

K Ö Z S Z O L G Á L T A T Á S I S Z E R Z Ő D É S M Ó D O S Í T Á S A

amely létrejött egyrészről a

Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata

székhely: 1092 Budapest, Bakáts tér 14.
adószáma: 15735722-2-43;
stat. számjele: 15735722-8411-321-01
képviselője: dr. Bácskai János, polgármester

(a továbbiakban: Önkormányzat),

valamint másrészről a

Ferencvárosi Parkolási Kft.

székhely: 1092 Budapest, Bakáts tér 14.
adószám: 22934064-2-43
Cégjegyzékszám: 01-09-945377
képviselője: Englóner Erzsébet ügyvezető

mint **Közszolgáltató** (a továbbiakban: Közszolgáltató)

(a Önkormányzat és Közszolgáltató a továbbiakban együttesen: Felek)

között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

Felek a köztük 2010. szeptember 22-én kötött (alapszerződés), 2010. december 31-én és 2011. decemberében módosított közszolgáltatási szerződést (továbbiakban: szerződés) közös megegyezéssel az alábbiak szerint módosítják:

1. Felek a szerződés 3.1.1 pontja első bekezdésének szövegét az alábbiakra módosítják:

„A Közszolgáltató köteles a személyes, valamint a telefonon, telefaxon és az e-mailen történő kapcsolattartást biztosítani. Ennek érdekében Közszolgáltató köteles honlapot és a parkolással kapcsolatos ügyek tekintetében a 30/2010 (VI.4.) Főv. Kgy. rendeletben meghatározott nyitva tartással ügyfélszolgálati irodát működtetni. A Közszolgáltató a vonatkozó közszolgáltatások feltüntetésével köteles az Ügyfeleket hirdetmény útján, illetve más helyben szokásos módon, valamint honlapján tájékoztatni.”

2. Felek a szerződés 3.2 pontja első és második bekezdésének szövege hatályon kívül helyezik.

3. Felek a szerződés 3.2 pontja harmadik bekezdésének szövegét az alábbiakra módosítják:

„Önkormányzat köteles jelen Szerződés hatálybalépését követő 30 napon belül külön Pénzforgalmi bankszámlát nyitni, amelyre a Közzolgáltató rálátást biztosít. Közzolgáltató a kompenzációs díj havi mértékéről számlát állít ki, amelyet az Önkormányzat a teljesítésigazolást követően 8 munkanapon belül átutalással egyenlít ki Közzolgáltató részére.”

4. Felek a szerződés 4.6 pontja második bekezdésének szövegét az alábbiakra módosítják:

„A kiszámlázott és a befolyt Várakozási Díjakról, késedelmi kamatokról Közzolgáltató havonta utólag, minden hónap 15. napjáig elszámolást köteles készíteni, amelyben kimutatja azok ÁFA tartalmát és azt köteles az Önkormányzat részére átadni.”

5. Felek a szerződés 6.1. pontjának szövegét az alábbiakra módosítják:

„Közzolgáltató köteles évente, a 4.8. pontban foglalt határidőre éves Jelentésben a Közzolgáltatási tevékenység teljesítéséről, a Kompenzáció elszámolásáról, valamint a Szerződés teljesítésének és a Közzolgáltatási tevékenység ellátásának tapasztalatairól, - számszerű adatokkal alátámasztott – összesítő tájékoztatást nyújtani Önkormányzat részére.”

6. Felek a szerződés 12. pontja „Közzolgáltató vonatkozásában” részhez tartozó szöveget az alábbiakra módosítják:

„1093 Budapest, Lónyay utca 13/a
Fax: 920-0347”

7. Felek a szerződés 12. pontjában a kapcsolattartók adatait az alábbiakra módosítják:

„**Önkormányzat:**

Varga József alpolgármester
Tel: 217-1662
Fax: 216-1318
E-mail: jozsef_varga@ferencvaros.hu

Közzolgáltató:

Englónér Erzsébet ügyvezető
Tel.: +36-1-9200340

Fax: +36-1-9200347

e-mail: iroda@ferencvarosiparkolas.hu”

8. Felek a szerződés 1. számú mellékletét jelen módosító szerződés 1. számú mellékletére módosítják.

9. Felek a szerződés 3. számú melléklet 1.4. ii) pontjának szövegét az alábbiakra módosítják:

„ii.) a költségek elszámolásának a számviteli törvény és Közszolgáltató számviteli politikája által előírt szabályoknak kell megfelelnie.“

10. Felek a szerződés 3. számú melléklet 6. pont első mondatának szövegét az alábbiakra módosítják:

„Az Ésszerű Nyereség adott évben nem haladhatja meg a tárgyévet megelőző évre vonatkozó mérleg szerinti saját tőke 20%-át”

11. Jelen szerződés módosító rendelkezései 2012. október 16-ától lépnek hatályba.

12. A szerződés jelen szerződésmódosítással nem érintett részei változatlan tartalommal hatályban maradnak.

Felek a jelen szerződés módosítását annak elolvasása és értelmezése után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt írták alá.

