

VÁLLALKOZÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (1015 Budapest, Ostrom utca 23-25.; adószáma: 15775883-2-41; MÁK pénzforgalmi számlaszáma: 10032000-00300939-00000017) képviseli: dr. Harka Péter beszerzési, üzemeltetési és vagyonkezelési főosztályvezető és Sorbán János gazdasági igazgató

mint megrendelő (továbbiakban: Megrendelő)

másrészről a

Inter Media Group Kft (székhely: Budapest 1021, Hűvösvölgyi út 54.,6 ép. 2.em., cégjegyzékszám: 01-09-703751, adószáma: 12794537-2-41, bankszámlaszáma: Commerzbank Zrt. , 14220218-1871003-00000000)

mint Vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó)

a továbbiakban együttesen Felek között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

Megrendelő a „A magyarországi földfelszíni televíziós műsorszórás digitális átállításához kapcsolódó kreatív tervezési és kivitelezési, médiatervezési és médiavásárlási, valamint PR és Call Center üzemeltetési feladatok” tárgyú, hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos közbeszerzési eljárást bonyolított le, mely eljárásban a Vállalkozót hirdette ki nyertesnek. Felek ezen eljárás eredményeképp kötik jelen szerződést.

1. A szerződés tárgya, a teljesítés helye

- 1.1. A szerződés tárgya a magyarországi földfelszíni televíziós műsorszórás digitális átállításához kapcsolódó kreatív tervezési, kivitelezési, médiatervezési és médiavásárlási, valamint PR és Call Center üzemeltetési feladatok elvégzése Megrendelő részére a közbeszerzési dokumentációban meghatározott feltételek szerint.
- 1.2. Felek kijelentik, hogy jelen vállalkozási szerződés egy keretszerződés, amelynek alapján a jelen szerződés 1.1. pontjában meghatározott tárgykörbe tartozó konkrét feladatok Megrendelő által történő kiadását, illetve a teljesítés általános feltételeit – a közbeszerzési dokumentáció nyújtotta keretek között – jelen szerződés 3.1. pontjában meghatározottak szerint rögzítik.
- 1.3. A teljesítés helye az egyedi megrendelés eltérő rendelkezése hiányában Megrendelő 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. alatti székhelye, valamint egész Magyarország területe.

2. A szerződés keretében nyújtandó szolgáltatások

Vállalkozó jelen szerződés teljesítése körében az alábbi szolgáltatásokat nyújtja Megrendelő részére:

- 2.1 A társadalom széles körét megszólító és támogatottságot generáló kommunikációs kampány koncepciójának kialakításával, a stratégia megalkotásával kapcsolatos feladatok ellátása.

Megrendelő interaktív, a lakosság széles köréhez szóló kampány kidolgozására ad megbízást, kiemelt figyelemmel a szakmai- és civil szervezetek, a kisebbségi önkormányzatok bevonására.

A kommunikációs kampány főbb paramétereit (fő üzenetek, fő tartalom, célcsoport szegmentáció, kommunikáció szakaszai) a műszaki leírás tartalmazza.

- 2.2. Kreatív tervezés (grafika, szövegírás, szlogen), megvalósítás és gyártás feladatainak ellátása, a kapcsolódó logisztikai feladatok (DM levelek postázása, szóróanyagok célba juttatása) ellátása

Az előző pontban meghatározott elvek mentén a kreatív koncepció kialakítása, ezzel összhangban:

- a grafikai tervezés, (különös tekintettel a jól beazonosítható arculati elemek megtervezésére)
- szlogenek és szöveges tartalmak előállítás, a
- a kreatív anyagok legyártása,
- a produkciós munkák kivitelezése,
- kreatív eszközökkel kapcsolatos logisztikai feladatok ellátása (pl. postázás, szóróanyagok célba juttatása, folyamatos elérésének biztosítása a célcsoport számára)
- szakmai feladatot ellátó személyek (felmérők, szerelők) munkavégzéséhez kapcsolatos eszközök megtervezése, gyártása
 - szakmai dokumentumok tervezése, gyártása (igénylőlapok, felmérő-ívek, oktatási segédanyagok)
 - megkülönböztető és azonosítást segítő öltözék (póló, baseballsapka) és egyéb eszközök (mappa, válltáska) Megrendelő a kreatív anyagokra legalább két változatot kér, amelyből kiválaszthatja a neki leginkább megfelelőt.

- 2.3. Átfogó PR-stratégia kidolgozása és megvalósítása, és a kampány során használandó BTL eszközök beazonosítása, becsatornázása

Megrendelő által kért eszközök:

- PR szöveg- és beszédírás (rendezvényekhez kapcsolódóan)
- PR filmek, oktatóvideók gyártása,
- Film, fotó- és videó dokumentációk készítése, kezelése
- Digitális átállás honlap kialakítása és üzemeltetése (kiemelt feladat – lásd alább)
- PR interjúk szervezése országos és helyi sajtóorgánokban
- Azon televízió- és rádióműsorok feltérképezése és összegyűjtése, amelyek tematikájába illeszkedik a digitális átállás, ezekben rendszeres megjelenés generálása, tájékoztatás a program aktualitásairól
- Sajtórendezvények szervezése (sajtótájékoztató és sajtóesemény megszervezése, sajtóanyagok elkészítése)
- Lakosság elkötelezettségét növelő PR rendezvények szervezése (például országos road-showk, lakossági fórumok, kiemelt nagyrendezvények, konferenciák, kerekasztal beszélgetések, régi tv készülékek összegyűjtésére szervezett akció)
- Szükség esetén válságkommunikációs feladatok ellátása
- Egyéb nyomtatványok tervezése, legyártatása, valamint a kapcsolódó logisztikai feladatok (ütemezett megrendelés, tárolás, kiszállítás) ellátása
- Reklámanyagok (szóróanyagok) tervezése, legyártatása, valamint a kapcsolódó logisztikai feladatok (ütemezett megrendelés, tárolás, kiszállítás) ellátása
- Oktatási anyagok sokszorosítása és az ezekkel kapcsolatos logisztikai feladatok ellátása
- Egyéb ügynökségi szolgáltatások – a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság vezetőinek, szakembereinek felkészítése a médiaszereplésekre

- Egyéb – a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, ahhoz kapcsolódó - ügynökségi szolgáltatások végzése.

