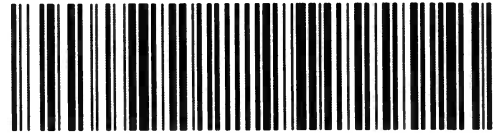


Szerződésszám:



SZE2025000227/000

SZOLGÁLTATÁSI KERETSZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BKM Nonprofit Zrt.)

Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042582

Adószám: 10941362-2-44

Képviseli: Tringer Ágoston PR és kommunikációs igazgató és Szabó István számviteli és adózási főosztályvezető

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

másrészről a(z)

IPSOS Média-, Reklám-, Piac- és Véleménykutató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhely: 1133 Budapest, Váci út 76.

Adószám: 14868032-2-41

Cégjegyzék szám: 01 10 046444

Képviseli: Szerencsés Tibor cégvezető

mint Vállalkozó, (a továbbiakban **Vállalkozó**),

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

1. A szerződés tárgya, keretösszege és időtartama

Megrendelő megrendeli, Vállalkozó elvállalja jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező műszaki leírásban (2. sz. melléklet) rögzített feltételek, valamint Megrendelő eseti megrendelés(i) **a Megrendelő egyes divíziói által ellátott közszolgáltatásokra vonatkozó ügyfél-elégedettségi, szolgáltatásfejlesztési és egyéb lakossági közvélemény kutatások elvégzését.**

1.1. A szerződés keretösszege nettó 13.000.000,- Ft + ÁFA, azaz nettó tizenhárommillió forint +ÁFA (a továbbiakban Keretösszeg).

A jelen pontban meghatározott keretösszeg a Megrendelő igényeinek függvényében, eseti megrendelések útján, változó mértékben lehívható keretösszeg. Megrendelő a keretösszeget nem köteles kimeríteni.

1.2. Jelen szerződés alapján Vállalkozó a **szerződés mindkét Fél általi aláírásától számított 18 hónapig, vagy** – amennyiben ez előbb következik be – **a keretösszeg kimerüléséig** tartó határozott ideig köteles teljesítésre.

Felek megállapodnak, hogy Vevő a 18 hónapos időtartam lejárta előtt legkésőbb 20 nappal az Eladóhoz intézett egyoldalú írásbeli nyilatkozattal a szerződés eredeti 18 hónapos időbeli hatályának lejártától számítva további 6 hónappal meghosszabbíthatja jelen keretszerződés hatályát.

1.3. Vállalkozó az egyes feladatokat részben törvényi előírás, részben az egyes közszolgáltatási tevékenységekhez kapcsolódó közszolgáltatási szerződések előírásai alapján, részben pedig a Megrendelő saját igényei alapján, **Megrendelő eseti megrendeléseinek** kötelese elvégezni.

1.4. Megrendelő az elvégzendő feladatokról, a feladatok teljesítési határidejéről, valamint a teljesítési helyéről és egyéb a teljesítés szempontjából lényeges feltételről eseti megrendelést küld Vállalkozó – jelen szerződésben megjelölt – Kapcsolattartója részére, elektronikus úton.

Vállalkozó köteles az eseti megrendelést legkésőbb annak kézhezvételétől számított 1 (egy) munkanapon belül visszaigazolni Megrendelő részére a megküldéssel azonos módon. Amennyiben 1 (egy) munkanapon belül visszaigazolás az eseti megrendelésre nem érkezik, akkor Megrendelő a teljesítési határidő kezdetét (eseti megrendelés kézhezvételének napját) az adott eseti megrendelés megküldésétől számított 1 (egy) munkanap elteltétől számolja.

2. Teljesítés helye, módja és feltételei

2.1. A jelen szerződés alapján megrendelt feladatok teljesítési helyét az eseti megrendelések tartalmazzák. A kutatásokat Vállalkozónak a Megrendelő mindenkor szolgáltatói területén kell lefolytatnia.

2.2. A szerződés tárgyát képező feladatokat Vállalkozó a vonatkozó jogszabályokban, a 2. sz. mellékletként szereplő műszaki leírásban, illetve az eseti megrendelésekben meghatározott célok, elvárások és feltételek alapján köteles elvégezni.

Vállalkozó köteles az alábbi Megrendelői célokat a feladatok ellátása során kiemelten szem előtt tartani:

- Megrendelő következtetéseket vonhasson le a szolgáltatásai fejlesztési lehetőségeiről, arról, hogy hogyan javíthatja szolgáltatási és értékesítési tevékenységét;
- Megrendelő felmérhesse, hogy mely szolgáltatásait és milyen módon, csatornákon keresztül szükséges promotálni;
- Megrendelő a felmérésekből megállapíthassa, hogy a belső kommunikációját miként szükséges erősíteni.

2.3. Vállalkozó a szerződés teljes időtartama alatt és a feladatok teljesítése során köteles folyamatosan együttműködni és kapcsolatot tartani a Megrendelővel, tájékoztatni a Megrendelőt az általa végzett feladatokról, a feladatok állásáról és szükség esetén személyesen, telefonon és e-mailben is rendelkezésre állni, az egyes kutatások eredményeit Megrendelő kérése alapján - előre egyeztetett időpontban és helyszínen - személyesen prezentálni.

Vállalkozó minden olyan körülményről - beleértve a Megrendelőtől kapott információkat is - haladéktalanul értesíti a Megrendelőt, amely kihatással van a szerződés teljesítési

határidejére, az elvárt minőségre. Az értesítésnek ki kell terjednie az előidéző okokra, azok megszüntetésének módjára, a kedvezőtlen hatások várható mértékére, mérséklésének módjára. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért Vállalkozó felelős.

2.4. Vállalkozó köteles a szerződésben vállalt feladatait a Megrendelő utasításainak és érdekeinek megfelelően teljesíteni.

2.5. Vállalkozó minden, a szerződés szerinti kötelezettségét az elvárható alapos szakértelemmel, gondossággal és erőfeszítéssel kell, hogy teljesítse. Vállalkozó kijelenti, hogy a szerződés teljesítését megfelelő szakértelemmel, szakképzettséggel, felkészültséggel és tapasztalatokkal rendelkező szakemberek végzik.

2.6. Megrendelő – az üzleti titokra, a minősített adatok védelmére és a személyes adatvédelemre vonatkozó, valamint egyéb jogszabályok keretei között – köteles ellátni Vállalkozót valamennyi olyan, rendelkezésére álló információval, amely a Vállalkozó feladatainak elvégzéséhez szükséges.

2.7. Vállalkozó szavatolja, hogy a munkavégzése során a vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelően jár el. Szavatolja, hogy teljesítése, az általa elvégzett feladatok megfelelnek a vonatkozó hatályos jogszabályoknak, szabványoknak és a szakmai követelményeknek, valamint a műszaki leírásban megjelölt követelményeknek.

2.8. Vállalkozó vállalja, hogy a teljesítése során kizárólag olyan anyagokat, eszközöket, szellemi terméket használ fel, amelyek harmadik személyek jogait nem sértik.

2.9. Egyebekben a teljesítés módjával kapcsolatban Vállalkozó köteles a Ptk. 6:123.§-ának figyelembe vételével eljárni.

3. Teljesítés igazolása

3.1. Vállalkozó teljesítése akkor szerződésszerű, ha a Vállalkozó a szerződésben meghatározott feladatokat, illetve az azok keretében kapott megrendelői utasításokat a Megrendelő érdekeinek megfelelően, határidőben, maradéktalanul, a legmagasabb szakmai színvonalon, a vonatkozó szakmai szabályoknak, illetve a szerződésben foglalt és a Megrendelő által megkívánt követelményeknek megfelelően, hiba- és hiánymentesen teljesíti.

3.2. Vállalkozó az egyes eseti megrendelésekben megrendelt feladatok elvégzését követően, azok kutatási és vizsgálati eredményeit tartalmazó dokumentáció(i)t köteles az eseti megrendelésben meghatározott határidőben, formátumban és módon a Megrendelő részére átadni elektronikusan formában (a továbbiakban teljesítést igazoló dokumentum).

3.3. Megrendelő a Vállalkozó által megküldött Teljesítést igazoló dokumentum alapján állítja ki a szerződésszerű teljesítésről az igazolást. Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személy:

3.4. Vállalkozó köteles egyedi megrendelésenként a teljesítést követően a jelen szerződésben foglalt feladatok szerződésszerű teljesítése esetén, a jelen szerződés 3. számú mellékletét képező Teljesítésigazolási lap minta szerinti teljesítésigazolásban a rá vonatkozó részeket maradéktalanul kiállítani, azt a Megrendelő részére átadni.