Budapest, 2012. október

Budapest Főváros IX. Kerület
Ferencváros Önkormányzata

Ferencvárosi Parkolási Kft.

.....

polgármester

.....

ügyvezető

Önkormányzat képviselőjében

Közszolgáltató képviselőjében

Pénzügyileg ellenjegyzem:

.....

Nyeste Marianna
irodavezető

Közzolgáltatási tevékenység

Parkoló automata üzemeltetés

Igény szerinti automaták komplex telepítése (építés, programozás)
Automaták rendszeres karbantartási tevékenysége
Akkumulátor csere és töltés
Hőpapír csere
Érmeolvasó karbantartás
Automata mosás
Automaták eseti programozási feladatai
Automaták adhoc hibajavítása
Automaták biztosítási ügyintézése

Pénzfeldolgozás

Pénzkazetta begyűjtés
Késspénz automatánkénti leszámolása, bizonylatolása
Megszámolt késspénz banki befizetése, ügyfélszolgálaton befizetett pénz banki befizetése
Automaták által jelentett és beérkezett késspénz összevetése, eltérés okának feltárása
Felhasznált kártyaforgalom nyilvántartása
Ürítési statisztikák készítése
Ürítési összesítők tárolása

Központi koordinációs tevékenység

Automaták hibajavítási koordinációja az ügyfélszolgálatok, az ellenőrök és az automaták hibajelentései alapján
Ürítési, javítási, karbantartási terv készítés
Üzemidőn kívüli kerékbilincselő tevékenység koordinálása
Komplex távfelügyeleti rendszer biztosítása
Sorozatos feltörés esetén 24 órás felügyelet biztosítása
Adatszolgáltatás hibajavításról az ügyfélszolgálati panaszkezelések alátámasztására
Autó flotta management (karbantartó, javító, automaták pénz begyűjtő autói)

Ellenőrzési tevékenység, annak támogatása

Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának biztosítása
Parkolási ellenőr alapképzés és folyamatos, jogszabályoknak megfelelő képzés
Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának napi ki- és bevételezése, folyamatos mennyiségi és műszaki ellenőrzése
Parkolási ellenőr technikai infrastruktúrájának karbantartása, hibaelhárítása
PDA napi letöltések kezelése
Pótdíjfizetési felszólítás kiállításához szükséges segédanyagok biztosítása (csekk, zacskó, hőpapír)

Technikai eszközök napi karbantartása: akku töltés, beállítások ellenőrzése, adminisztráció
Pótdíjazáshoz kapcsolódó fotók letöltése, archiválása
Parkolási ellenőri pótdíjazási szám statisztika
Parkolási ellenőr mozgásának és aktivitásának on-line követése
Parkolás ellenőrzés (pótdíjazás és kerékbilincselési közreműködés a kijelölt övezetben)

Statisztikák, jelentések

Kerékbilincs elszámolások, statisztikák
Meghibásodási statisztika
Hibajavítási statisztika
Üzemeltetési statisztikák
Havi bevételi statisztikák készítése automaták forgalmi adatai, mobil parkolási bevétel és ürítési adatok alapján
Üzemeltetési statisztikák
Kihasználtsági statisztikák

Ügyfél és panaszkezelés

Személyes ügyfélszolgálati panaszkezelés azonnali lezárással
Személyes ügyfélszolgálati panaszkezelés back office utómunkával, írásos visszajelzéssel
Egyedi ügyfélszolgálati panaszkezelés, írásos visszajelzéssel
Call Center-es ügyfélszolgálati panaszkezelés
Pótdíjbefizetés kezelés ügyfélszolgálaton keresztül
Igény szerint ÁFA-s számla kiállítás a várakozási díjakról és pótdíjakról
Elsődleges pótdíj panaszok kezelése (iktatás, levelek megválaszolása sablon levelek felhasználásával, nyomtatás, borítékolás, lefűzés)
Másodlagos pótdíj panaszok kezelése (iktatás, levelek megválaszolása sablon levelek felhasználásával, nyomtatás, borítékolás, lefűzés)
Békéltető testületi megkeresések megválaszolása
Külföldi partnertől érkező email-ek megválaszolása, panaszok rögzítése
Flottás ügyfelek ügyfélszolgálat