2.4. On-line tájékoztató és szolgáltató felület kialakítása és üzemeltetése Megrendelő az alábbi elemek alkalmazását várja a weboldal kialakítása során

- naprakész információk az átállás ütemezéséről
- segítségnyújtás a támogatási jogosultság megállapításában
- részletes műszaki információk (elérhető technológiákról, eszközökről, például az elérhető set-top-boxok használati útmutatásának feltöltése)
- elérhető információk a fogyatékkal élők számára is (pl. hangfile-ok felhelyezése az oldalra)
- megváltozott csatornakinálat bemutatása településenként
- az adások műszaki paramétereinek ismertetése
- regionális információk rendezvényekről, a lekapcsolás ütemezéséről
- oktatóvideók, reklámszpotok, egyéb reklámanyagok
- digitális átállás-blog kialakítása és üzemeltetése

2.5. Médiastratégia megalkotása, médiatervezési- és vásárlási feladatok ellátása

Médiavásárlással kapcsolatos feladatok ellátása (médiastratégia, médiaterv készítése különös tekintettel a regionális műsorszolgáltatókkal való együttműködésre, médiavásárlás, médiakampányok hatékonyságának mérése, utóértékelése)

A médiavásárlás teljes dokumentálása, támpéldányok, köztéri független igazolások gyűjtése, rendszerezése és átadása, adathordozón történő rögzítése.

2.6. Call center üzemeltetésével kapcsolatos feladatok

A call center üzemeltetése keretében Vállalkozó feladata:

- Az NMHH által használt 06-80-38-39-40-es, kizárólag a digitális átállás kommunikációhoz rendelt zöld szám (a hívó részéről ingyenesen elérhető hívószám) átvétele és a call center elérhetősége céljából annak fenntartása.
- Call center (front office) üzemeltetéssel kapcsolatos összes tevékenység ellátása, a digitális átállás call centerre befutó hívások tekintetében a digitális átállás kommunikációhoz rendelt zöld szám felhasználásával, így a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátása, a működtetéséhez szükséges eszközök biztosítása, a szolgáltatás ellátásához szükséges munkaerő biztosítása és képzése.
- Az operátorok elérhetőségének tervezett rendelkezésre állása a kommunikáció informáló szakaszában napi 12 órában (08-20), heti 5 napban (munkanapokon) elérhető operátorokkal
- az aktivizáló-figyelmeztető szakaszon napi 12 órában (08-20), heti 7 napban elérhető operátorokkal,
- a levezető szakaszban 12 órában heti 5 munkanapban rendelkezésre álló operátor eléréssel.
- Rögzített üzenethagyás lehetősége azon időszakokban, amikor nem érhető el operator.
- Visszahívási szolgáltatás biztosítása.
- Call centerhez kapcsolódó IVR kialakítása és frissítése. Az IVR struktúra és tartalom kialakítása, valamint módosítása előzetes NMHH jóváhagyást igényel.
- Beszélgetések rögzítése és tárolása (beszélgetés adatbázis).
- Telefonos/Skype/Facebook ügyfélszolgálati tevékenység (tájékoztató és műszaki tájékoztató feladatok) ellátása a call center szakaszokban definiált időszakokban.
- Napi, heti és havi riportok készítése a call center elvárt szolgáltatási szint szerinti működéséről, illetve a call centerhez beérkező kérdések tartalmáról, felhasználókról.

- Az NMHH által átadott 06-80-38-39-40-es, kizárólag a digitális átállás kommunikációhoz rendelt zöld szám visszaadása az NMHH részére a call center nyertes pályázó általi szerződés szerinti működtetésének megszüntetést követő 5 munkanapon belül.
- Eseti megrendelés alapján e-mailes válasz üzenetek kiküldése.

2.6.1 Hívások kezelése

A call centerre érkező hívások kezelését Vállalkozó elkülönítetten köteles kezelni annak megfelelően, hogy azok Megrendelő támogatási programjának keretében rászorulónak minősülnek vagy nem. A hívások elkülönítését az IVR-ban a betelefonálónak biztosított választási lehetőséggel kell megvalósítani.

2.6.1.1 Rászorulti hívások kezelése

Megrendelő a rászorulti hívások kezelésére minden héten, legkésőbb a teljesítés hetének első napja előtt 14 nappal Vállalkozónak elküldi a hívások fogadására beültetésre szükséges operátorok kiszámításához szükséges megrendelést, nap/óra bontásban.

Megrendelő legkésőbb 48 órával a tényleges teljesítés időpontja előtt a megadott rendelést annak 25 %-ával módosíthatja (csökkentheti vagy növelheti). Ezt meghaladó módosítást Megrendelő csak külön, a Vállalkozóval megtartott egyeztetés után, vele egyetértésben kérhet. A megrendelés módosítása esetén Vállalkozónak a megrendelés átadásától számított 24 órán belül vissza kell igazolnia a teljesítést.