Vállalkozó köteles a Teljesítésigazolási lapon feltüntetni az ellátott feladatokat, a teljesítés tényleges időpontját, a Megrendelő szerződéshez rendelt SZE jelzésű szerződésszámát, a teljesítés igazolást Vállalkozó részéről aláíró, olvasható, vagy nyomtatott formában kiírt nevét, valamint a Megrendelő kapcsolattartója által megadott SAP rendelési azonosítót és az egyedi megrendelés(ek) iktatószámát. Mindezek hiányában a megrendelő a Teljesítésigazolást nem írja alá és az esetlegesen megküldött számlát visszaküldi.

A Teljesítésigazolási lap mind a Megrendelő mind a Vállalkozó képviselői által aláírva minősül a teljesítés igazolásának.

A számla kiállításának feltétele és alapja Vállalkozó által hiánytalanul és megfelelően kitöltött és benyújtott Teljesítésigazolási lap.

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

4. A szerződéses ellenérték, fizetési feltételek

4.1. Jelen szerződésben foglalt kötelezettségek maradéktalan, szerződészerű teljesítésének ellenértékeként a Vállalkozó vállalkozói díjra jogosult, amely a jelen szerződés 1. sz. mellékletét képező árajánlatban foglalt díjtételek és a Vállalkozó által ténylegesen ellátott feladatok alapján kerül elszámolásra (a továbbiakban Vállalkozói díj).

4.2. A nettó Vállalkozói díj magában foglalja a teljesítéshez szükséges valamennyi munka,- anyag,- és egyéb költséget, az általános forgalmi adó kivételével. Felek kifejezetten rögzítik, hogy a Vállalkozói díj magában foglalja a Vállalkozó által elkészített – szerzői jogi védelem hatálya alá tartozó – művek Megrendelő általi jelen szerződésben foglalt felhasználásának jogát.

4.3. Felek az egyes díjtételeket a jelen szerződés hatálya alatt fix összegnek tekintik, amelytől eltérő számlázást Megrendelő nem fogad el.

4.4. Megrendelő előleget nem fizet, fizetési biztosítékot nem ad és egyéb szerződést biztosító mellékkötelezettségek sem terhelik.

4.5. A számlát a mindenkor hatályos, az általános forgalmi adóról szóló 2007.évi CXXVII. törvény (a továbbiakban ÁFA törvény) 163.§-ában foglaltaknak megfelelő időben kell kiállítani.

4.6. Felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (ÁFA tv.) 55.§ szerinti teljesítésenkénti elszámolásban állapotodnak meg az alábbiak szerint. Vállalkozó **eseti megrendelésenként** – a teljesítésigazolás kézhezvételét követően – **1 db számla** kiállítására jogosult.

4.7. Vállalkozó a Megrendelő által igazolt teljesítést követő 8 napon belül jogosult és köteles a számlát kiállítani. Vállalkozó a számlát kizárólag a számlához mellékelte teljesítésigazolással együtt, nyújthat be a Megrendelőnek. A számlán fel kell tüntetnie a Megrendelő által a szerződéshez rendelt szerződés számot, az ÁFA törvény szerinti teljesítés időpontját, a teljesítés jogcímét, a Megrendelő később megadott SAP azonosító számát (4600002548) és eseti megrendelés(ek) számát. A számla benyújtása postai úton (1519 Budapest, Pf. 454), vagy személyesen a Megrendelő Dokumentum menedzsment csoportjának (1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.) címezve történhet, míg elektronikus formában a számla a info@budapestikozmuvek.hu címre nyújtható be.

4.8. Megrendelő az EN 16931-1:2017 szabványnak megfelelő elektronikus számlákon kívül, abban az esetben fogadja be az elektronikus számlát, amennyiben az megfelel az ÁFA törvény 168/A. § (1) bekezdésében, valamint 175. §-ában foglalt követelményeknek és a kibocsátó „.pdf” formátumban nyújtja be, vagy minősített elektronikus aláírással látja el.

4.9. A számla egyebekben meg kell, hogy feleljen a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény és az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény előírásainak, valamint a vonatkozó egyéb hatályos jogszabályi előírásoknak.

4.10. Megrendelő a kiállított számla összegét – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:130. § (1)-(2) bekezdéseinek megfelelően –, annak

kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül – vagy ha az nem banki nap, akkor az azt követő első banki napon –, fizeti meg a Vállalkozó számlán megjelölt bankszámlájára. A bankszámlák közötti elszámolás útján teljesített fizetést akkor kell megtörténtnek tekinteni, amikor a pénzügyintézet a fizetésre kötelezett bankszámláját megterheli.

4.11. Felek megállapodnak abban, hogy a számlák kiállítása és a számlák kiegyenlítése magyar forintban (HUF) történik.

4.12. A fizetési határidő kezdő napja az a nap, amelyen a számla és valamennyi melléklete, a Megrendelő részére teljeskörűen, hiánytalanul és hibamentesen átadásra került. A benyújtott számla formai és tartalmi megfelelőségéért Vállalkozó felel. Megrendelőt a szabálytalan, nem a jelen fejezetben foglaltaknak megfelelően kiállított vagy benyújtott számlával szemben sem elfogadási, sem kifogásolási kötelezettség nem terheli, és ennek elmaradása sem tekinthető a számla hallgatólagos elfogadásának a Megrendelő részéről; a Megrendelő a nem szabályszerűen kiállított vagy benyújtott számlát visszaküldi Vállalkozónak. A tartalmi vagy formai hiba miatt visszaküldött számla javításának kézhezvételéig a Megrendelő nem esik késedelembe. A fizetési határidő csak a hibátlan, Megrendelő által befogadott számlákra vonatkozik.

4.13. Fizetési késedelem esetén, Vállalkozó a Ptk. 6:155 §-a szerint, a vállalkozások közötti szerződésekre meghatározott késedelmi kamatra jogosult.

4.14. Az ÁFA megállapításának módjára és mértékére az adófizetési kötelezettség keletkezésének napján hatályos adójogszabályok az irányadók.

5. Szerződést biztosító mellékkötelezettségek

5.1. Amennyiben olyan okból, amelyért Vállalkozó felelős a jelen szerződésben foglalt feladatokat késedelmesen vagy hibásan teljesíti, illetve teljesítése megghiúsul a Vállalkozó az alábbiak szerint meghatározott kötbért köteles Megrendelőnek megfizetni. Megrendelő jogosult a kötbéren felüli kárát Vállalkozóra továbbhárítani.

5.2. Késedelmi kötbér: Késedelmes teljesítés esetén Megrendelő a késedelem minden megkezdett napjára napi 1% kötbérre jogosult, amelynek alapja a késedelmes teljesítéssel érintett eseti megrendelés nettó ellenértéke. A késedelmi kötbér maximális összege a késedelmes teljesítéssel érintett eseti megrendelés nettó értékének 10 %-a.

5.3. Részleges megghiúsulási kötbér: Az adott eseti megrendelés Vállalkozó felelősségi körébe tartozó okból történő megghiúsulása esetén, így különösen, de nem kizárólagosan, ha a Vállalkozó késedelme meghaladja a 10 napot, a Vállalkozó a megghiúsulással érintett eseti megrendelés nettó értéke 20%-ának megfelelő megghiúsulási kötbért köteles fizetni.

5.4. Teljes megghiúsulási kötbér: Amennyiben a jelen szerződés teljesítése olyan okból hiúsul meg, amelyért Vállalkozó felelős (különösen, de nem kizárólagosan ha Megrendelő a szerződést olyan okból szünteti meg, amelyért Vállalkozó felelős, illetve ha Vállalkozó a szerződést szerződésszegő módon szünteti meg), vagy Vállalkozó a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja, illetve a jelen szerződés teljesítése olyan okból lehetetlenül, amelyért Vállalkozó felelős, Megrendelőt a Keretösszegeből lehívott rész 20%-ának megfelelő mértékű, megghiúsulási kötbér illeti meg.

5.5. Megrendelő a felmerült kötbérvetelését kötbérértesítő megküldésével érvényesíti Vállalkozóval szemben. Felek kifejezetten megállapodnak, hogy amennyiben Vállalkozó a kötbérértesítőben foglaltakat 5 naptári napon belül írásban nem kifogásolja, úgy a kötbérvetelés elismertnek minősül. Felek megállapodnak abban, hogy Megrendelő jogosult a kötbérvetelését az általa még ki nem egyenlített vállalkozói számla ellenértékébe beszámítani.

