. A meghívókat, kapcsolódó dokumentumokat amennyiben rendelkezésre áll e-mail címlista, e-mailben is ki kell küldeni. A meghívó, a program és a jelentkezési lap terjedelme max. dokumentumonként 2-3 oldal.
- Vállalkozó feladata a rendezvény helyszínének megfelelő előkészítése: eligazító táblák, plakátok, az előadók névtábláinak, a rendezvény végleges programjának elhelyezése, a regisztráció biztosítása: jelenléti ívek, kitűzők (badge-ek) elkészítése stb., továbbá a szükséges papírráru, a sokszorosításhoz és az irodai munkához szükséges eszközök, anyagok beszerzése.
- Az anyagok, eszközök leszállítása a rendezvény helyszínére (beleértve az előzetesen Megbízótól megkapott előadásanyagokat elektronikus formában), a megmaradt anyagok, eszközök visszaszállítása Megbízóhoz Vállalkozó feladata.
- A helyszíneken legalább két fő (200 fős konferencia esetében legalább négy fő) asszisztens biztosítása szükséges a rendezvénnyel együtt járó adminisztrációs tevékenységek (regisztráció, mozgó mikrofon kezelése, a rendezvényt értékelő kérdőívek összegyűjtése a rendezvény végén, kérdéslapok összegyűjtése, hagyományos hostess tevékenységek stb.) elvégzésére.
- Az eseményekre történő jelentkezési lapon beküldött előzetes kérdéseket összesíteni kell és a rendezvényt megelőzően 2 munkanappal meg kell küldeni Megbízónak.
- Vállalkozó a vidéki rendezvényeken a közreműködők, előadók számára előzetes bejelentés/megrendelés szerint szállást biztosít - 4 csillagos belföldi szállodai igényeknek megfelelően- a rendezvény helyszínén vagy a helyszínhez közel, majd Megbízóval történő egyeztetést követően lefoglalja a szállást, és a reggeli, igény esetén vacsora ellátást. Vállalkozó feladata a résztvevők szállásával

kapcsolatos ügyintézés, beleértve a szállás biztosításával kapcsolatos regisztrációt, nyilvántartást, foglalást, egyeztetést a szállásadóval, szobabeosztás készítését, helyszíni ügyintézés, résztvevők tájékoztatását stb.