2.6.1.2 Nem rászorulti hívások kezelése

A nem rászorulti hívások kezelésére Megrendelő külön megrendelést nem ad, ezt Vállalkozó a kampányok függvényében becsléssel köteles elvégezni, az alábbi minőségi elvárások tartása mellett:

Paraméter	Mértékegység	Pályázati felhívás elvárások
telefonos ügyintéző kapcsolását eredményező menüpont kiválasztást követően 60 másodpercen belül a telefonos ügyintéző által fogadott bejövő hívás %-a	%/másodperc	≥80%/≤60mp
a létre nem jött meghiúsult beszélgetés aránya (a telefonos ügyintéző által fel nem dolgozott hívások száma /feldolgozott bemenő hívások száma + a fel nem dolgozott hívások száma)	%	≤5

2.6.2 Hívások tartalmának dokumentálása

Megrendelő hozzáférést biztosít Ügykövető rendszeréhez, melyben vállalkozó a rászorultaktól és a nem rászorultaktól érkező hívások tartalmát rögzíti, és a Megrendelő által meghatározott követelmények szerint kategorizálja.

A hívások dokumentálása során Megrendelő által átadott folyamatleírás szerint kell Vállalkozónak eljárnia.

HT 4 1021

Vállalkozó vállalja, hogy az Ügykövető rendszer futtatásához szükséges szoftver licenceket a megrendelés alapján biztosítja, azokat az operátorok által használt gépekre telepíti.

2.6.3 Problémás esetek kezelése, visszahívások rögzítése

Megrendelő leírás készítésével támogatást nyújt a problémás, összetett esetek kezeléséhez. Amennyiben Vállalkozó a Megrendelő által készített folyamatleírás és oktatási anyag szerint a betelefonálónak nem tudja megadni a szükséges tájékoztatást, visszahívást ígér és a folyamatleírás szerint szabályozottak alapján átadja azt Megrendelőnek.

2.6.4 E-mailek megválaszolása

Vállalkozó eseti megrendelés alapján Megrendelő által átadott sablonok szerint válasz e-mail üzeneteket küld ki, a folyamatleírásban leírtak szerint.

2.6.5 Élő operátoros ügyfélszolgálat munkarendje

Az operátorok elérhetőségének tervezett rendelkezésre állása időszakonként változó:

- a kommunikáció informáló szakaszában napi 12 órában (08-20), heti 5 napban (munkanapokon) elérhető operátorokkal
- az aktivizáló-figyelmeztető szakasz során napi 12 órában (08-20), heti 7 napban elérhető operátorokkal,
- esetenként a kommunikáció informáló szakaszában és az aktivizáló-figyelmeztető szakasz során 20-22 órai esti és a hétvégi nyitva tartással
- a levezető szakaszban 12 órában heti 5 munkanapban rendelkezésre álló operátor eléréssel.

Megrendelő a Vállalkozóval folytatott előzetes egyeztetést követően a call center nyitva tartására vonatkozó megrendelését minden héten legkésőbb a teljesítés hetének első napja előtt 14 nappal Vállalkozónak elküldi. A megrendelésben leadottól eltérő nyitva tartásra a Megrendelő és a Vállalkozó közös egyetértése esetén van lehetőség.

2.6.6 Operátorok képzése

Megrendelő a hívások megválaszolását támogató oktatási anyagot készít és a call center indulása előtt alapképzést tart, mely a feladat ellátásához szükséges szakmai és gyakorlati ismereteket biztosítja. A szerződés időtartama alatt szükséges további képzéseket ezen oktatási anyag felhasználásával Vállalkozó köteles biztosítani az újonnan belépő operátoroknak.

A Call Centerrel kapcsolatos követelményekre a szerződésben- és a műszaki leírás mellékletében leírtak együttesen irányadók.

3. Egyedi megrendelések teljesítésének általános feltételei

3.1.1. Felek jelen keretszerződés alapján történő megrendelések általános feltételeit az alábbiak szerint rögzítik:

3.1.1.1. Megrendelő egy egyedi megrendelést megelőzően a Vállalkozó által teljesítendő konkrét feladatokról írásbeli tájékoztatást állít össze és Vállalkozó részére megküldi azt.

3.1.2.

A tájékoztatás minimális tartalma a következőkre terjed ki:

- a teljesítendő feladatok és az elérendő cél, illetve célcsoport meghatározása,
- a teljesítésre nyitva álló időtartam,
- rendelkezésre álló háttéranyagok
- az elvégzendő feladat tekintetében Megrendelő speciális igényei,
- egyéb, Megrendelő által a teljesítés szempontjából lényegesnek vélt szempontok.

3.1.3. Vállalkozó az egyedi tájékoztatóban meghatározott határidővel írásos formátumban Megrendelő részére átadja a feladat megoldására kidolgozott tervet – minimum két opció -, a tervek tételes költségvetését és időbeli ütemezését tartalmazó stratégiát (a továbbiakban: terv).

3.1.4. Megrendelő a Vállalkozó által benyújtott tervet 2 napon belül véleményezi. Amennyiben a feladat megoldására kidolgozott terv nem egyezik meg a Megrendelő által adott tájékoztatóban foglaltakkal, Megrendelő kampánnyal kapcsolatos célkitűzéseivel, illetve azzal kapcsolatosan Megrendelő bárminemű módosítási javaslattal él, úgy Megrendelő jogosult azt Vállalkozó részére visszaküldeni, mely esetben Vállalkozó haladéktalanul köteles a tájékoztató célkitűzéseinek megfelelő újabb tervet készíteni, és azt a Megrendelő részére legkésőbb a módosítási javaslatban foglalt, de maximum 5 munkanapon belül jóváhagyás céljából megküldeni.

3.1.5. Megrendelő az igényei szerinti ütemezéssel írásban hagyja jóvá a tervet, Felek a feladat megoldására kidolgozott terv írásos jóváhagyása szerint készítik el a hivatalos megrendelést.