6. Szerződés módosítása megszüntetése

6.1. Jelen szerződés bármilyen módosítása csak a Felek közös megegyezésével, kizárólag írásba foglaltan történhet.

Nem minősül a szerződés módosításának a Felek cégjegyzékben nyilvántartott adataiban, így különösen a székhelyében, képviselőiben, bankszámlaszámában bekövetkező változás, továbbá az elérhetőségekben, értesítési címében, a kapcsolattartók és egyéb jelen szerződésben foglalt személy adataiban bekövetkező változás. Az említett változásokról az érintett Fél a másik Felet – az eset körülményeitől függően – vagy előzetesen írásban 5 (öt) munkanapos határidővel vagy a változás bekövetkezését (bejegyzését) követő 5 (öt) munkanapon belül köteles értesíteni. Ezen bejelentési kötelezettség elmulasztásából, vagy késedelmes teljesítéséből fakadó minden kárért a mulasztó Felet terheli a felelősség.

6.2. Megrendelőnek jogában áll – választása szerint – a szerződést a Vállalkozóhoz címzett írásbeli nyilatkozatával, azonnali hatállyal felmondani, vagy a szerződéstől – az érdekmúlás bizonyítása nélkül – elállni Vállalkozó szerződésszegése esetén, így különösen, ha Vállalkozó a szerződés teljesítésére nyitva álló határidőt elmulasztja, és késedelme eléri a 10 napot, vagy amennyiben az adott megrendelés Vállalkozó felelősségi körébe tartozó egyéb okból meghiúsul.

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

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

7. Szerzői jogi rendelkezések

7.1. Vállalkozó az általa a jelen szerződés teljesítése során vagy annak eredményeképp létrehozott valamennyi, a szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény (a továbbiakban Szjt.) alapján szerzői jogi védelem alá eső alkotást (a továbbiakban: Mű) átadja Megrendelő részére.

7.2. Felek megállapodnak, hogy azon Művek vonatkozásában, amelyek szellemi tulajdonhoz fűződő vagyoni jogai az Szjt. alapján átruházhatók, a Művek szellemi tulajdonhoz fűződő vagyoni jogait, tulajdonjogát Megrendelő szerzi meg, ezért a szerződéssel kapcsolatban rendelkezésre bocsátott, jogi oltalomban részesíthető bármely szellemi alkotás tekintetében azzal a továbbiakban szabadon rendelkezik.

A Művekre vonatkozóan megszerzett összes vagyoni jog a Megrendelő általi átvétellel és a – Művek ellenértékének (vállalkozói díj) megfizetésével Megrendelőre száll át. A Művek és az azokban foglalt szellemi tulajdon felett Megrendelő különösképpen jogot szerez arra, hogy a Művek egy részét vagy egészét maga korlátlanul felhasználja, megvalósítsa vagy megvalósíttassa, átdolgozza, átdolgoztassa, többszörözze (beleértve a képfelvétellel való rögzítést, a számítógéppel vagy elektronikus adathordozóra történő másolást is), harmadik személlyel közölje, nyilvánosságra hozza, felhasználására másnak engedélyt adjon, továbbá jogosult a Műveket kizárólagosan tetszőleges példányban többszörözni. A Művek ellenértéke (vállalkozói díj) tartalmazza a vagyoni jogok, valamint az átdolgozás és megváltoztatás jogának fentiek szerinti Megrendelőre történő átruházásának ellenértékét is.

7.3. Azon Művek felhasználási jogai vonatkozásában, amelyek szellemi tulajdonhoz fűződő vagyoni jogai az Szjt. alapján nem átruházhatók, a Felek úgy állapodnak meg, hogy azokra a Megrendelő – a Művek ellenértékének (vállalkozó díj) megfizetésével – területi és időbeli korlátozás nélküli, minden, a jelen szerződés megkötésekor ismert felhasználási

módra vonatkozó, kizárólagos felhasználási jogot szerez. Ennek megfelelően a Megrendelő különösen jogot szerez arra, hogy a szerzői jogi védelem alá eső Műveket egészben vagy részletekben átdolgozza, tetszőleges példányszámban és alkalommal többszörözze, nyilvánosságra hozza, illetve kép-, vagy hangfelvételen rögzítse, terjessze, számítógépre vagy elektronikus hordozóra másolja, harmadik személynek hasznosítás céljából átadja, illetve bármely ismert módon a nyilvánossághoz közvetítse. A Megrendelő az általa megszerzett felhasználási jogokat harmadik személyre átruházhatja, továbbá harmadik személynek a Művek további felhasználására és átdolgozására a Vállalkozó beleegyezése nélkül engedélyt adhat. Megrendelő felhasználási jogait a Megrendelő, Megrendelő Tulajdonosai, valamint Megrendelő kizárólagos tulajdonában álló vagy vagyonkezelésében lévő gazdasági társaság is díjmentesen gyakorolhatja.

7.4. Vállalkozó vállalja, hogy a teljesítése során kizárólag olyan szellemi termékeket használ fel, amelyek harmadik személyek jogait nem sértik. Vállalkozó szavatol azért, hogy a Művek tekintetében nem áll fenn harmadik személynek olyan joga, amely Megrendelő jogszerzését kizárná vagy korlátozná. E tekintetben harmadik személyt a Megrendelővel szemben semmiféle jog nem illet meg, és ebből eredően a Megrendelővel szemben semmiféle jogcímenen többletdíj-igény nem érvényesíthető. Amennyiben a Műveken fennálló felhasználási jog jelen szerződés szerinti megszerzését harmadik személy joga akadályozza, illetve a Művekre fennálló felhasználási jog jelen szerződés szerinti gyakorlását harmadik személy joga korlátozza, a Megrendelő a jelen szerződéstől elállhat – vagy amennyiben az eredeti állapot nem állítható helyre – azt azonnali hatállyal felmondhatja és gyakorolhatja a szerződés meghiúsulásából eredő jogkövetkezményeket.

8. Kijelentések és szavatosságvállalások

Vállalkozó kijelenti, hogy

- a) az Európai Unió valamely tagállamának, illetve az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államnak a hatályos szabályai szerint alapított és működő vállalkozás, ellene nincs folyamatban és nem fenyeget csőd-, végrehajtási, felszámolási, vagy ezek bármelyikével egy tekintet alá eső olyan eljárás, amely a jelen szerződés teljesítését akadályozná,
- b) a jelen szerződés teljesítésére műszakilag, gazdaságilag- és pénzügyileg alkalmas, továbbá rendelkezik a szükséges hozzájárulásokkal, jogosultságokkal és engedélyekkel,
- c) szerepel a Nemzeti Adó- és Vámhivatal köztartozásmentes adózói adatbázisában, vagy a Megrendelő felhívására 3 napon belül átad egy 30 napnál nem régebbi nemlegesnek minősülő együttes adóigazolást,
- d) a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerint átlátható szervezetnek minősül, egyben,
- e) kötelezettséget vállal arra, hogy az előbbiek szerinti alkalmasságát, illetve jogosultságát a jelen szerződés hatálya alatt fenntartja, továbbá tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő előtt megismerhetővé teszi és a Kbt. 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti,
- f) szavatol azért, hogy harmadik személynek nincs olyan joga, amely a Megrendelő jelen szerződésen alapuló jogszerzését akadályozza, kizárja, korlátozza, feltételhez köti vagy követelést eredményezne,
- g) képviselőként a jelen szerződést arra jogosult és kellően felhatalmazott személy(ek) írja(írják) alá.

Megrendelő a jelen szerződés hatálya alatt bármikor jogosult a jelen pont szerinti feltételek fennállását – közvetlenül vagy megbízottjai útján – ellenőrizni, s amennyiben ezen ellenőrzés

alapján azt állapítja meg, hogy a feltételek vagy azok egy része nem áll fenn, és ezen feltételeket vagy azok egy részét a Vállalkozó nem állítja helyre a Megrendelő írásbeli felszólítását követő 5 (öt) napon belül, úgy a Megrendelő jogosult az ellenszolgáltatás teljesítését visszatartani, vagy választása szerint a jelen szerződéstől elállni, vagy azt azonnali hatállyal felmondani [ide nem értve az a) pont szerinti csődeljárás esetét]. Vállalkozó ilyen esetben köteles a Megrendelő kárait és költségeit megtéríteni.

9. Alvállalkozó igénybevétele

9.1. Vállalkozó Megrendelő előzetes írásos jóváhagyásával jogosult alvállalkozót igénybe venni. Vállalkozó a bevonni kívánt alvállalkozóról a cégszemély adatokat (cég neve, címe, telefon és fax száma, vezetőjének neve), valamint a kapcsolattartó elérhetőségeit (név, telefon, email és postacím) Megrendelőnek köteles átadni. Az alvállalkozóért Vállalkozó a Ptk. szerint tartozik felelősséggel.