- A meghirdetett rendezvények esetében Vállalkozó kiemelt feladata a média képviselőinek ösztönzése arra, hogy a rendezvényekről előzetesen hírt adjanak, és így minél többen értesüljenek a rendezvény(ek)ről.
- Vállalkozó feladata a kapcsolattartás a média érdeklődő képviselőivel, az érdeklődők tájékoztatása a lehetséges interjúalanyokról, Megbízó médiához kapcsolódó elérhetőségeiről, interjúk megszervezése, folyamatos egyeztetés Megbízóval. Vállalkozó interjú a rendezvényekhez kapcsolódóan nem adhat.
- A programok helyszínének általános állaga, tisztasága, berendezése, a berendezés minősége, valamint a mosdók állapota minimum három csillagos szálloda minőségének megfelelő kell legyen.
- A helyszíneknek a rendezvény tervezett létszámának befogadására alkalmasnak kell lennie
- A helyszínek megfelelő hőmérsékletűek (fűtött vagy légkondicionált, szellőztethető) és legyen hozzá őrzött ruhatár (különösen télen, vagy hideg időszakban)
- A helyszíneknek akadálymentesen (kerekes székekkel is) megközelíthetőnek kell lennie (a terem, a mosdók és a catering-re kijelölt helyiség is)
- A technikai szolgáltatásokhoz szükséges adottságokkal rendelkezik (valamint a kivetítő és az előadók a terem minden pontjáról láthatóak)
- A rendezvény helyszínéül szolgáló teremmel egy épületben olyan helyiség található, ahol a kávészünetekben feltálat frissítő és az esetlegesen igényelt ebéd elfogyasztása a rendezvényen résztvevők számára egyszerre is lehetséges, és kerekes székekkel is megközelíthető.
- A regisztrációhoz pult biztosítása, saját anyagok bemutatásához asztal.
- A helyszínek az előadók számára előadói asztallal és az előadók számától függően megfelelő számú székekkel rendelkezik
- A helyszínekhez szükség esetén parkolót kell biztosítani az előadók, és Megbízó képviselői számára legalább 5 parkolóhely erejéig.
- Amennyiben Megbízó külön igényli, a sajtótájékoztatóhoz szükséges termet a rendezvény helyszínéül szolgáló teremhez közel kell biztosítani széksoros elrendezéssel. A sajtótájékoztató termének min. 20 fő befogadására alkalmasnak kell lennie. A sajtótájékoztató termét annak időtartamára kell biztosítani.
- A termék méretének megfelelő hangosítás biztosítása Vállalkozó feladata.
- Prezentációs technológia biztosítása minden terem esetében (nagy méretű vetítőképernyő; CD és floppy olvasására alkalmas laptop, projektor) Vállalkozó feladata
- Előadók számára szükséges mennyiségű mikrofon biztosítása Vállalkozó feladata.
- Szükség esetén flipchart biztosítása Vállalkozó feladata.
- Az előadások anyagát Megbízó előzetesen megküldi Vállalkozónak, akinek feladata azokat a laptopra másolni és a rendezvényen rendelkezésre bocsátani.
- A kávészünetek alkalmával a résztvevők számára elegendő mennyiségű frissítő (min. kétféle rostos és háromféle szénsavas üdítő, szénsavas és szénsavmentes ásványvíz), kávé és tea, valamint kétféle sós és kétféle édes sütemény biztosítása szükséges.
- Szendvicsebéd esetén az ebédszünet alkalmával a feltálat szendvicsek (vegetáriánus is) biztosítása elegendő mennyiségben a résztvevők számára, valamint elegendő mennyiségű frissítő (min. kétféle rostos és háromféle

szénsavas üdítő, szénsavas és szénsavmentes ásványvíz), kávé és tea, valamint kétféle sós és kétféle édes sütemény biztosítása.

- Svédasztalos ebéd esetén az ebédszünet alkalmával az előzetesen egyeztetett menü szerint feltálalt min. kétféle hideg előétel, péksütemény és kétféle meleg főétel (vegetáriánus is) körettel való biztosítása elegendő mennyiségben a résztvevők számára, valamint elegendő mennyiségű frissítő (min. kétféle rostos és háromféle szénsavas üdítő, szénsavas és szénsavmentes ásványvíz), kávé és tea, valamint kétféle sós és kétféle édes sütemény, valamint gyümölcs, édesség biztosítása állófogadásos rendszerben.
- A kávészünetek és az ebéd során a frissítők és az ebéd kiszolgálása/tálalása a meghívottak és az előadók számára felszolgáló közreműködésével történhet.
- Sajtótájékoztató esetén a sajtótájékoztatón résztvevőknek, közreműködőknek kávészünet biztosítása.

A kapcsolódó 1. számú melléklet tartalmazza a fentiekre vonatkozó részletes árakat.