A kidolgozott terv írásos jóváhagyására jogosult személy az NMHH részéről:
Zsuppán Attila kommunikációs igazgató.

3.1.6. Egyedi megrendelések

Az egyedi megrendelésben a teljesítés ellentételezése a jóváhagyott terv szerint a Vállalkozó ajánlati árai alapján kerül megállapításra.

Az egyedi megrendelések aláírására jogosult személy(ek) a szerződés nevesített aláírói az NMHH részéről:

dr. Harka Péter beszerzési, üzemeltetési és vagyonkezelési főosztályvezető és Sorbán János gazdasági igazgató

3.1.7. A megrendelést Vállalkozó a kézhezvételtől számított 1 munkanapon belül írásban köteles visszaigazolni Megrendelő részére.

4. A teljesítés általános szabályai:

4.1. A szolgáltatások teljesítése során Vállalkozót folyamatos együttműködési kötelezettség terheli. Vállalkozó Megrendelő külön kérése nélkül is köteles folyamatosan tájékoztatni Megrendelőt az elvégzendő feladatok teljesítésének körülményeiről, teljesítettségi fokáról. Az elvégzendő feladatokkal kapcsolatos körülmények megváltozásáról Vállalkozó köteles Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni. Vállalkozó köteles heti rendszerességgel a folyamatban lévő feladatokról Megrendelővel egyeztetett tartalmú írásbeli tájékoztatót készíteni.

- 4.2. A Vállalkozó a teljesítést érintő, azt befolyásoló külső körülmény változása esetére kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy tőle elvárható módon, a legjobb szakmai képessége szerint törekszik haladéktalanul olyan megoldást találni a Megrendelő részére, hogy az eredeti kampánycélok a továbbiakban is megvalósíthatók legyenek. Ebben az esetben a Vállalkozó valamennyi döntésének meghozatalát megelőzően köteles a Megrendelőnek a tervezett döntéshez történő előzetes írásbeli hozzájárulását kérni, illetve a lehetséges megoldásokról szóló javaslatairól a Megrendelőt köteles részletesen és teljes körűen tájékoztatni.
- 4.3. Vállalkozó az információcsere és aktuális kampányok egyeztetése céljából a szerződés hatálya alatt biztosítja munkanapokon (9-17 óra között) a rendelkezésre állást.
- 4.4. Vállalkozó a teljesítés során folyamatosan Megrendelő érdekeit szem előtt tartva köteles eljárni.
- 4.5. A Megrendelőnek jogában áll a folyamatban lévő teljesítéssel kapcsolatban módosítást, különösképpen elhalasztást, átütemezést vagy szüneteltetést kérni, továbbá jogosult az egyedi megrendelésben meghatározott feladat lemondását is kérni. Vállalkozó dokumentálhatóan köteles ezen kérés teljesítése érdekében minden tőle elvárható megtenni annak érdekében, hogy Megrendelőt a fentiekből bekövetkezően a lehető legkisebb károsodás érje. Lemondás esetén az addig teljesített feladatok és igazolt költségek tekintetében számolnak el Felek egymás felé. Vállalkozó azonban nem tarthat igényt olyan kifizetésre, amely azon okból vált esedékessé, hogy Vállalkozó a fenti kötelezettségének nem, vagy késedelmesen tett eleget.
- 4.6. Vállalkozó köteles tájékoztatni Megrendelőt minden, a teljesítéssel kapcsolatos Megrendelőt érintő jogszabályról, szakmai szabályról, illetve a szakmában általánosan elfogadott gyakorlatról. A fentiekén túl Vállalkozó köteles felhívni a Megrendelő figyelmét a Megrendelő által adott esetleges szakszerűtlen utasításra és annak várható következményeire.
- 4.7. A Vállalkozó kizárólagosan felel azért, hogy a teljesítés során létrejövő anyagok - ide nem értve a Megrendelő által rendelkezésre bocsátott bárminemű anyagot és információt, illetve a 4.8. pontban meghatározott Megrendelő által előzetesen jóváhagyott anyagot – tartalma, illetve azoknak közzététele megfelel a hatályos jogszabályoknak.
- 4.8. A Vállalkozó minden, a teljesítés során általa készített anyagot köteles a Megrendelővel felhasználás előtt előre egyeztetni. Amennyiben Megrendelő az egyedi megrendelésben ezt külön kéri, Vállalkozó csak olyan anyagok előállítását kezdheti meg, illetve teheti közzé, amelyeknek mintapéldányát a Megrendelő képviselője aláírásával jóváhagyta.
- 4.9. A Vállalkozó kötelezettséget vállal arra, hogy a Megrendelővel szerződéses kapcsolatban álló egyéb vállalkozóval – szükség esetén a Megrendelővel történt előzetes egyeztetés szerint – együttműködik a teljesítés során.
- 4.10. A Vállalkozó köteles a szolgáltatást megfelelő szakértelemmel és körültekintéssel ellátni, összhangban a tevékenységére vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltakkal, továbbá annak végzésével kapcsolatban általánosan elismert szokásokkal és normákkal.
- 4.11. A Megrendelő köteles minden, a szerződés teljesítéséhez szükséges kizárólag tőle beszerezhető adatot, információt megfelelő időben a Vállalkozó részére biztosítani.

- 4.12. A Megrendelő a teljesítés bármely szakaszában jogosult a Vállalkozó tevékenységét ellenőrizni.
- 4.13. Vállalkozó a szolgáltatás során köteles biztosítani a kifogástalan teljesítéshez szükséges szakértelemmel rendelkező személyeket.

5. A keretszerződés időtartama

Jelen keretszerződés a Felek általi aláírásának napján lép hatályba. Vállalkozó a jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást az aláírástól számított 30 hónapon belül adott megrendelések esetében, de legfeljebb a keretösszeg kimerüléséig köteles nyújtani.