10. Vis maior, akadályközlés

10.1. Jelen pontban foglaltak alkalmazandók a vis maiorra és a vis maiornak nem minősülő egyéb akadályozó körülményekre is.

10.2. A vis maior olyan rendkívüli körülmény, amely Felek akaratán és ellenőrzésén kívüli, előre nem látható, általuk elháríthatatlan jellegű és nekik nem felróható, valamint a szokásos üzleti kockázat körén kívül esik (így különösen: háborús cselekmény, terrorcselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energiaellátási zavar, természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, járványügyi vészhelyzet, a honvédelemről szóló törvény, rendőrségről szóló törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés).

10.3. Felek kijelentik, hogy a COVID-19 járványról, az orosz-ukrán háborúról és az azokkal összefüggő korlátozásokról, akadályokról, ellátási nehézségekről a szerződéskötéskor tudomással bírnak, azok szerződés megkötésekor/hatálybalépésekor ismert állapotát önmagában nem tekintik vis maiornak, vagy akadályközlésre, a szerződés módosítására okot adó vagy a szerződés szerinti teljesítést vagy a szerződés szerint szolgáltatás és ellenszolgáltatás mértékét közvetlenül vagy közvetetten befolyásoló körülménynek.

10.4. A vis maior körülmények – amennyiben ok-okozati összefüggésbe hozhatóak a nem szerződés szerinti teljesítéssel – részben vagy egészben mentesítik Feleket a szerződés alapján fennálló kötelemeik teljesítése alól a körülmények fennállásának időtartamára, illetve a körülmények terjedelméig, feltéve, hogy ezen körülmények a szerződés aláírását/hatálybalépését követően jönnek létre, illetőleg a szerződés aláírását/hatálybalépését megelőzően jöttek létre, ám következményeik – melyek meggátolják vagy késleltetik a szerződés teljesítését – az említett időpontban még nem voltak előre láthatóak.

10.5. Annak érdekében, hogy bármely vis maior körülmény a fentiekkel összhangban a szerződéses kötelemeik teljesítését akadályozó tényezőként rögzíthető legyen, a szerződés teljesítésében akadályozott Félnek írásban tájékoztatnia kell a másik felet a fenti különleges körülmények bekövetkeztéről, akkor is, ha az akadályt a másik félnek közlés nélkül is ismernie kellene (akadályközlés).

10.6. Az akadályozott Félnek akadályközlés útján ugyanígy tájékoztatnia kell a másik felet, ha vis maiornak nem minősülő egyéb, a szerződés teljesítését akadályozó körülmény következik be.

10.7. Az akadályközlési kötelezettség elmulasztásával okozott kárért a mulasztó fél a szerződésszegésért való felelősség szabályai szerint felelős.

10.8. Ezt az akadályközlést indokolatlan késedelem nélkül (legkésőbb 2 munkanapon belül) kell megtenni azt követően, hogy az akadályozott Fél felismerte a szerződéses kötelek teljesítését akadályozó körülmények felmerülését. Az akadályközlésben be kell mutatni és hitelt érdemlően igazolni kell a késedelemre, akadályra okot adó tényeket, nehézségeket, körülményeket, az ok-okozati összefüggést (ideértve különösen a gyártó/beszállító/forgalmazó stb. általi, a konkrét megrendelésre vonatkozó okiratot, tájékoztatást, eredeti és – adott esetben – nem hiteles fordításban, magyar nyelven benyújtva), továbbá meg kell jelölni a teljesítés várható késedelmi időszakát/időtartamát is, amennyiben ez felmérhető az adott pillanatban. Az okokat kellő részletességgel kell megjelölni, és az okoknak világosnak, valósnak és okszerűnek kell lenniük, szükség szerint az egyenértékűséget (köz)beszerzési szempontból megfelelően alá kell támasztaniuk.

10.9. Megrendelő a fenti feltételeknek mindenben megfelelő akadályközlés esetén nyilatkozatát, észrevételét, esetleges hiánypótlását az akadályközlés kézbesítését követő 5 munkanapon belül köteles megtenni azzal, hogy a nyilatkozat, észrevétel, stb. késedelme vagy elmaradása nem jelenti az akadályközlés elfogadását.

10.10. Amennyiben Megrendelő elfogadja Vállalkozó akadályközlését és az a szerződés/megrendelés határidőben történő teljesítését befolyásolja, úgy ennek időtartamát a Felek írásban külön rögzítik.

10.11. Amennyiben az akadályozó körülmény megszűnik, úgy erről a tényről a másik Felet is haladéktalanul értesíteni kell (írásban is), továbbá lehetőség szerint arról is tájékoztatni kell, hogy az akadályozó körülmény miatt a szerződés teljesítésére mikor kerül sor.

10.12. Amennyiben a vis maior körülmény miatt a szerződésben rögzített teljesítési határidőben 30 napot meghaladó késedelem következik be, bármely Fél jogosult a szerződést azonalli hatállyal felmondani.

11. Értesítés, kapcsolattartás

11.1. Megrendelőnek a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője:

11.2. Vállalkozónak a szerződés teljesítésével kapcsolatos kérdésekben állásfoglalásra kijelölt képviselője:

11.3. A Felek az egymás közötti kommunikációban elfogadják érvényes jognyilatkozatnak a másik félnek a fent megjelölt elektronikus postafiókjára küldött tájékoztatásokat, az alábbi kivételekkel: a Felek tértivevényes postai küldeményben közlik egymással a kötbérfizetési kötelezettségekre, a minőségi kifogásra, valamint a szerződés egyoldalú felmondására vonatkozó jognyilatkozataikat.

11.4. A Felek jelen szerződéssel kapcsolatosan egymáshoz intézett értesítései, felszólításai, nyilatkozatai jelen szerződés eltérő rendelkezése hiányában vagy ellenkező

írásbeli közlésig akkor tekinthetők teljesítettnek, amennyiben azt a másik félnek a fentiekben meghatározott értesítési címére, vagy cégkapujába, hivatali kapujába megküldték, vagy az átvételt igazolva személyesen adták át: személyes átadás esetén az átadás napján, e-mailben történt megküldés esetén abban az időpontban, amikor a címzett számára hozzáférhetővé válik, tértivevényes ajánlott levélben történt megküldés esetén a tértivevénnyel igazolt átvétel napján. A szerződésben megjelölt címre postai úton továbbított tértivevényes küldemény az elküldéstől, postára adástól számított 5. napon akkor is kézbesítettnek minősül, ha az „nem kereste”, „elköltözött”, „elköltözött után küldést nem kért”, vagy „nem vette át” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz.

12. Biztonságvédelmi előírások

Vállalkozó jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a Megrendelő <https://www.budapestikoizmuvek.hu/biztonsagvedelmi-kovetelmenyek-szerzodeseinkben> internetes elérhetőségén található, „Adásvételi szerződések biztonságvédelmi követelményei”-ben foglaltakat, és kijelenti, hogy azt magára nézve kötelezőnek fogadja el, és maradéktalanul betartja.

13. Összeférhetlenség

Vállalkozó kijelenti, hogy szerződéses feladatai ellátásához a Megrendelő munkavállalóját munkaviszony, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében nem alkalmazza. Vállalkozó kijelenti továbbá, hogy a vállalkozás a Megrendelő munkavállalójának érdekeltiségébe nem tartozik és nincs olyan vezető tisztségviselője, amely a Megrendelő munkavállalója. Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek, illetve mindezek további közreműködői is megfeleljenek a fenti rendelkezéseknek. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy ezen rendelkezések megsértése jelen szerződés azonnali hatályú felmondásával járhat.

14. Korrupcióellenes klauzula

14.1. Felek kötelesek működésük során a hatályos jogszabályok szerint eljárni és céljuk, hogy a korrupcióellenes, a tisztességes piaci magatartást szabályozó, versenyjogi, valamint fogyasztóvédelmi szabályoknak, továbbá az üzleti etika általánosan elfogadott szabályainak megfeleljenek, a jelen szerződés megkötése és teljesítése során ezeknek megfelelően járjanak el.

14.2. Felek kijelentik, hogy a jelen szerződés megkötését megelőző tárgyalásokat, a jelen szerződés feltételeinek kialakítását és a jelen szerződésen alapuló vagy annak teljesítése során tanúsított bármely üzleti vagy egyéb magatartást sem közvetlenül, sem közvetetten nem befolyásolta és befolyásolja a Felek, a Felek képviselője, megbízottja vagy velük bármilyen módon és formában kapcsolatban álló harmadik személyek részére történő értékkel bíró dolog átadása, vagy átadásának ígérete, valamint bármilyen anyagi vagy személyes előny nyújtása vagy annak ígérete.

