

8/2/2012/1470

Vállalkozási szerződés

amely létrejött egyrészről **Budapest Főváros Gyógyfürdői és Hévízei Zrt.** (a továbbiakban: **Megrendelő**)

székhely:	1138 Budapest Népfürdő u. 38-40.
adószám:	12165814-2-41
bankszámlaszám:	10103104-05221622-00000008
képviseli:	Szőke László, vezérigazgató

másrészről **PANGEA Petény Tanácsadó Kft.** (a továbbiakban **Szállító**)

székhely:	1133 Budapest, Váci út 110.
cégjegyzékszám:	01-09-893367
adószám:	13926928-2-41
bankszámlaszám:	10103173-54109400-01000008
képviseli:	Drahos Péter

(Megrendelő és Vállalkozó a továbbiakban együttesen: **Szerződő Felek** vagy **Felek**) között az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

Előzmények

Megrendelő és Vállalkozó (továbbiakban együttesen: Szerződő Felek) előzményként rögzítik, hogy a Megrendelő, mint ajánlatkérő ajánlattételi felhívást küldött az „**Szolgáltatásfejlesztési, ügyfélekezelési tréning beszerzése a BGYH Zrt munkatársai számára**”, nemzeti eljárási rend szerinti, általános egyszerű közbeszerzési eljárás megindítása tárgyában, amely eljárás vonatkozásában a Vállalkozó a törvényes feltételeknek megfelelő érvényes ajánlatot nyújtott be, amelyet az ajánlattételi felhívás szerinti bírálati szempont alapján a Megrendelő nyertes ajánlatként hirdetett ki.

A Megrendelő és Vállalkozó megállapodnak abban, hogy a jelen Vállalkozási szerződés - a feladat elvégzése tekintetében - teljes megállapodást képez, amely szerint Vállalkozó kötelezettsége, hogy az általa elvégzett szolgáltatást olyan szinten nyújtsa, amely minden részletében megfelel a műszaki leírásnak és követelményeknek, valamint az Ajánlattételi felhívás és Dokumentáció előírásainak, mégpedig a jelen Szerződésben rögzített határidőn belül és célnak megfelelően, és ennek érdekében minden ezzel kapcsolatos és szükséges intézkedést a Vállalkozó köteles megtenni és biztosítani.

Vállalkozó a szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nyújtandó szolgáltatásra vonatkozó, a szerződéskötést megelőző közbeszerzési eljárásban a vállalkozói feladatokkal kapcsolatban az ajánlattevők rendelkezésére bocsátott dokumentumokat, a Megrendelő követelményeit megismerte, azok tartalmát elfogadta, az eljárás során a nyújtandó szolgáltatással kapcsolatban további információ kérésére vonatkozó lehetőségével tisztában volt, minden az ajánlattételhez szükséges választ, információt megkapott, a szerződés rendelkezéseit mindezekre is tekintettel magára nézve kötelezőnek elfogadja.

Amennyiben jelen Vállalkozási szerződés, illetve az alapját képező közbeszerzés dokumentumainak valamely rendelkezése nem egyértelmű, egymásnak ellentmond, az adott rendelkezés értelmezése során az egyes dokumentumok sorrendje az alábbi (a sorban előbb/feljebb álló élvez elsőbbséget):

- i. a jelen Szerződés
- ii. a jelen Szerződés mellékletei
- iii. a közbeszerzési eljárás ajánlattételi felhívása
- iv. a közbeszerzési eljárás dokumentációja
- v. a közbeszerzési eljárásban benyújtott és elfogadott ajánlat a kiegészítő tájékoztatásokkal együtt.

1. A szerződés tárgya és teljesítési határidő:

Szolgáltatásfejlesztési tréning a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt munkatársai számára, összesen maximum 350 fő részére, maximum 18 csoport keretében azzal, hogy egy csoport létszáma maximum 20 fő lehet. Az egyes csoportok képzéseinek időpontját a Megrendelő határozza meg azzal, hogy jogosult a tovább képezni kívánt dolgozói létszámot, és ezzel a leoktatandó csoportok számát csökkenteni. A Megrendelő elvárásai szerint adott esetben több csoport egyidejű oktatása is szükséges lehet a teljesítés során.

A feladatok részletes leírását a szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. számú melléklet tartalmazza.

Jelen vállalkozási szerződést Felek határozott időre kötik az alábbiak szerint.

A szolgáltatás nyújtása kezdésének tervezett időpontja: a szerződéskötést követően azonnal. A szolgáltatás nyújtása befejezésének határnapja: 2012. május 31.