6. Vállalkozási díj

- 6.1. Felek a keretszerződést 1.900.000.000,- Ft + áfa, azaz Egymilliárd-kilencszázmillió forint plusz áfa keretösszegre kötik. Az egyes szolgáltatások díjtételeit a Vállalkozó ajánlata tartalmazza. Jelen szerződés hatálya alatt megrendelt szolgáltatások ellenértékének összege nem haladhatja meg a szerződés keretösszegét.
- 6.2. Vállalkozó semmilyen igényt nem érvényesíthet azon az alapon, hogy Megrendelő megrendeléseinek összege a keretszerződés megszűnéséig nem éri el a teljes keretösszeget, Megrendelőnek jelen szerződés alapján előre vállalt megrendelési kötelezettsége nincs.
- 6.3. Az elszámolás és kifizetés során csak és kizárólag ellenőrzött és indokolt költségek vehetők figyelembe. A vállalkozási díjon túl a Megrendelő a jelen szerződésben foglalt szolgáltatással kapcsolatban a Vállalkozónak semmilyen jogcímen további díjat nem fizet, illetve költséget nem térít meg. A vállalkozási díj a szerződés teljesítésével kapcsolatos valamennyi költségekre fedezetet nyújt.

7. Fizetési feltételek, a teljesítés igazolása

- 7.1. Vállalkozó köteles minden esetben az egyedi megrendelés alapján teljesített szolgáltatások teljes dokumentációját átadni Megrendelő részére. A dokumentáció átadása tekintetében Vállalkozó az egyes tevékenységei körében különösen az alábbiak bemutatására köteles:
- a) az elektronikus médiában történő megjelenésre vonatkozó megrendelés esetén az adott kampány lezárása után legkésőbb 30 nappal: tévé post-buy értékelés, megvalósítási igazolások GRP alapon (AGB vagy azzal megegyező adatokkal). Teljes kampánycél teljesülési mutatók és költség-haszon számítások, valamint elérés-alapú hatékonyságelemzés.
- b) közterületi kampány esetén: fotóval illusztrált monitoring, óriásplakát, citylight és egyéb közterületi médiavásárlás felületszintű igazolása.
- c) online kampány esetén: aktuális PI oldalankénti, és egyéb statisztikák, megjelenések screen shoot-jai, illetve elérés alapú elemzések.
- d) rádió igénybevételére szóló megrendelés esetén: monitoring csatolása, az adott kampány lezárása után legkésőbb 30 nappal (Kantar Media)
- e) nyomtatott médiában történő megjelenésre vonatkozó megrendelés esetén a megjelenéseket igazoló támpéldányok.

- 7.2. Vállalkozó köteles továbbá a teljesítést hitelt érdemlő dokumentumokkal (szerződések, számlák, pénzügyi bizonylatok, stb.) igazolni, amelyek alkalmasak annak alátámasztására, hogy az adott összeg szerződésszerűen került kifizetésre, illetve az esetlegesen Megrendelőt megillető kedvezmény érvényesítésre került, Vállalkozó ennek tekintetében teljes körű ellenőrzési jogot biztosít Megrendelő részére.
- 7.3. A szolgáltatás szerződésszerű teljesítésének igazolására a Megrendelő által aláírt Teljesítési igazolás szolgál. Amennyiben a szolgáltatás szerződésszerűen teljesítésre került Megrendelő kiállítja a Teljesítési igazolást. Amennyiben a Vállalkozó a teljesítést alátámasztó dokumentumokat, illetve a kampánylezáró post-buy elemzéseket nem nyújtja be, Megrendelő nem fogadja el a teljesítést. Ebben az esetben azt kijavítás végett megfelelő póthatáridő szabása mellett visszaadhatja a Vállalkozó részére.
- 7.4. Vállalkozó a Teljesítési igazolással alátámasztott heti gyűjtőszámlát a Teljesítési igazolás kiállítását követő 3 munkanapon belül nyújtja be a Megrendelőnek 1 példányban, ÁFA bontással, cégszerűen aláírva. A Megrendelő a díjat utólag, a számla kézhezvételének napjától számított 15 napos fizetési határidővel utalja át a Kbt. 130. §-ában foglaltaknak megfelelően. Ha a határidő utolsó napja munkaszüneti nap, a határidő a következő munkanapon jár le.
- 7.5. A heti gyűjtőszámla a megrendelések nevesített és igazolt részteljesítései alapján a szükséges csatolt bizonylatokkal kerül benyújtásra.
- 7.6. A Vállalkozó kifejezetten vállalja, hogy nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak.

8. Kártérítés, kötbér

- 8.1. A Vállalkozónak a szerződésben vállalt kötelezettségeit a szerződésben és egyedi megrendelésben rögzített feltételek és határidők szerint kell teljesíteni. Amennyiben a szerződés teljesítése során a Vállalkozó olyan körülményről szerez tudomást, amely akadályozza a határidőre történő teljesítést, úgy a Vállalkozónak haladéktalanul értesítenie kell írásban a Megrendelőt a késedelem tényéről, illetve annak okáról.
- 8.2. Vállalkozó szerződésszegése esetén az alábbi szankciók érvényesíthetők:
- késedelmi, hibás teljesítési és/vagy meghiúsulási kötbér érvényesítése;
 - kártérítés érvényesítése;
 - megrendeléstől való elállás, illetve a szerződés felmondása
- 8.3. Vállalkozó késedelmes teljesítése esetén a Megrendelő késedelmi kötbérre jogosult. A késedelmi kötbér alapja az egyedi megrendelésben meghatározott, nem teljesített feladat nettó ellenértéke, mértéke az eredménytelenül eltelt teljesítési határidőtől számítva minden nap késedelem esetén napi 0,5%.
- 8.4. Ha a Vállalkozó teljesítése minőségi hibában szenved, a Megrendelő arra az időre, amely a hibás teljesítéstől a kifogástalan minőségben történő teljesítésig eltelt ugyanolyan mértékű kötbért követelhet, mint késedelmes teljesítés esetén. A Call centerre vonatkozóan a visszaigazolt mennyiség elvégzéséhez szükséges kapacitás nem teljesítése esetén kötbér terheli a Szolgáltatót abban az esetben, ha a visszaigazolt mennyiség elvégzéséhez szükséges kapacitást nem biztosítja. Ebben az esetben a kötbér alapja a szerződésszegés időpontja