III. Grafikai tervezési, DTP és produkciós feladatok:

- Kiadványok, szórólapok, és egyéb nyomdai termékek tervezése, előkészítése és kivitelezése, amely magába foglalja, különösen az alábbiakat:
 1. kiadvány koncepciójának kialakítását
 2. grafikai tervezést és layout készítést
 3. szövegírást, stilizálást
 4. tördelést
 5. szerkesztést és lektoráltatást
 6. képfeldolgozást
 7. saját fotó készítést és az ehhez kapcsolódó esetleges modell jogdíjak megvásárlását
 8. kép ill. stockfotó felhasználási jogdíjának megvásárlását
 9. nyomdai előkészítést (fekete-fehér és színes print, nyomásra előkészített, ívre szerelt film, kromalin, proof)
 10. korrektúrát
 11. gyártást
 12. nyomtatott eszközök adobe acrobat (pdf) ill. nyomdai utánnyomásra alkalmas formátumban, CD-n/DVD-n, 2pld-ban történő átadását
 13. kiadványok terjesztésének teljes körű lebonyolítását (terjesztési körre javaslat, naprakész terjesztési címlista elkészítése, szállítás, az átadás-átvétel dokumentálásával)
- Dekorációs és marketing eszközök ill. reklámajándék tárgyak tervezése és kivitelezése (dekorációs, marketing és egyéb kommunikációs eszközök megtervezése, kialakítása és legyártása.)
- Egyéb elektronikus megjelenési lehetőségek megtervezése és elkészítése (Internetes banner-ek készítése, igény esetén interneten vagy számítógépen játszható játékok, vetélkedők készítése, igény esetén információs portálok és eszközök kialakítása, üzemeltetése és karbantartása, igény esetén interaktív CD készítése a Megrendelő által specifikált tartalmakkal.)

A kapcsolódó 1. számú melléklet tartalmazza a fentiekre vonatkozó részletes árakat.

Direct marketingre vonatkozó Vállalkozó közbeszerzési eljárás során tett ajánlata:

- e-DM kampány (évi 2 kampány min. 10 000 fős adatbázis alapján+ havi e-hírlevél) – 920 000 Ft + ÁFA

- Számlalevél kampány/ Pénzintézet/POS Pénzintézetekben (évi 2 kampány min. 10 000 fős adatbázis alapján) – 200 000 Ft + ÁFA

IV. Honlap készítés (dinamikus website)

1. Megjelenítendő tartalmak – minimális elvárás (dinamikusan bővíthető menü és almenü rendszer)
 - Hírek/Aktualitások
 - Program, termék bemutatók
 - Pályázati információk
 - Mintaprojektek
 - Tanácsok, forráskeresés
 - GYIK, dokumentumtár, hitelezési szótár
 - Kapcsolat, információ, hasznos linkek
 - Sajtószoba
 - Angol verzió, RSS, gyengén látó verzió
2. Minimálisan elvárt funkciók
 - Regisztrációval elérhető felületek
 1. kialakított Új Magyarország Információs Rendszer átvétele, kompatibilitás
 2. szerkesztői, admin felület
 3. közvetítői, partneri szoba
 - Keresők
 1. tartalom kereső
 2. térképes eredmény kimutatások
 3. közvetítő, partner kereső
 - Hírlevél (több fajta hírlevél generálási, szerkesztési lehetőséggel, több címlista kezelésére alkalmas felülettel)
 - Banner felületek (cserélhető dinamikus felület, változó kreatívokkal)
 - Felmérés, kérdőív
 - Eseménynaptár
 - Statisztika
3. Design - Dinamikus, többek között bannerek és képek elhelyezésével színesített design, amely figyelembe veszi az EU és a megrendelő arculati előírásait.
4. Egyéb
 - Tartalom szerkesztése: a honlap tartalmát 2 fő szerkesztő tartja frissen a Megrendelő részéről.

Az új honlapra az indításhoz részlegesen migrálni kell a www.nfu.hu a www.mvzrt.hu és a www.ummikrohitel.hu honlapok tartalmából is anyagokat, funkciókat, Vállalkozók e 3 honlap ismeretében készítsék el teljes körű ajánlatukat.

Az ajánlati árak 1 éves teljes körű hosting és karbantartási feladatokat kell tartalmaznia a fenti műszaki specifikációknak megfelelő kialakításon túl. Kérjük, hogy Vállalkozó tájékoztatási jelleggel az ajánlat műszaki tartalmában tüntesse fel külön-külön a fejlesztés egyszeri díját, valamint az 1 éves teljes körű hosting valamint a karbantartási díjat havi bontásban. Megbízó a bírálati szempontok alapján a felolvasólapon szereplő összesen díjat (fejlesztés, hosting és 1 éves üzemeltetés díja) fogja értékelni.