2. A Felek jogai és kötelezettségei:

2.1. Megrendelő megrendeli Vállalkozótól az 1. pontban rögzített képzések lebonyolítását.

2.2. Megrendelő kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy azokat az anyagokat, dokumentumokat melyek nélkül Vállalkozó nem tudná elvégezni szerződéses feladatait időben Vállalkozó rendelkezésére bocsátja.

2.3. A képzéseken és tréningeken résztvevő személyek listáját és a felnőttképzési szerződések megkötéséhez szükséges adatait a Megrendelő az adott csoport képzésének megkezdése előtt minimum 5 munkanappal bocsátja Vállalkozó rendelkezésére.

2.4. A Megrendelő jogosult a kijelölt személyek körének megváltoztatására a Vállalkozó előzetes értesítése mellett legkésőbb a képzés megkezdése előtti 2 napon.

2.5.Megrendelő köteles a képzések megvalósításához szükséges helyszínt biztosítani. A terem felszereltsége igény szerint mozgatható asztalokkal és székekkel felszerelt terem. A pontos helyszínt a képzés megkezdése előtt 3 munkanappal előre a Megrendelő egyeztetni a Vállalkozóval. A képzés ideje alatt a hallgatók ellátásáról a Vállalkozónak nem kell gondoskodnia.

2.6.Megrendelő kötelessége, hogy tájékoztatja a tréning résztvevőit a képzés céljáról, feltételeiről, annak tartalmáról és várható időtartamáról, a képzés során ellenőrzi munkavállalói részvételét és az eredményes részvétel feltételeinek való megfelelését.

2.7.Vállalkozó hibás, vagy késedelmes teljesítése esetén Megrendelő mindaddig megtagadhatja a teljesítésigazolás kiadását, míg Vállalkozó hibásan, vagy késedelmesen teljesít. A hibás teljesítésről Megrendelőnek jegyzőkönyvet kell felvennie, illetve köteles Vállalkozóval egyeztetni.

2.8.Megrendelő a szerződés fennállása alatt jogosult a Vállalkozó munkáját, feladatai teljesítését ellenőrizni.

2.9.Vállalkozó köteles az 1. pontban és a szerződés részét képező 1. számú mellékletben szereplő műszaki specifikációban meghatározott képzési szolgáltatási feladatokat maradéktalanul és határidőre elvégezni. Megrendelő csak olyan oktatók bevonását fogadja el a képzésbe, akik legalább 3 éves idegenforgalmi területen teljesített felnőttképzési oktatási gyakorlattal rendelkeznek. Az oktatók szakmai gyakorlatát bemutató önéletrajzát a Vállalkozó köteles előzetesen a Megrendelő rendelkezésére bocsátani, legalább a képzés megkezdését megelőző egy héttel. A Megrendelő jogosult az oktató bevonását visszautasítani, amennyiben nem felel meg a szakmai gyakorlata a fentieknek. Ilyenkor a Vállalkozó 3 munkanapon belül köteles új, a feltételeknek megfelelő oktatót megjelölni.

2.10.Vállalkozó a szerződés szerint elvégzett feladata után jogosult Megrendelőtől teljesítésigazolást kérni.

2.11.Vállalkozó jogosult az 1. pontban meghatározott feladatok ellátásáért vállalkozási díjáról szóló számláját kiállítani, a Vállalkozó részteljesítésre is jogosult.

2.12.Vállalkozó feladatai ellátásához alvállalkozókat vehet igénybe. Az alvállalkozókról Megrendelőt tájékoztatja.

2.13.A szakképzési hozzájárulás elszámolhatósága érdekében a Vállalkozó a Megrendelő által kijelölt résztvevőkkel, a képzés megkezdése előtt Felnőttképzési szerződést, a Megrendelővel Szolgáltatási szerződést köt.

2.14.Vállalkozó írásos képzési segédanyagot biztosít valamennyi résztvevő számára, továbbá biztosítja a megfelelő szakképzettségű, szakmai gyakorlattal rendelkező, tapasztalt oktató közreműködését.

2.15.A képzést az e szerződésben és a képzési programban rögzített feltételekkel, a felnőttképzésre vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, az azokban előírt dokumentumok elkészítésével, vezetésével bonyolítja. Elkészíti és a Megrendelő rendelkezésére bocsátja a

szakképzési hozzájárulás elszámolásához szükséges, jogszabályban előírt dokumentumokat.

2.16.A képzés befejezésekor Megrendelő számára átadja a képzés elszámolásakor a Megrendelő adatszolgáltatáshoz szükséges dokumentációt.