szerinti heti megrendelési díj (rászorult hívások fogadásának heti díja), a kötbér mértéke pedig szerződésszegésenként napi 5%, de legfeljebb heti 20 %.

A nem rászorult hívások kezelésére előírt minőségi paraméterek minőségrontó irányba való átlépése esetén:

- ≤10%-os minőségrontó elmaradás esetén: heti 5 %
- 10-20%-os minőségrontó elmaradás esetén: heti 10 %
- 20%-os minőségrontó elmaradás felett: heti 20 %

Ebben az esetben a kötbér alapja a szerződésszegés időpontja szerinti heti nem rászorult hívások fogadásának heti díja.

- 8.5. A meghíúsulási kötbér alapja az ajánlatkérő (Megrendelő) által indítandó/indított adott kampány nettó vállalkozási díja, mértéke annak 25 %-a.
- 8.6. Vállalkozó a Kbt. 126.§-a alapján biztosítékot nyújt a szerződés teljesítésének elmaradásával kapcsolatos igények biztosítására. A biztosítékot Megrendelő abban az esetben használhatja fel, amennyiben a szerződés teljesítése a szerződéskötést követően a Vállalkozó érdekkörében felmerült bármely okból vagy a Vállalkozó érdekkörében felmerült lehetetlenülés okán hiúsul meg. A biztosítékot Vállalkozó a szerződéskötéskor Megrendelő bankszámlájára történő befizetéssel, illetőleg bankgarancia biztosításával vagy biztosítási szerződés alapján kiállított kötelezvényvel bocsátja Megrendelő rendelkezésére. A biztosíték a vállalkozási díj 1 %-ának, azaz Egy százalékának megfelelő összeg.
- 8.7. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a Megrendelő részéről nem értelmezhető lemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a Megrendelőt a Vállalkozó szerződésszegése esetén megilletik.
- 9.9. A Megrendelő kötbérigényét, illetve kártérítési igényét írásban köteles közölni a Vállalkozóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét.

9. Titoktartás

- 9.1. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy jelen szerződés időtartama alatt, továbbá annak bármely okból történő megszűnését követően – időbeli korlátozás nélkül – bármelyik szerződő fél által üzleti titoknak, vagy bizalmas információnak minősített minden információt és adatot bizalmasan kezelnek és megőriznek, ezeket a másik fél előzetes, írásbeli hozzájárulása nélkül egyik fél sem hozhatja nyilvánosságra, vagy illetéktelen harmadik személy tudomására. Ezen kötelezettség nem vonatkozik azon információra, amely
- közismert
 - amelyről a fogadó félnek már tudomása volt
 - amelyet harmadik fél részére korlátozás nélkül felfedtek
 - vagy amelynek felfedését jogszabály írja elő.
- 9.2. Vállalkozó e jogviszony fennállása alatt és a jogviszony megszűnését követően is köteles megőrizni a Megrendelő tevékenységével, annak ellátásával kapcsolatban tudomására jutott személyes adatot, minősített adatot valamint minden olyan adatot, tényt vagy körülményt, amelyet a Megrendelő nem köteles törvény előírásai szerint a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tenni.
- 9.3. Vállalkozó a szerződés teljesítése során Megrendelő részéről tudomására, birtokába jutott minden adatot, információt csak e vállalkozási szerződés szerinti kötelezettségeinek

teljesítéséhez használhatja fel, a szerződés megszűnését követően ezen adatokat, információkat köteles a Megrendelő részére visszaadni, illetve adathordozóiról törölni, illetve megsemmisíteni. Ezen törlési kötelezettség alól a Vállalkozó annyiban mentesül, amennyiben az átadott adat, illetve információ ahhoz szükséges, hogy a Vállalkozó helytállási kötelezettségét teljesíteni tudja, illetve hogy bizonyíthassa, hogy a teljesítése megfelel a törvényes, illetve szerződésben kikötött tulajdonságoknak.

- 9.4. A titoktartási kötelezettség megsértése esetén a Felek kártérítési felelősséggel tartoznak.
- 9.5. A Vállalkozó tudomásul veszi az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 1. számú melléklete III. fejezetének 4. pontjában foglaltakat, amely szerint az államháztartás pénzeszközei felhasználásával, az államháztartáshoz tartozó vagyonnal történő gazdálkodással összefüggő, ötmillió forintot elérő vagy azt meghaladó értékű árubeszerzésre, építési beruházásra, szolgáltatás megrendelésre, vagyonértékesítésre, vagyonhasznosításra, vagyon vagy vagyoni értékű jog átadására, valamint koncesszióba adásra vonatkozó szerződések megnevezését (típusát), tárgyát, a szerződést kötő felek nevét, a szerződés értékét, határozott időre kötött szerződés esetében annak időtartamát, valamint az említett adatok változásait közzé kell tenni a szerződés létrejöttét követő hatvan napon belül.”
- 9.6. Felek tudomásul veszik, hogy:
- az Állami Számvevőszék vizsgálhatja a jelen szerződés tartalmát a Vállalkozónál,
 - a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 81.§ értelmében nem minősülhet üzleti titoknak az az adat, amelynek megismerését vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből elrendeli,
 - kérésre a jelen jogviszonnyal összefüggő és a Ptk. 81. § (3) bekezdése alapján közérdekből nyilvánosnak minősülő adatokra vonatkozóan kötelesek tájékoztatást adni.