14.3. Vállalkozó köteles gondoskodni arról, hogy az általa igénybevett alvállalkozók, munkavállalók, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott, illetve egyéb közvetlenül vagy közvetetten közreműködő természetes vagy jogi személyek („közreműködők”) jelen szerződés teljesítése során tanúsított és általános üzleti magatartása megfeleljen a jelen rendelkezéseknek.

14.4. A jelen pontban foglalt rendelkezések megsértése esetén a Megrendelő jogosult a szerződéstől – érdekműlás bizonyítása nélkül – elállni, vagy ha az eredeti állapotot nem lehet helyreállítani, azt – a teljesítésre adható további határidő kitűzése nélkül - azonnali hatállyal felmondani, és alkalmazhatja a jelen szerződés szerinti jogkövetkezményeket.

15. Záró rendelkezések

15.1. Vállalkozó kijelenti, hogy a jelen szerződés teljesítése során, illetve tevékenységének ellátásával összefüggésben tudomására jutott Megrendelő gazdasági tevékenységével, vagy a szerződés tárgyához kapcsolódó, azt érintő bármilyen tény, tájékoztatást és adatot, védett ismeretet (know-howt) az üzleti titok megőrzésére vonatkozó szabályok szerint megőriz. Ezen információkat csak a feladat megvalósításához használhatja fel, azt harmadik félnek nem adhatja át, arról másolatot, írásos feljegyzést más számára nem készíthet. A titoktartási kötelezettség kiterjed a Vállalkozó alkalmazottaira és/vagy alvállalkozóira is. Ezen kötelezettségek megszegése kártérítési felelősséget von maga után.

Nem jelenti jelen pont megsértését az, ha bármelyik Felet jogszabály vagy bírósági ill. hatósági határozat kötelezi az információ kiadására.

15.2. A Felek rögzítik, hogy – a 11.1 ponton felül – a Felekkel kapcsolatban vagy a szerződéssel összefüggésben tudomásukra jutó, illetve a Feleket érintő személyesen tapasztalt, szóban hallott, írásban kapott értesülést, adatot, információt azok jellegétől függetlenül kötelesek titokként bizalmas módon kezelni, azokat harmadik személy számára sem a jelen szerződés hatálya alatt, sem a szerződés megszűnése után nem tehetik hozzáférhetővé. A titoktartási kötelezettség kiterjed a Felek alkalmazottaira és/vagy alvállalkozóira is. Nem jelenti jelen pont megsértését az, ha bármelyik Felet jogszabály vagy bírósági ill. hatósági határozat kötelezi az információ kiadására.

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

15.4. Felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során, illetve azzal kapcsolatban tudomásukra jutó, birtokukba kerülő, illetve egymásnak átadott minden személyes adatot bizalmasan kezelnek, valamint kötelezettséget vállalnak arra, hogy megtesznek minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, amely a személyes adatok biztonságát garantálja.

Felek kötelezettséget vállalnak továbbá arra, hogy a személyes adatok kezelését a hatályos jogszabályokban meghatározott követelményeknek, különösen pedig az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i - a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló - (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR: General Data Protection Regulation – általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info tv.) foglalt előírásoknak megfelelően végzik, az adatokat a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamig kezelik, azokat (jogszabályi előírásokon alapuló kötelezettség teljesítése, hatósági ellenőrzés, bejelentés – különös tekintettel a jelen szerződésben rögzített elszámolási kötelezettségre – illetve bírósági eljárás kivételével) harmadik személy felé nem továbbítják.

15.5. Felek kifejezik szándékukat arra vonatkozóan, hogy a szerződés teljesítése során felmerült vitákat mindenképp békés úton, peren kívül kísérik meg rendezni, ennek megfelelően közvetlen tárgyalások útján oldják meg. Amennyiben a vitás kérdések

rendezésére kezdeményezett tárgyalásaik nem vezetnek eredményre, Felek a kérelmük elbírálására a Polgári perrendtartásról szóló mindenkor hatályos törvény szerint illetékes magyar bírósághoz fordulnak.

15.6. A szerződés értelmezésére és minden olyan kérdésben, ami jelen szerződében nem szabályozott, a szerződés megkötésekor hatályos 2013. évi V törvény (Ptk.) és a vonatkozó egyéb jogszabályok rendelkezései az irányadók.

15.7. Felek kijelentik, hogy a követelés teljesítésére irányuló írásbeli felszólítás az elévülést megszakítja.

15.8. Jelen szerződés elválaszthatatlan mellékletei:

1. sz. melléklet: Vállalkozó árajánlata
2. sz. melléklet: Műszaki leírás
3. sz. melléklet: Teljesítésigazolási lap

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

Jelen szerződés 2 eredeti példányban készült, amelyből 1 példány a Megrendelőt, 1 példány pedig a Vállalkozót illeti meg.

Budapest, 2025. 05. 29.

Bp., 2025. 06. 04.

Megrendelő

BKM Nonprofit Zrt.

Tringer Ágoston PR és kommunikációs
igazgató és

Szabó István számviteli és adózási
főosztályvezető

.....
Ipsos Média- Vállalkozó

és Véleménykutató Zrt.

1133 Budapest

IPSOS Zrt.

Székely Tibor cégvezető



1. sz. melléklet - Ajánlati lap

B1384 - Ügyfél-elégedettség, szolgáltatásfejlesztési és egyéb lakossági közvélemény-kutatások végzése

Szolgáltatás megnevezése	Tájékoztató mennyiség	Mennyiségi egység	Ajánlati ár (nettó Ft)	Képzett érték (nettó Ft)
1000 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 20 perces kérdőív	2	db	2,900,000.00 Ft	5,800,000.00 Ft
1000 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 25 perces kérdőív	1	db	3,200,000.00 Ft	3,200,000.00 Ft
500 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív	1	db	1,900,000.00 Ft	1,900,000.00 Ft
6-8 fős fókuszcsoport – 19-69 éves budapesti lakosság	2	db	450,000.00 Ft	900,000.00 Ft
200 fős személyes kutatás fővárosi közterületen – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív	1	db	1,700,000.00 Ft	1,700,000.00 Ft
Mindösszesen képzett érték				13,500,000.00 Ft

Budapest esetén minden esetben korra, nemre és iskolai végzettség alapján is reprezentatívnak kell lennie a kutatásnak.

Az ajánlati árnak tartalmaznia kell minden szükséges költséget és költségelemet - az általános forgalmi adó kivételével, úgy mint munkadíjakat, szükséges eszközök stb biztosítását - különös tekintettel az alábbiakra:

- a résztvevők szervezését
- a discussion guide-ok elkészítését
- a csoportok/intervjú lebonyolítását
- Budapesti detektívúkrós megfigyelőt, felvétel készítését
- az intervjú hangfelvételének elkészítését
- a csoportok/intervjú feldolgozását és elemzését
- a mért adatok összehasonlítását a korábbi évi kutatási eredményekkel
- szóbeli konzultációt
- összefoglaló ppt tanulmányok készítését magyar nyelven
- a vezetőség részére személyes prezentációt a megrendelő által kért időpontban a kutatás eredményeiről
- ajándékokat a résztvevőknek vagy ajándékok kisorsolását a kitöltők között
- a minta kiválasztását, a kérdőívek elkészítését
- az online kérdőívek eljuttatását a megkérdezettekhez
- kérdésezést
- az adatok rögzítését, feldolgozását és elemzését
- a kutatási adatbázisokat

Kérjük, hogy az alábbi részt is töltsse ki:

Teljesítési nataridő munkanapokban meghatározva:	45
A szervezet a vezetésében és működésében elkötelezett a környezetvédelem iránt, pl. környezetvédelmi, és/vagy KIR, és/vagy fenntarthatósági szervezetet működtetnek-e? (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Készít-e EMAS rendelet szerinti környezetvédelmi nyilatkozatot, és/vagy működtet és tanúsítat-e egyéb, környezetközpontú irányítási rendszert? (ISO 14001) (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	NEM
Ajánlat érvényessége (legalább 30 naptári nap a Ptk. 6:75 §-a szerint):	60 nap
Kijelentem, hogy a műszaki leírást megismertem és jelen ajánlatomat az abban foglalt tartalmi elemekre tekintettel határoztam meg. (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Kijelentem, hogy a BKM Nonprofit Zrt. Szolgáltatási keretszerződés elnevezésű dokumentumát megismertem és azt elfogadom. (válassza ki a megfelelőt a lenyíló menüből!)	IGEN
Fizetési feltétel: a rendelés teljesítését követően, az elfogadott teljesítésről kiállított számla kézhezvételétől számított 30 nap.	

5/16/2025

Ipsos Média-, Reklám-, Piac-,
és Véleménykutató Zrt.