2.17.Vállalkozó e szerződés teljesítésével összefüggésben tudomására jutott minden információt köteles üzleti titokként kezelni, kizárólag a szerződésben foglalt feladatai teljesítése érdekében használhatja fel. Ha Vállalkozó alvállalkozót vesz igénybe, a vele kötendő szerződésben köteles érvényesíteni a titoktartás kötelezettségét. E kötelezettség Vállalkozót a szerződés megszűnése után is korlátlan ideig terheli.

2.18.Vállalkozó köteles Megrendelőt értesíteni minden olyan eseményről, történésről, mely veszélyezteteti feladatainak határidőre történő befejezését.

2.19.Vállalkozó köteles haladéktalanul Megrendelő tudomására hozni, ha vele szemben csőd vagy felszámolási eljárás indult, vagy végelszámolását határozta el.

3. A Vállalkozót megillető díjazás kiegyenlítése

3.1.A Vállalkozó egy részszámla és egy végszámla benyújtására jogosult. A részszámlát legkésőbb 2012. február 15-ig ki kell állítani. A végszámla kiállítására a végteljesítés igazolását követően, de legkésőbb 2012. június 10-ig kerülhet sor. Az Ajánlatkérő jogosult arra, hogy a képzésben résztvevők számát, ezzel együtt az oktatók csoportok számát csökkentse, amely értelemszerűen az ellenszolgáltatás arányos csökkentését is eredményezi.

3.2.A Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy jelen Szerződés, és annak teljesítése után a kifizetés a 2007. évi CXXVI. törvénnyel módosított Art. 36/A §-ának hatálya alá esik.

3.3.Szerződő felek a szerződésben rögzített szolgáltatás ellenértékeként a közbeszerzési eljárásban elfogadott vállalási díjat az alábbiakban határozzák meg:

nettó 1.000.000 Ft./csoport
azaz betűvel:
nettó egymillió Ft./csoport

az alábbi – a 3.1. pontban meghatározottak figyelembevételével tervezett - pénzügyi ütemezés szerint:

Részszámla:

5.000.000,- Ft + ÁFA

Végszámla:

5.000.000,- Ft + ÁFA

Mindösszesen:

10.000.000,- Ft + ÁFA (a megrendelt

csoportok számának megfelelően változhat)

azaz tíz millió hétszázezer Ft összegű, vállalozási díjban határozzák meg.

Az ÁFA mértékét a teljesítéskor irányadó törvényes rendelkezés szerint kell számlázni és megfizetni.

3.4.A vállalkozási díj fedezetet nyújt mindazon elvégzendő munkákra, melyek a jelen Szerződés tárgyát képezik, a Vállalkozó semmilyen egyéb költséget nem jogosult elszámolni.

3.5.A Vállalkozó jogosult, a jelen Szerződés aláírását követő 15 napon belül átadott, a 2. sz. mellékletként csatolt, számlavezető bankja által záradékolt Felhatalmazással, a számla ellenértékének azonnali beszédési megbízással történő érvényesítésére, amennyiben a Megrendelő a szerződésszerű teljesítést igazolta, és az irányadó fizetési határidő eredménytelenül telt el. Az e pontban felsorolt okmányok becsatolására Vállalkozó köteles.

1. 3.6. A számlák kifizetésének feltétele a Megrendelő által kijelölt kapcsolattartó vagy a helyettesítésére jogosult személy által elismert teljesítés - igazolás. .

3.7.Megrendelő a részére benyújtott számlát és annak fent felsorolt mellékleteit számszakilag, tartalmilag felülvizsgálja, megfélelés esetén a teljesítést igazolja.

3.8.A Megrendelő a teljesítés igazolás alapján kiállított vállalkozási díjat tartalmazó számla kifizetésére olyképpen köteles, hogy a Vállalkozónak a teljesítés elismerésének időpontjáig alvállalkozóit, stb. megillető ellenszolgáltatás mértékére vonatkozó nyilatkozata alapján benyújtott, alvállalkozóit, stb. illető számláit 15 napon belül, az ellenszolgáltatás fennmaradó részére benyújtott számláit ugyancsak 15 napon belül átutalja a Vállalkozónak. Ez utóbbit azzal a feltétellel, hogy Vállalkozó az alvállalkozókkal stb. szembeni fizetési kötelezettségét teljesítette. (Kbt. 305. § (3) d) és g) alpont). Megrendelő az átutalást Vállalkozó Budapest Bank Nyrt. pénzügyiintézetnél vezetett 10103173-54109400-01000008 számú számlájára teljesíti.

3.9.A Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy jelen Szerződés, és annak teljesítése után a kifizetés a 2007. évi CXXVI. törvénnyel módosított Art. 36/A §-ának hatálya alá esik.