10. Szellemi alkotással kapcsolatos jogok

- 10.1. A Vállalkozó felelősséget vállal és szavatol azért, hogy a reklám- és kommunikációs anyag jogi, ezen belül szerzői jogi, médiajogi, versenyjogi, iparjogvédelmi, valamint sajtó- vagy reklámetikai szempontból megfelelő, nem sérti más szerzői, szomszédos jogi, személyhez fűződő vagy más szellemi alkotással kapcsolatos jogait, valamint nem sért a médiajogi, reklámetikai vagy bármely egyéb jogszabályt.
- 10.2. A Vállalkozó a vállalkozási díj ellenében Megrendelőnek a szerződésszerű teljesítéshez szükséges felhasználói jogot biztosít a teljesítésként átadott szellemi termékekre a felhasználási jogok ellenértéke részét képezi a vállalkozási díjnak. A Vállalkozó kötelezettsége, hogy amennyiben a Megrendelő kívánja, a teljesítésben közreműködők szerzői jogait kiterjessze a megkívánt mértékben. Olyan anyagok tekintetében, amelyek nem, vagy nem kizárólag a Vállalkozó szellemi termékei, de a szerződésszerű teljesítéshez szükségesek, Vállalkozó szavatol azért, hogy a felhasználási jogok a Felek által ismert szerződési célok teljes körű megvalósítására kiterjedjenek. A felhasználási jogok megszerzése ügyében a Vállalkozó a saját nevében, a Megrendelő javára jár el.
- 10.3. A szellemi alkotások védelmi ideje alatt Felek az egyedi megrendelésekben közölt eltérő megállapodásának hiányában a Megrendelő megszerzi a szellemi alkotások rögzítésére, többszörözésre, terjesztésére, a művek nyilvánosságához közvetítésére, nyilvános előadására, átdolgozására vonatkozó, harmadik személynek átengedhető, területi korlátozás nélküli, a művek, műrészletek védelmi idejének teljes időtartamára szóló felhasználási jogokat. A

Megrendelőt megilleti a szellemi alkotások egészének vagy bármely részének átdolgozásához, módosításához, rövidítéséhez, kibővítéséhez, tartalmi és/vagy formai javításához való jog, valamint abból kivonatok, adaptációk és válogatások készítéséhez, közzétételéhez, terjesztéséhez és egyéb hasznosításához való jog. Valamennyi egyéb (szerzői jogvédelem alá tartozóként meg nem jelölt) átadott anyag felett Megrendelő tulajdonjogot szerez.

- 10.4. A Megrendelő a jelen szerződéssel kizárólagos módon megszerzett jogainak Felek eltérő rendelkezésének hiányában egészben vagy részeiben harmadik személyek részére történő átengedésére is jogosult.
- 10.5. Mindezekon túlmenően a Vállalkozó kijelenti, hogy jogában áll a szellemi alkotások felhasználási jogainak jelen megállapodás szerint történő átruházása, és harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelőre jelen megállapodással átruházott felhasználási jogok gyakorlását akadályozná vagy kizárná. Harmadik személy ilyen igénnyel való fellépése esetén a Vállalkozó vállalja, hogy saját költségén közvetlenül fellép a Megrendelő jogos érdekei védelmében. Ezen jogszavatosság kiterjed a Vállalkozó által átadott szellemi alkotások részét képező bármilyen további anyagra is. A Felek kifejezetten rögzítik, hogy az egyes szellemi alkotások, műrészletek felhasználásának jogosságáért, az ezek szerzői felé a szerzői vagy egyéb jogcímen felmerülő díjak mindenkori megfizetéséért kizárólag és teljes mértékben a Vállalkozót terheli felelősség.
- 10.6. Jelen szerződésben meghatározott szellemi alkotásokkal kapcsolatos jogok nem érintik, illetve korlátozzák Vállalkozó jelen szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítését. Jelen szerződés teljesítése körében olyan Vállalkozó részére átadásra kerülő anyag tekintetében, melynek felhasználási jogaival kizárólag Megrendelő rendelkezik, a felhasználási jogokat a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben megadottnak kell tekinteni.

11. Kapcsolattartás

- 11.1. Jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban a Felek hatályos jognyilatkozat - ide nem értve Megrendelő oldaláról a szerződés módosításának, illetve megszüntetésének és az egyedi megrendelések jóváhagyásának az eseteit - tételére jogosult képviselői, és értesítési címük:

Megrendelő oldaláról:

	Név	Értesítési cím	Postacím	Tel/fax	Email
Kreatív	Zsuppán Attila Sásdiné Richter Rita	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	T: +36 1/ 457 7191 F: +36 1/ 457 7211 M:+36 20/454 6972 M:+36 20/203 2633	zsuppan.attila@nmhh.hu hh.hu sasdine@nmhh.hu
Pr	Zsuppán Attila Sásdiné Richter Rita	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	T:+36 1/457 7191 F:+36 1/457 7211 M:+36 20/454 6972 M:+36 20/203 2633	zsuppan.attila@nmhh.hu hh.hu sasdine@nmhh.hu
Call center	Demeter József	1013. Budapest, Visegrádi u. 106.	1013. Budapest, Visegrádi u. 106.	T:+36 1/468 0635 F: +36 1/468 0680 M:+36 30/941 1191	demeter.jozsef@nmhh.hu
Média	Zsuppán Attila Sásdiné Richter Rita	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	1015. Budapest, Ostrom u 23-25.	T:+36 1/457 7191 F:+36 1/457 7211 M:+36 20/454 6972 M:+36 20/203 2633	zsuppan.attila@nmhh.hu hh.hu sasdine@nmhh.hu
Sajtó	Zsuppán	1015. Budapest,	1015. Budapest,	T:+36 1/457 7191	zsuppan.attila@nmhh.hu