Weboldalra vonatkozóan a Vállalkozó ajánlata a közbeszerzési eljárás során: (fejlesztés, hosting és éves üzemeltetés díja) - 3 200 000 Ft + ÁFA

V. Call center és Push call kampányok

A telefonos ügyfélszolgálat az ügyfelek, valamint a társadalmi és szakmai partnerek részére olyan interaktív kommunikációs eszközöket (telefonszám, e-mail, fax, levél), üzemeltet és ezen keresztül olyan tájékoztató tevékenységet folytat, mely hozzájárul az ügyfelek hatékonyabb információszerzéséhez, ezáltal az abszorpció növeléséhez. Az ügyfélszolgálaton regisztrált érdeklődések lehetővé teszik a termékek felhasználása során felmerülő esetleges „gyenge pontok” feltérképezését, a megoldási javaslatok kidolgozását, a panaszkezelést.

Szolgáltatás teljesítésének módja

- Az ügyfelek teljes körű, általános tájékoztatása az egyes termékekről, pályázatokról és a pályázati lehetőségekről,
- Az egyes pályázatok, hiteltermékek esetében illetékes ügyfélszolgálatok felé való elirányítás, átkapcsolás, (NFÜ, MAG, szakmai partnerek)
- Az intézményrendszer tevékenységéről tájékoztatást adni az érdeklődőknek,
- Kapcsolattartás az egyes partner szervezetekkel, és az általuk működtetett ügyfélszolgálatokkal.
- Folyamatosan bővíteni és karbantartani az MV Zrt. belső információs adatbázisát.
- **Az ügyfélszolgálatnak feladata az egyes termékekkel kapcsolatos részletes, szakmai információnyújtás, tanácsadás, kiemelten a push call kampányok keretében.**

Az ügyfélszolgálat tevékenységei:

- **Telefonszám szám üzemeltetés;**
 - front office
 - back office
 - GYIK rendszerének menedzselése
 - munkaidőn kívüli és hétvégi időszakban tájékoztatási és üzenethagyási lehetőség biztosítása
- **Központi e-mail üzemeltetése**
- **Központi fax szám és levelezési cím biztosítása, üzemeltetése**
- **Napi jelentések készítése a beérkezett érdeklődésekről és kezelésükről**
- **Ügyfélfogadási idő:** Hétfő – péntek: 8:00-18:00
- **Adatvédelem:** Az operátorok a munkaszerződésben foglalt titoktartási kötelezettségük mellett, fokozottan ügyelnek a keletkezett anyagok kezelésére. A kézzel írott és kinyomtatott anyagokat felhasználás után meg kell semmisíteni, a keletkezett dokumentumokat a megfelelő helyre le kell fűzni, vagy át kell adni az illetékes személynek. A tájékoztatás során az ügyfelekkel és a projekttel összefüggésben az operátor tudomására jutott adatokat és információkat a hatályban lévő adatvédelmi előírásoknak megfelelően kell kezelni. Az adatokat és információkat harmadik fél számára kiadni nem lehet.

Az ügyfélszolgálat felépítése

- **Front office operátor feladatai**
 - Az ügyfélszolgálat vonalain keresztül beérkezett, az ÚM termékekkel, a pályázatokkal, illetve az intézményrendszerrel összefüggő feladatokhoz kapcsolódó telefonos információszolgáltatás
 - egyeztetett tematikájú push callok lefolytatása