1133 Budapest, Váci út 76.

Telefon: +36 1 7681 32-41

Cégszerű aláírás és bélyegző

ajánlatadó gazdasági szereplő megnevezése: IPSOS Média-, Reklám-, Piac- és Véleménykutató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

képviselője: Szerencsés Tibor

adószáma: 14868032241

cégjegyzékszám: 01 10 046444

bankszámlaszám: 13100007-02507290-00233489

székhelye: 1133 Budapest, Váci út 76.

Műszaki Leírás

Nyertes Ajánlattevő feladata a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezés: BKM Nonprofit Zrt.) részére elsődlegesen, de nem kizárólagosan a Társaság egyes divíziói által ellátott közszolgáltatásokra vonatkozó ügyfél-elégedettségi, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, piackutatások végzése

1. Megrendelő bemutatása:

1.1. A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. és Társaság egyes Divíziói

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság, rövidített nevén a BKM Nonprofit Zrt. 2021. szeptember 1-jével alakult meg a tulajdonos Fővárosi Önkormányzat döntésének megfelelően, háromnegyed éves előkészítő munka eredményeként az egységes budapesti közműtársaság öt cég (hat szolgáltatói tevékenység: hulladékgazdálkodás, kertészet, kéményseprés, köztisztaság, távfűtés, temetkezés) egyesülésével, az európai városüzemeltetésben széles körben elterjedt és bevált ügynevezett *Stadtwerke*-modell szerint kezdi meg működését.

Az új fővárosi közműcégben a gazdasági hatékonyságnövelés és a fenntartható működés céljával egyesül a

A korábbi tagvállalatok az összeolvadást követően egységes irányítás mellett, hat divízióként vesznek részt Budapest közműellátásában - megőrizve több évtizedes múltra visszatekintő szakmai hagyományaikat és értékeiket. Az összeolvadó öt társaság engedélyesi tevékenységeit, közszolgáltatói szerepkörükből fakadó kötelezettségeit és jogait, szolgáltatási portfólióját és munkavállalói közösségeit az új egységes közműcég változatlan formában, az egyes divíziók keretein belül viszi tovább.

A BKM Nonprofit Zrt. divíziói:

- BTI Temetkezési Divízió
- FKF Köztisztasági Divízió
- FŐKERT Kertészeti Divízió
- FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió
- FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió

Az egyes divíziók az adott szakterület egyedi eljárásait és munkafolyamatait maguk folytatják, a szakmai építkezést maguk végzik. Az egyes közfeladatok és a további szolgáltatások nagyfokú integritással és önállósággal valósulnak meg. A divíziók közös nevezője a mind környezettudatosabb gondolkodás és a fenntartható nagyvárosi élet megvalósítása.

A Főváros már korábban is tervezte a heterogén, széttagolt működésű budapesti közműcégek összevonását, míg 2019 decemberében a jelenlegi városvezetés döntést hozott ennek tényleges megvalósításáról. A döntésben természetesen fontos szerepet játszott az összevonással elérhető költségmegtakarítás, emellett azonban az érintett közszolgáltatások fenntartható pályára állítása is fontos célként fogalmazódott meg. Az új, egységes budapesti közszolgáltató - amellet, hogy méltó örököse lesz a korábbi tagtársaságok szakmai hagyományainak és értékeinek - hatékonyságával, a továbbfejlődés lehetőségét is magában foglaló és fenntartható gazdálkodásával számít a Főváros és a budapestiek bizalmára és megalégedésére.

A *Stadtwerke*-modell lényege:

Az integrált városi közműtársaságok („városi közművek” – *Stadtwerke*) formájában működtetett nagyvárosi közszolgáltatások modellje Nyugat-Európában rendkívül elterjedt, hatékony és fenntartható kereteket kínál a rendkívül összetett közfeladatok biztosítására. Ezt jól szemlélteti az a beszédes adat, hogy egyedül Németországban 900 városban zajlik így a közszolgáltatás.

A *Stadtwerke*-modell lényege, hogy egyetlen, közműszemléletű szakmai irányítás alatt összpontosulnak az adott nagyváros közszolgáltatási feladatai. Az egyes közműtársaságokba sorolt tevékenységek az adott településeknél kivétel nélkül közmű-jellegűek, működésük elsődleges fókuszja az adott közösség nem elsősorban nyereség-szemléletű, de gazdasági értelemben hatékony, korszerű vállalatvezetési elvek mentén összehangolt kiszolgálása.

A modell másik fontos jellemzője a működés nagyfokú rugalmassága, ugyanis képes a hatékony és magas szakmai színvonalú, közműszemléletű irányítás elvét összhangba hozni a konkrét nagyváros adottságaival, illetve azokkal az egyedi közfeladatokkal, amelyek a helyi közszolgáltatások tulajdonosi és szabályozási környezete, valamint az adott település egyedi karaktere alapján létrejöttek. Ebből következik, hogy egy adott nagyvárosban mindig azok a tevékenységek tartoznak a *Stadtwerke*-hez, amelyek abban a városban közfeladatokat testesítenek meg.

A *Stadtwerke*-modell Budapestre vonatkozó legfontosabb jellemzője, hogy áthatja a közműszemléletű irányítás, a fő szervező elv a közmű-jelleg érvényesítése. A társaságok közötti működési szinergia kihasználása, az összehangolt központi koordinációs és belső szolgáltatási szerepkör (logisztika, tervezés, pénzügyek, HR, kontrolling, jog, szabályozás, beszerzés, létesítményüzemeltetés), és a méretgazdaságosságból fakadó további előnyök kiaknázása – mindezek jelentik a fő különbséget a korábbi budapesti városüzemeltetési struktúra és a *Stadtwerke* modellje között.

A Társaság kutatások szempontjából releváns egyes divízióinak és teljesen vagy részben a tulajdonában álló társaságoknak, az általuk nyújtott közszolgáltatásainak és szolgáltatásainak bemutatása:

1.1.1. BTI Temetkezési Divízió – temetkezési közszolgáltatás

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. BTI Temetkezési Divízió Európa legnagyobb kegyeleti szolgáltatója. Fenntartása alá tartozik Budapest 14 temetője, valamint a Csömöri Sírkert és Hamvasztóüzem.

A BTI minőségbiztosítási rendszere évek óta ISO-tanúsítással rendelkezik, amely fokozottan garantálja az ügyfelek igénye és megelégedettsége szerinti szolgáltatást. Hazánkban elsőként érte el a teljeskörű kegyeleti szolgáltatásokra, temetők fenntartására és üzemeltetésére, valamint a halottak hamvasztására kiterjedő minőségi követelmények, nemzetközi normák szerinti tanúsítását.

A több mint egy évszázados tapasztalatnak és tradícióknak köszönhetően a BTI szolgáltatási minősége európai színvonalú. Felkészült és nagy tapasztalattal rendelkező munkatársaik minden tudásukkal igyekeznek enyhíteni a hozzájuk fordulók fájdalmát, megteremtve a méltóságteljes búcsú feltételeit. Magyarország legnagyobb kegyeleti szolgáltatójaként a BTI feladata a hazai kegyeleti kultúra ápolása és szakmai fejlesztése is.

A temetők nem csupán a kegyelet színhelyei, hanem növényvilágukkal, fasorral körülölelt gondozott sétányaikkal és szobrászati alkotásaikkal is értéket képviselnek. A BTI fenntartása alá tartozó temetők mindegyike igényesen kialakított gondozott park (az Újkozmetető összefüggő zöldfelülete nagyobb kiterjedésű, mint például Budapest V. kerülete).

A BTI működése összetett, jól szervezett rendszeren és korszerű technológián alapul. Évek óta lehetőséget biztosít a hagyományos (koporsós) és a hamvasztásos (urnás) temetés mellett a hamvak szórására is. A főtevékenységhez kapcsolódó szolgáltatások teljes skálája megtalálható, a virágkötészeti termékek választékától a sírgondozásig. A jogszabályi feltételek keretében lehetőség adódik különleges igények szerinti kegyeleti szolgáltatások teljesítésére is.

1.1.2. FKF Köztisztasági Divízió – közterület tisztántartási közszolgáltatás

A BKM Nonprofit Zrt. FKF Köztisztasági Divíziójának legfőbb feladata a főváros több mint 25 millió négyzetméternyi szilárdburkolatú úthálózatának, közjárdáinak, közlépcsőinek takarítása, 73 aluljárójának (ebből 69 gyalogos), a Duna-hidak, felüljárók, a Budai Váralagút és egyéb mérnöki létesítmények tisztán tartása télen-nyáron, a Fővárosi Önkormányzat megbízása alapján.