	Attila Sásdiné Richter Rita	Ostrom u 23-25.	Ostrom u 23-25.	F:+36 1/457 7211 M:+36 20/454 6972 M:+36 20/203 2633	hh.hu sasdine@nmhh.hu
Megrendelés/ Számlázás	Demeter Tamás	1013. Budapest, Visegrádi u. 106.	1013. Budapest, Visegrádi u. 106.	T:+36 1/468 0635 F: +36 1/468 0680 M:+36 30/941 1191	demeter.tamas@n mhh.hu

Vállalkozó oldaláról:

	Név	Értesítési cím	Postacím	Tel/fax	Email
Kreatív	Kósa Erika	1021 Budapest, Tárogató út 46.	1021 Budapest, Tárogató út 46.	T:+36 20/322 5675	kosa@hung-ister.hu
Pr	Bonnár Zsuzsanna	1016 Budapest, Lisznyai u. 38.	1016 Budapest, Lisznyai u. 38.	T:+36 20/224 1372	bonnar.zsuzsanna@ hgprisma.hu
Call center	Pálinkás Kitti	1119 Budapest, Rátz L. u. 37.	1119 Budapest, Rátz L. u. 37.	T:+36 1/371 3200	palinkas@allsys.hu
Média	Drága Richárd	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	T:+36 1/391 0598	richard_draga@img .hu
Sajtó	Drága Richárd	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	T:+36 1/391 0598	richard_draga@img .hu
Megrendelés/ Számlázás	Drága Richárd	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	1021 Budapest, Húvösvölgyi út 54.	+36-1-391-0598	richard_draga@img .hu

- 11.2. Felek vállalják, hogy a kapcsolattartók személyében bekövetkező esetleges változást írásban közlik egymással. Az írásbeli közlés kézhezvételéig a korábban megjelölt kapcsolattartó tehet hatályos jognyilatkozatokat.
- 11.3. A Vállalkozó a kapcsolattartást úgy köteles megszervezni, hogy a Megrendelő igényei szerint szükséges és ésszerű tájékoztatásának, és a Felek – akár a rendkívüli, előre nem látható körülmények hatására szükségessé váló haladéktalan – kapcsolatfelvételének és együttműködésének lehetőségét folyamatosan biztosítsa.
- 11.4. Felek a szerződés teljesítésével kapcsolatos minden közleményeiket (értesítés, nyilatkozat) személyesen, ajánlott levélben, telefaxon, e-mailen vagy távbeszélőn juttatják el egymáshoz. A távbeszélőn, illetve személyesen közölt közleményt e-mailben, ajánlott levélben vagy telefaxon meg kell erősíteni. A telefaxon továbbított iratokat a Feleknek aláírással kell ellátniuk. Az értesítésben foglaltak akkor lépnek érvénybe, ha azt kézbesítették.

12. Egyéb rendelkezések

- 12.1. A Megrendelő a szerződést további mérlegelés nélkül felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha
- a Vállalkozóban közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek, vagy

NP / 1021

- a Vállalkozó közvetetten vagy közvetlenül 25 %-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaságban, amely nem felel meg a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott feltételeknek.
- 12.2. A Vállalkozó kifejezetten vállalja, hogy a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt a tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 12.1. pont szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
 - 12.3. A Vállalkozónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a szerződés kapcsán felmerül. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről a felek kötelesek egymást kölcsönösen írásban tájékoztatni. Amennyiben a Felek a vitát közvetlen tárgyalás útján rendezni nem tudják, úgy a jogvita eldöntésére alávetik magukat a Megrendelő székhelye szerint hatáskörrel rendelkező helyi bíróság, vagy törvényszék illetékességének.
 - 12.4. A szerződés mindennemű módosítása és kiegészítése írásos formában, a szerződő felek egyetértésével, a 2011. évi CVIII. törvény 132. §-a és a Polgári Törvénykönyv rendelkezései alapján lehetséges.
 - 12.5. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy jelen szerződés és az ez alapján teljesített kifizetés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. § hatálya alá tartozik.
 - 12.6. Megrendelő 3 (három) hónapos, Vállalkozó 6 (hat) hónapos felmondási idővel jogosult jelen szerződést felmondani. A felmondási idő alatt Vállalkozó a megrendelt szolgáltatásokat köteles szerződésszerűen teljesíteni. Felmondás esetén Felek az egyedi megrendelésben meghatározott feladatokról és teljesítési határidőkről szükség szerint egyeztetnek, a felmondási idő elteltét követően az addig teljesített szolgáltatásokról kölcsönösen elszámolnak egymás felé.
 - 12.7. Felek a szerződésben nem szabályozott kérdésekben Magyarország hatályos jogszabályait, különösen Polgári Törvénykönyv szabályait tartják jelen vállalkozási jogviszonyukra kötelezőnek
 - 12.8. Jelen szerződés 4 eredeti példányban készült, és 14 (tizennégy) számozott oldalból áll. Felek a szerződést elolvasás és közös értelmezés után, mint akaratuknak mindenben megfelelőt írják alá.

Budapest, 2012.



László Bani
Vállalkozó

pénzügyi ellenjegyzés:

[Signature]
12.20.