Ügyfél folyószámla kezelés

Elsődleges és másodlagos utalások kézi rögzítése
Másodlagos csekkes befizetések kézi rögzítése
Elsődleges csekkes befizetések elektronikus feldolgozása
Azonosítatlan befizetések feldolgozása
Hibás eseményfelvételek és egyedileg kezelt ügyek jóváírása
Pótdíjbefizetések és költségeinek könyvelése

Követelés kezelés

Felszólító levelek készítése, adat lekérdezés, postázás

60 napon belül felszólított események átadása további ügykezelésre a követeléseket kezelő ügyvédi iroda részére.

Ügyvédi behajtásra átadott ügyek befizetéseinek és költségeinek rögzítése
Ügyvédi irodával/követeléskezelővel történő kapcsolattartás illetve annak történő folyamatos adatszolgáltatás.

A követelések leírására, elengedésére történő javaslattétel.

A külföldi rendszámú gépjárművek adatainak átadása, és kapcsolattartás a külföldi rendszámú gépjárművekkel kapcsolatos követeléskezelő céggel.

Iratkezelés / tárolás

Pótdíjazáshoz kapcsolódó fotó tárolás

Pótdíjazáshoz kapcsolódó dokumentumok rendszerezett tárolása (felszólító levél elektronikus formátumban,
feladójegyzék)

Ügykezelés dokumentumainak rendszerezett tárolása (panaszlevelek, panaszos válaszlevelek, faxok, emailek)

Ügyfélszolgálati központ és külső ügyfélszolgálatok között dokumentumok szállítása

Megőrzési idő utáni iratselejtezés

Adatállomány kezelés

Törzsadat karbantartás

Parkolási engedélyadatok frissítése

Call Center-es rendszer (IVR) management

Statisztikák, jelentések

Havi bevételi statisztikák készítése

Kártyaforgalomról szóló havi jelentés készítése

Egyedi kimutatások készítése

Adott hónapban hatályos engedélyek lejelentése

Ügyvédi irodával kötött szerződés alapján

Adatszolgáltatás az ÁFA jelentés elkészítéséhez

Illetékvisszafizetések kigyűjtése a különböző számlakivonatokról

Infrastrukturális szolgáltatások

Ügyfélszolgálati tevékenységhez szükséges teljes infrastruktúra

1. Közszolgáltatási kötelezettség mennyiségi paraméterei

Közszolgáltató Budapest IX. Kerület Önkormányzat területén összesen 175 db parkolójegy kiadó automatát üzemeltet 5250 parkolóhelyen Az előbbieket szerinti mennyiségi paraméterek az Önkormányzatok által jóváhagyott üzleti tervek alapján módosulhatnak.

2. Közszolgáltatási kötelezettség teljesítésének biztonsági követelményei

Közszolgáltató napi rendszerességgel ellenőrzi a parkolójegy-kiadó automaták vonatkozó biztonsági szabályok szerinti működését, illetve a műszaki előírásoknak való megfelelést. Az ellenőrzés tapasztalatait rögzíti és meghatározza a további ellenőrzések szempontrendszerét.

3. **Közszolgáltatási kötelezettség minőségi feltételei**

A Közszolgáltató éves átlagban a parkolójegy kiadó automaták legalább 95 %-át kifogástalanul üzemelteti. A vonatkozó rendelettel összhangban kifogástalanul üzemelőnek minősül a parkolójegy kiadó automata az alábbiak szerint:

- üzemidőben a parkolójegy-kiadó automata üzemképes,
- normál meghibásodás esetén a hibaelhárítást a Közszolgáltató a hiba bejelentésétől számított 2 órán belül megkezdheti és 4 órán belül befejezi,
- egyéb meghibásodás (pl. vandalizmus) esetén a hiba nagyságától függően a javítást a lehető legrövidebb idő alatt elvégzi, illetve elvégezteti.

A Közszolgáltató éves statisztikai jelentést készít és az éves elszámolással együtt azt átadja az Önkormányzatnak.