Budapest tisztán tartása többszereplős feladat, amelyben a Főváros cégei mellett az egyes kerületi önkormányzatoknak, valamint az ingatlantulajdonosoknak és a lakosságnak is komoly feladata van. Emellett a jelentős mennyiségű hulladékot termelő gazdálkodó szervezeteknek is komoly kötelezettségük van a közterületek tisztán tartásában.

A főváros köztisztasági rendelete alapján Budapest több mint 5 ezer km szilárdburkolatú úthálózatából kb. 1200 km hosszúságú fő- és közösségi közlekedési útvonalon és mintegy 2100 km mellékútvonalon takarít az FKF Köztisztasági Divízió.

A köztisztasággal kapcsolatos közszolgáltatói tevékenységén felül az FKF téli-nyári takarítási szolgáltatást nyújt a gazdálkodó szervezetek és intézmények számára, továbbá vállal rendezvények utáni kézi-gépi takarítást, piacok, parkolók és parkolóházak, ipari parkok és ipari területek téli-nyári takarítását és síkosságmentesítését.

A Divízió úttisztító célgépei három budapesti telephelyről vonulnak ki munkavégzésre az egész évben. Ezekben az üzemekben zajlik a célgépek javítása, műszaki karbantartása is. Az üzemegységek meghatározott szolgáltatási területért felelősek, és a gépi erővel végzett takarítási munkák mellett arról is gondoskodnak, hogy a kézi úttisztítás során keletkezett és az egyéb közterületi hulladékot ártalmatlanítók helyre szállítsák.

1.1.3. FŐKERT Kertészeti Divízió – zöldfelületi, kertészeti, parkfenntartási közszolgáltatás

A BKM Nonprofit Zrt. FŐKERT Kertészeti Divízió legfontosabb feladata - a Fővárosi Önkormányzat 14/1993. (IV.30) rendelete alapján – a kiemelt budapesti zöldterületek, mintegy 6 millió m² fejlesztése és -fenntartása, továbbá kb. 30 ezer fasori és 47 ezer parkfa gondozása.

FŐKERT munkatársai gondozzák Budapest kiemelt parkjait (Gellért-hegy, Margit-sziget, Népliget, Városliget, Hajógyári-sziget), a városi terek, közparkok és lakóterületek fasorait, az útmenti zóldsávokat, játszótereket és sportparkokat, Budapest tavait és vízeséseit, valamint a fővárosi önkormányzat kezelésébe tartozó, több mint 8,5 millió m² természetvédelmi és közel 1 millió 270 ezer m² erdőterületet.

A FŐKERT Kertészeti Divízió a tevékenység ellátásához saját kertészeti termesztő kapacitással is rendelkezik, természető telepén 6.500 m² fűtött üvegházban évente mintegy 560.000 tő egy- és kétnyári virágot nevelnek fel. A FŐKERT Keresztúri úti telephelyén működik az ország első komposzttelepe, amely Budapest és az agglomeráció parkfenntartási hulladékait komposztálja.

Munkatársaik végzik a FŐKERT kezelésébe tartozó zöldterületek, parki növények és fasorok nyilvántartását, a fák állapotának műszeres vizsgálatát és a parki, valamint faállományi növényvédelmet is.

A FŐKERT a BP Fatár-applikációval is hozzájárul a hatékony településüzemeltetéshez, a lakosság szemléletformálásához és a fenntartható természetvédelemhez. Az applikáció célja a FŐKERT kezelésében lévő zöldfelületek megóvása és fejlesztése, valamint budapesti lakosság bevonásával továbbiak kialakítása, és a főváros zöldítése. Az applikáció azon túlmenően, hogy fák (és egyéb zöldfelületi vagy épített elemek) nyilvántartására alkalmas, egy GPS-alapú térképes felülettel segíti az eligazodást, az ismeretterjesztést és a tudatos parkhasználatot.

A Fővárosi Önkormányzat és a FŐKERT Kertészeti Divízió közös célja, hogy Budapest területén növekedjenek a növény- és állatvilág természetes élőhelyei. Parkfenntartási gyakorlatában már a természetkímélő, természetközeli zöldfelületgazdálkodás több elemét bevezették: ilyenek az avar őszi, helyben való tárolása, rovarhotelek és a madárodúk telepítése, lakossági komposztálási mintaprojektek indítása. 2021 tavaszán a FŐKERT új programmal lépett tovább az ökológikusabb fenntartás felé: olyan extenzív gyepgazdálkodási programot vezetett be, amelynek keretében több mint 28 hektár területen alakítanak ki rovarbarát zöldfelületeket a fővárosi parkokban és zöldsávokban. A FŐKERT megújult stratégiájában nagyobb hangsúlyt helyez az ökológikus szemléletű városi növényalkalmazásra is, ezért a fővárosi virágágyak tervezésében az egynyári növények mellett egyre nagyobb szerepet kapnak az évelők. A növényvédelmi munka során is egyre inkább a környezetbarát megoldások nyernek teret, például a több szempontból is káros glifozátok alkalmazása helyett a természetes pelargonsavas vagy a termikus gyomirtás.

1.1.4. FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió – távhőszolgáltatási közszolgáltatás

A BKM Nonprofit Zrt. FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divíziója több mint 60 éve Budapest kiemelten fontos feladatát ellátó közszolgáltatója, amely jelenleg 19 fővárosi kerületben mintegy 240 ezer lakossági és hétezer vállalati, intézményi fogyasztót lát el hőenergiával, biztosítja részükre a fűtési és melegvíz-, illetve egyes ügyfeleknél már a hűtési szolgáltatást is.

Az elmúlt tíz évben Budapest különböző fejlesztési területein a FŐTÁV éves szinten egy-egy kisvárosnyi új fogyasztót csatlakoztatott szerződéssel a távhőhálózathoz. Az új fogyasztók között számos irodaház (Telekom-székház, BudaPart-épületek, Postapalota, Agora-irodaépületek), sportlétesítmény (Puskás Ferenc Stadion, Rákosmente Multicsarnok, Duna Aréna), közintézmény (Városháza, Magyarok Háza, Néprajzi Múzeum, Magyar Zene Háza, Millennium Háza, Eiffel Műhelyház) és lakópark (Allure Residence, BudaPart lakópark, Danubio lakópark, Glória lakópark) található.

A FŐTÁV folyamatos fejlesztéseket végez annak érdekében, hogy a város legtöbb pontján elérhetővé váljon a távfűtés - a kéménymentessé váló belső kerületektől egészen a rozsdáövezetek helyén kialakuló új negyedekig.

A Divízió kiemelt fontosságú stratégiai célja a környezettudatos és energiahatékonyságot növelő technológiafejlesztés területén belül a távhőközvetek összekapcsolása, valamint további hőkooperációs fejlesztések megvalósítása, ami egyben a Nemzeti Energia Stratégia távhőpiaci kulcsprojektje is.

A budapesti távhőrendszerek már ma is évente csaknem 230 ezer tonna szén-dioxid-kibocsátást takarítanak meg. A folyamatban lévő, illetve tervezett távvezetési és hőforrásoldali fejlesztések hosszú távú eredményeként további, akár 150-170 ezer tonna CO₂-kibocsátás maradhat el évente.

Összhangban a Zöld Távhő Programmal és Budapest klímavédelmi céljaival a FŐTÁV új, 2020 végén elfogadott stratégiájának fontos céljai közé tartozik a távhőpiac zöldítése, amelyben a hulladék-alapú hőtermelés arányának növelése mellett hosszú távon a geotermikusenergia-alapú kapacitások létesítésének van kulcsszerepe - a fővárosi adottságokra való tekintettel.

2021 tavaszán, illeszkedve a fent említett és nemrégiben elfogadott középtávú üzleti stratégiához, a FŐTÁV együttműködési megállapodást írt alá egy komoly szakmai tapasztalattal és referenciával rendelkező, izlandi háttérű szakértő partnerrel geotermikus távhőtermelő egységek létesítéséről. Egy 20 MW névleges hőkapacitással rendelkező geotermikus energiát hasznosító létesítmény legalább 300-400 ezer GJ/év geotermikus hőenergia megtermelését tenné lehetővé, amely 14-21 ezer tonna/év CO₂-kibocsátáscsökkenést, továbbá 20-30 ezer kg/év helyi légszennyezőanyag-kibocsátás elmaradását eredményezné. Egy ilyen teljesítményű geotermikus hőforrás kb. tízezer átlagos budapesti háztartás teljes éves távhőigényét tudja biztosítani.