- az ügyfélszolgálat működését segítő szakmai és dokumentációs háttér kialakítása, folyamatos aktualizálása
- ügyfél másik ügyfélszolgálathoz való átkapcsolásakor fel kell hívni a hívó fél figyelmét az átkapcsolás tényére, valamint arra, hogy a központi szám felhívásakor közvetlenül is elérhető az adott telefonközpont
- Az ügyfél alábbi adatait kötelezően el kell kérni:
 - Név
 - Település (a projekt megvalósításának helyszíne)
 - Státusz (KKV besorolás- lista szerint)
 - Telefonszám
 - E-mail cím
- Az operátor a beszélgetés során (vagy után) köteles az ügyfél kérdését, az esetleges visszahívás vagy átkapcsolás tényét rögzíteni.
- Az ügyfél visszahívását vagy az e-mailen keresztül történt megválaszolást rögzíteni kell.
- **Back office operátor feladatai**
 - A front office munkatársak által rögzített és meg nem válaszolt kérdések menedzselése (megválaszolás, szakértőnek való továbbítás, publikálás, frissítés)
 - Az ügyfélszolgálat működéséhez kötődő háttér-információk megszerzése
 - Ügyféllevelek megválaszolása a központi e-mailen keresztül, illetve a központi iratkezelési szabályok figyelembevételével
- **A supervisor feladatai**
 - Ügyfélszolgálat üzemeltetési feladatok koordinálása,
 - Az operátorok folyamatos képzése
 - Ügyfélszolgálat feladatairól heti beszámoló és vezetői összefoglalók készítése,
 - A pályázatokhoz kapcsolódó telefonos információszolgáltatás és ennek koordinálása
 - Ügyfélszolgálathoz beérkező kérdések szakértői megválaszolásának menedzselése
 - Minőség-ellenőrzés:
Az egységes mennyiségi és minőségi követelményrendszerben az objektíven mérhető adatok és az ellenőrizhető ügyfélkezelés lehetővé teszi az elvárások precíz meghatározását.
 - A mennyiségi kritérium-rendszer főbb elemei
 - Hívásfogadásra bejelentkezett idő összessége
 - Pihenőidő intervalluma
 - Kezelt hívásmennyiség
 - Kezelt hívások hossza
 - Hívás utáni adminisztráció időigénye
 - Túlóra, készenlét
 - A minőségi kritérium-rendszer főbb elemei:
 - Ügykezelés
 - Ügyfélkezelés
 - Hozzáállás
 - Hangnem, udvariassági formulák
 - Beszélgetés-irányítás
 - Aktív figyelem
 - Visszahallgatás: Az elvárások egységes ellenőrzését – a véletlenszerű behallgatás objektivitását – az IPCC paramétereizhető visszahallgatás-funkciója támogatja. Az értékelni kívánt beszélgetéseket azok főbb ismérvei alapján szűri a rendszer.
 - **A visszahallgatási szűrés paraméterei**
 - Beszélgetés hossza

- Beszélgetés időpontja
- Beszélgetés témája
- Utólagos adminisztrációs tevékenység
- Bejövő, kimenő hívás
- Bejövő hívás iránya

Call center, elektronikus ügyfélszolgálat és push call tevékenység, adatbázis menedzsmentre vonatkozóan a Vállalkozó ajánlata a közbeszerzési eljárás során: (évi 2db. 2 hónapos kampány legalább 10 000-es adatbázissal – min. 60% elérés) 11 000 000 Ft + ÁFA

VI. Beszámolók és jelentések készítése a Megrendelő részére az elvégzett kommunikációs tevékenységekről, az alábbiak szerint:

Beszámolók és jelentések	Példányok száma	Beadási határidő a szerződés hatályba lépésétől számítva
Havi előrehaladási jelentés készítése írásban az elvégzett tevékenységek vonatkozásában	2 db elektronikus verzió a szerződésben megjelölt igazoló és a projektvezető felé	Minden hónap 10. napjáig Számla kiállítás csak a teljesítés igazolást követően, havonta lehetséges.
Záró Beszámoló készítése a Megrendelő által megadott tematika alapján	2 nyomtatott példány + 1 db elektronikus verzió	Szerződés lezárását megelőző 10 nappal

3. számú melléklet – A Vállalkozók között létrejött konzorciumi megállapodás

Konzorciális megállapodás (Közös ajánlattevők nyilatkozata)

Jelen megállapodás a

Young and Rubicam Budapest Kft. (1123 Budapest Alkotás út 53. C ép. 2. em. képviseli: **Aczél László** ügyvezető, cégjegyzékszám: 01-09-064225, adószám: 10361942-2-43 továbbá: **konzorcium vezető**)