3.10.Vállalkozó az elismert teljesítéshez tartozó számla késedelmes átutalása esetén a Ptk. 301/A. § szerint késedelmi kamatra jogosult.

4. Késedelmes teljesítés

Amennyiben a Szolgáltató elmulasztja a szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítését a vállalt ütemezéssel, illetve határidőn belül, a Megrendelő késedelmi kötbérre jogosult. A késedelmi kötbér a Szállítónak felróható késedelem esetén a késedelemmel érintett szolgáltatás értékének 1%/nap. A Megrendelőnek jogában áll az esedékessé vált kötbért a vállalási díjból visszatartani.

5. A szerződés módosítása

A Kbt. 303. §-a alapján a Szerződő Felek csak akkor módosíthatják a jelen Szerződésnek a felhívás, a dokumentáció, valamint az ajánlat tartalma alapján meghatározott részét, ha a

szerződéskötést követően – a szerződéskötéskor előre nem látható ok következtében – beállott körülmény miatt a szerződés valamelyik fél lényeges jogos érdekét sérti.

A szerződés módosítását írásba kell foglalni. A szerződésmódosítással kapcsolatban a Kbt. által előírt közzétételi kötelezettség teljesítése a Megrendelő feladata.

6. A szerződés rendkívüli felmondása

Amennyiben a Vállalkozóval szemben Megrendelő legalább 3 alkalommal minőségi kifogást tesz vagy legalább 2 alkalommal legalább 3 napos késedelmet tapasztal, Megrendelő jogosult a szerződést írásban felmondani 15 napos felmondási idő mellett. Felek az írásbeli felmondás megküldését követő 25 napon belül kötelesek egymással teljes körűen elszámolni.

7. Vegyes rendelkezések:

7.1. Szerződő felek kifejezik készségüket, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében szorosan (közvetlen kapcsolat formájában is) együttműködnek.

A Megrendelő által kapcsolattartásra feljogosított személy:

név:	Buczko Erzsébet
beosztás:	Humánpolitikai osztályvezető
telefon:	+361 4524 500
e-mail/fax	+361 4524 501; buczko.erszebet@spabudapest.hu

A Vállalkozó teljes jogkörrel rendelkező képviselői:

név:	Drahos Péter
beosztás:	
telefon:	+361 327 0374
e-mail/fax	+361 327 0375; dpeter@pangeapeteny.hu

A Vállalkozó szerződésszerű teljesítésért felelős képviselője:

név:	Drahos Péter
beosztás:	
telefon:	+361 327 0374
e-mail/fax	+361 327 0375; dpeter@pangeapeteny.hu

Amennyiben a Vállalkozó a kapcsolattartó személyében változást tervez, köteles azt 5 napon belül Megrendelőnek bejelenteni és az új személy alkalmasságát az ajánlattételi felhívásban foglaltaknak megfelelően igazolni. A változás csak a Megrendelői elfogadást követően lép hatályba. A Vállalkozó a képviselője megbízását visszavonhatja, és új képviselőt bízhatnak meg, ez azonban csak a másik fél tudomásszerzésével válik hatályossá.

8.2. A szerződés teljesítése során a Vállalkozó által készített dokumentációkat Megrendelő csak az e szerződésben foglalt célok elérése érdekében használhatja fel. Bármely más célú további felhasználás csak a Vállalkozó előzetes engedélyével lehetséges.

8.3. Vállalkozó Megrendelő előzetes írásos hozzájárulása nélkül nem hozhatja nyilvánosságra, harmadik féllel sem ismertetheti a szerződést, illetve annak bármely kikötését, vagy bármely, a Megrendelő érdekkörébe tartozó információt, amelyet azzal kapcsolatban a Megrendelő vagy annak felkérésére más biztosít.

8.4. Vállalkozó az e szerződés keretében történő teljesítéseit titokvédelmi kötelezettségének megtartása mellett marketing tevékenységében hivatkozási referenciaként használhatja.

8.5. Amennyiben a közbeszerzési szerződés teljesítése érdekében a nyertes ajánlattevő (ajánlattevők) a Kbt. 304. § (1) bekezdése alapján projektársaságot hoznak létre, a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek a projektársaság létrejöttének időpontjától a projektársaságot illetik meg, illetőleg terhelik.

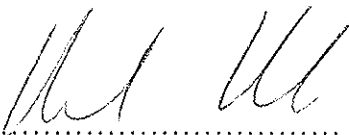
8.6. A Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő az Áht. és a Kbt. vonatkozó rendelkezései alapján a szerződés adatait, illetve a szerződést nyilvánosságra hozza.

8.7. A jelen szerződés nem szabályozott kérdéseiben a Ptk., Kbt. és a szakmai jogszabályok az irányadók.

8.8. Jelen Szerződés az aláírásakor lép hatályba.

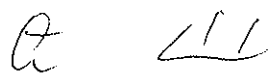

8.9. Jelen Szerződést a felek elolvasás és közös értelmezés után, mint ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá.

Budapest, 2011. december 30.

.....


Vállalkozó
Pangea Petény Tanácsadó Kft.
Tel.: 06 1 327 0374, Fax: 06 1 327 0375
Sz.: 1133 Budapest, Váci út 110.
Th.: 1133 Bp., Thurzó u. 5/c. II/19.
Adószám: 13925928-2-41

Ellenjegyezte:

.....



Megrendelő
Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt.

Budapest, 20

Mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki leírás

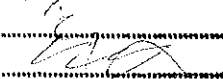
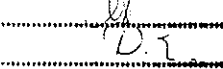

Szerződést kötő osztály

Jogi osztály

Gazdasági osztály

Gazdasági Igazgató

Műszaki vagy Üzemeltetési Igazgató
(amennyiben szükséges)

.....

.....

.....


MŰSZAKI LEÍRÁS

A szolgáltatásfejlesztési tréning célja:

Ügyfélkezelés színvonalának emelése az árbevétel növelése és a szolgáltatásminőség javítása érdekében, a munkatársak kommunikációjának fejlesztése. A vezetők számára a tréning ezen felül segítséget ad a legjobb gyakorlatok és a dolgozói ötletek feltárására, és a tréning alapján a teljesítményértékelési és beszámolási rendszer fejlesztésére.

A szolgáltatásfejlesztési tréning elvárt formája és mennyisége:

Két napos program során a szolgáltatásfejlesztés négy különböző megközelítését kell elsajátítani. Minden területen az alábbi témák megtárgyalására és begyakorlására kerüljön sor.

1. A külföldi országokból érkező vendégek viselkedési szokásainak és kommunikációs sajátosságainak jobb felismerése és reagálása

1. A hatékony kommunikáció jelentősége, készségfejlesztés
2. A kommunikáció folyamata, kommunikációs akadályok
3. Interkulturális kommunikáció
4. Kommunikáció és nyelv
5. A nem verbális kódok fajtái
6. Sztereotípiák

2. Konfliktuskezelés, magatartási formák

1. Első benyomás kialakítása
2. Mit éreznek mások velünk kapcsolatban
3. Érdeklődés kimutatása
4. Az első kapcsolatfelvétel
5. Kitárulkozás
6. A beszélgetések dinamikája
7. Szemlélet, világlátás
8. A vonzerő alkalmazása
9. Tudatosság, pozíció, érdek
10. A rossz benyomás felülírása

3. Értékesítési technikák bemutatása, elsajátítása (szituációs gyakorlatok)

1. A vendégkör alakítása
2. A vendég megközelítése, idő és költség azonosítása
igényfeltárás
3. A lehetőségek ismertetése, bemutatása
4. Választási lehetőségek felajánlása
5. A tranzakció zárása,
6. Utógondozás
7. Visszacsatolás a szolgáltatásfejlesztéshez

8. Előrejelzések készítése
9. Technikák és módszerek

4. Vendéglégedettség növelése

1. Szolgáltatásminőség fejlesztése
2. Minősítési rendszerek
3. Besorolás
4. A minőségi egyensúly
5. Az ügyféligények feltárása
6. Vezetői intézkedési terv
7. Minőségbiztosítás
8. Minőségirányítás
9. Folyamatos javítás
10. Kérdőívek
11. Interjúk
12. Fókuszcsoport, közösségépítés

Az egyes tudásterületek feldolgozása előadások, gyakorlatok és szituációs játékok keretében történik meg, a résztvevők aktív részvételével. A 16-20 fős turnusok lehetőséget adnak az egyéni, páros és csoportos problémamegoldásra, a tárgyalási és prezentációs technikák alkalmazására, a vitakultúra és az együttműködés fejlesztésére, valamint a csapatépítésre.

A program során 2011 novembere és 2012 decembere között maximum 18 csoport tréningje valósul meg, melynek időbeosztását az Ajánlatkérő negyedévekre bontva előre egyeztetni a nyertes Ajánlattevővel.

Elkészítendő dokumentumok:

- képzések dokumentációja a felnőttképzési törvény szerint, illetve a szakképzési hozzájárulás elszámolási szabályainak megfelelően