és

SPIRITCOM Kommunikációs Kft. (1112 Budapest, Kápolna u. 3. B. ép. Fsz. 4. képviseli: **Vincze Tibor**, cégjegyzékszám: 01-09-882502, adószám: 13971014-2-43 továbbá: **konzorciumi tag**)

Felek megállapodnak abban, hogy a Magyar Vállalkozásfinanszírozási Zrt. mint Ajánlatkérő által indított „*Az Új Magyarország Vállalkozói Program termékeinek egy éves integrált kommunikációs és marketing feladatainak ellátása*” tárgyú közbeszerzési eljárásban közös ajánlatot tesznek és nyertességük esetén az alábbiakban megadott hatás- és feladatkörök szerint kívánnak tevékenykedni:

Young and Rubicam Budapest Kft.

Hatás- és feladatkörök:

- Kommunikációs stratégia fejlesztése
- Kreatív stratégia, kampány ötlet, vizuális koncepció fejlesztése
- Project operatív management, általános reklámügynökségi szolgáltatások
- ATL/BTL/Online kommunikációs anyagok tervezése és gyártása, weboldal tervezése, fejlesztése és karbantartása, üzemeltetése
- Direct Marketing stratégia, koncepció és kivitelezés
- Adatbázis stratégia, koncepció és management – teljes körű kezelés, frissítés, karbantartás

Felelősségvállalás: A Young and Rubicam Budapest Kft felelősséget vállal az alábbi szolgáltatások teljesítéséért:

- Az Ajánlatkérőnek készített kreatív tervek alapján ATL, BTL és online kommunikációs anyagok tervezése és gyártása
- az előre nem látható, de a megbízás keretén belül felmerülő kommunikációs anyagok tervezése és gyártása

SPIRITCOM Kommunikációs Kft.

Hatás- és feladatkörök: ATL (ún. vonal feletti) és nem hagyományos (szerkesztőségi jellegű) média megjelenések tervezése és vásárlása fizetett média felületeken. Az elfogadott médiaterv szerinti teljesítések kiszámlázása a Young and Rubicam Budapest Kft. részére és a

teljesítésekről teljesítési igazolások biztosítása az alábbiak szerint:

- sajtó megjelenés esetén támpéldány
- rádió megjelenés esetén spotlista
- tv megjelenés esetén spotlista
- közterületi megjelenés esetén monitor CD-n
- on-line esetén elérési statisztikák

Felelősségvállalás: A SpiritCom Kommunikációs Kft. felelőséget vállal az alábbi szolgáltatások megrendelés szerinti teljesítéséért:

- az Ajánlatkérőnek készített médiaterv szerinti média vásárlás a médiaterv tartalmazta felületeken, áron, és ütemezés szerint.
- az előre nem látható, de a megbízás keretén belül felmerülő média kampányok tervezése és az elfogadott terv szerinti mediavásárlás

Megrendelő részére számla benyújtásra jogosult:

Felek kijelentik továbbá, hogy az Ajánlatkérővel szemben a szerződés teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállalnak, továbbá a szerződés tökéletes színvonalú teljesítése érdekében a legszorosabban együttműködnek.

A felek megállapodása szerint a közös ajánlattevő képviselőre a nevükben történő eljárásra **Young and Rubicam Budapest Kft.** képviselője **Aczél László** ügyvezető teljes joggal jogosult.

Egymás közötti és külső jogviszonyukra a Polgári Törvénykönyv 337. §-ában és 338. §-ában foglaltak az irányadóak.

Budapest, 2009. május 14.

.....

Aczél László

ügyvezető

Young and Rubicam Budapest Kft

1123 Budapest Alkotás út 53. C ép. 2. em.

.....

Vincze Tibor

ügyvezető

SPIRITCOM Kommunikációs Kft.

1112 Budapest, Kápolna u. 3. B. ép. Fsz.

4.