1.1.5. FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió

A BKM FŐKÉTÜSZ Kéményseprőipari Divízió Budapest kéményseprő-ipari szolgáltatója. A szolgáltatás profilja a lakó- és középületekben üzemelő tüzelőberendezések kéményeinek időszakos ellenőrzése és szükség szerinti tisztítása, a műszeres és hagyományos kéményvizsgálatok végzése, nyilatkozatok készítése, kémények és tartozékaik műszaki felülvizsgálata, hatósági eljárásokhoz kapcsolódó feladatok ellátása (pl. építési tervek felülvizsgálata...).

Mint kéményseprő-ipari szolgáltató, az alábbi szolgáltatásokat nyújtja ügyfelei részére:

- maximális segítséget a jogszabályi kötelezettségek teljesítéséhez, az esetleges hatósági intézkedések elkerüléséhez
- a kémény- és tüzelőberendezés használatból fakadó kockázatok minimalizálását, a legmagasabb szakmai színvonalat
- a kötelezettséggel járó adminisztrációs terhek átvállalását Öntől
- szakmai tanácsadást a kéményhasználat, kéményfelújítás, tüzelőberendezésekkel, energiahatékonysági megoldásokkal kapcsolatban
- teljes körű online ügyintézés

Hetvenéves fővárosi tapasztalatából fakadóan a FŐKÉTÜSZ rendelkezik a legpontosabb kémény- és ingatlanadatokkal Budapesten, ami a szolgáltatásnyújtás alapja.

1.1.6. – hulladékgazdálkodási közszolgáltatás

2023. július 1. óta hazánkban a hulladékgazdálkodás szervezése és felügyelete koncessziós modellben került megvalósításra akként, hogy az állami hulladékgazdálkodási közfeladatokat a , mint koncesszor által alapított mint koncessziós társaság látja el 35 évig 6 régiókoordinátor - köztük társaságunk - együttműködésével. Az új modellre való átállással együtt a hulladékgazdálkodás valamennyi szegmensét érintően számos jogszabályi változás is történt, ezek együttesen egész Magyarország területén alapvető átalakulást tettek szükségessé a szolgáltatások szervezésének folyamatában. Ennek részeként a . és a BKM Nonprofit Zrt. 50-50%-os részesedéssel közös vállalként létrehozta a

Budapest térségében jelenleg a látja el a régiókoordinátori feladatokat a főváros és 70 település tekintetében. A MOHU BUDAPEST szolgáltatási területén saját gyűjtési, szállítási kapacitással, a főváros több mint 950.000 háztartásától és mintegy 20.000 gazdálkodó szervezetétől, valamint az általunk kiszolgált régiós települések több, mint 40.000 háztartásától és közel 2.000 gazdálkodó szervezetétől gyűjti be a települési hulladékot, és szállítja el a koncesszor által kijelölt hulladékkezelő létesítményekbe. Társaságunk üzemelteti a Fővárosi Hulladékhasznosító Művet, Magyarország egyetlen kommunális hulladékot energetikailag hasznosító erőművét. A működteti a műszaki védelemmel ellátott Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő létesítményt, amelyben a zöldhulladék anyagában történő hasznosítását, komposztálását és a már nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítását, lerakását teszi lehetővé. Társaságunk üzemeltet továbbá 18 lakossági szelektív hulladékgyűjtő-udvart, két Szemléletformáló és Újrahasználati Központot, valamint több mint 200 szelektív hulladékgyűjtő-szigetet; Logisztikai Szolgáltató Központot, melyben a fővárosi települési vegyes hulladék átrakását, DRS-hulladék és üveghulladék tárolását végzi, és egy válogató üzem, amely a REpont automatákból összegyűjtött PET- és

ALU-hulladékok fajtankénti, valamint a PET-palackok szín szerinti szétválogatását, bálázását végzi.

1.1.7.

A (a továbbiakban vagy Társaság) Budapest területén nyújt köz- és díszvilágítás szolgáltatást. Üzemelteti a tulajdonában, továbbá a Főváros, illetve a kerületek tulajdonában lévő köz- és díszvilágítási berendezéseket.

A társaság Budapest területén nyújt köz- és díszvilágítási szolgáltatást, üzemelteti a 80 ezer lámpaoszlopon elhelyezett közel 190 ezer lámpatestet, a 6 ezer km hosszú vezetékhálózatot és a Főváros, illetve a kerületek tulajdonában lévő további berendezéseket.

2. Megrendelő által elvárt kutatások és azok céljának ismertetése

2.1. A kutatás célja:

A Főváros lakosságának a Budapesti Közművek egyes Divíziói, teljesen vagy részben a tulajdonában álló társaságok és az általuk végzett közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségének mérése, a Társaság, az egyes Divíziók és az egyes közszolgáltatások presztízisének mérése, továbbá a már meglévő szolgáltatások fejlesztési lehetőségeinek feltérképezése, a még kiaknázatlan szolgáltatási területek felderítése.

Ezen kutatásokat részben törvényi előírás, részben az egyes közszolgáltatási tevékenységekhez kapcsolódó közszolgáltatási szerződések előírásai alapján, részben a Társaság saját igényei alapján szükséges elvégezni.

A BKM Nonprofit Zrt. folyamatosan keresi annak lehetőségét, hogy milyen módon és mely területeken tudja növelni működésének hatékonyságát ügyfelei megelégedtségére. A beérkező kutatási eredményeket kiértékeljük és beépítjük a működési rendszerbe. Kiemelt cél, hogy a kutatási eredmények alapján következtetéseket vonhassunk le a szolgáltatásaink fejlesztési lehetőségeiről, arról, hogy hogyan javíthatjuk szolgáltatási és értékesítési tevékenységünket, ezáltal közvetve is hozzájárulva az árbevétel növeléséhez is. Célunk, hogy a kutatások által azt is fel tudjuk mérni, hogy mely szolgáltatásainkat és milyen módon, csatornákon keresztül szükséges promotálni.

A kutatássorozat további célja a belső kommunikáció erősítése, amelyen keresztül a munkahelyi fluktuáció csökkentése a cél.

2.2. Kutatási tevékenységre, azok tartalmára vonatkozó jogszabályi, vagy szerződéses kötelezettségből fakadó előírások:

2.2.1. Közterület tisztántartási közszolgáltatás tekintetében:

A Közszolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a közszolgáltatási tevékenységek körében nyújtott szolgáltatásokkal.

2.2.2. Távhőszolgáltatási közszolgáltatás tekintetében:

A Közszolgáltató évente egy alkalommal – tárgyévet követő év május 31-ig - köteles felmérést végeztetni, hogy ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a Közszolgáltatási Tevékenység körében nyújtott szolgáltatásokkal (...)

2.2.3. Temetkezési közszolgáltatás tekintetében:

A Közszolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a Kegyeleti közszolgáltatás körében nyújtott szolgáltatásokkal.

2.2.4. Zöldfelületi közszolgáltatás tekintetében:

Az Éves Közszolgáltatási Beszámolóban a Közszolgáltató bemutatja (...) a zöldfelületekkel kapcsolatos elégedettségmérés eredményét (...)

2.3. Megrendelő által a teljesítés során elsődlegesen, de nem kizárólagosan elvárt kutatások köre:

- 1000 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 20 perces kérdőív
- 1000 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 25 perces kérdőív
- 500 fős online kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív
- 200 fős online kutatás – budapesti vállalatok, intézmények, 15 perces kérdőív
- 100 fős online munkavállalói kutatás – munkavállalói elégedettség, 10 perces kérdőív
- 100 fős offline munkavállalói kutatás – munkavállalói elégedettség (papír alapú adatfelvétel adott telephelyen), 15 perces kérdőív
- 50 fős offline munkavállalói kutatás (papír alapú adatfelvétel adott telephelyen), 15 perces kérdőív
- 1000 fős telefonos (CATI) kérdőíves kutatás – 18-69 éves budapesti lakosság, 20 perces kérdőív
- 500 fős személyes kutatás közterületen – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív
- 6-8 fős fókuszcsoport – 19-69 éves budapesti lakosság
- 1 db mélyinterjú Fővárosi Önkormányzat
- 1 db önkormányzati mélyinterjú Megrendelő által kijelölt Pest, Fejér, Komárom-Esztergom, Nógrád megyei településen
- 50 fős személyes megkérdezés – 18-69 éves Megrendelő által kijelölt Pest, Fejér, Komárom-Esztergom, Nógrád megyei település* lakossága
- 50 fős online megkérdezés – 18-69 éves Megrendelő által kijelölt Pest, Fejér, Komárom-Esztergom, Nógrád megyei település* lakossága

- 50 fős telefonos megkérdezés – 18-69 éves Megrendelő által kijelölt Pest, Fejér, Komárom-Esztergom, Nógrád megyei település* lakossága
- 10 db mélyinterjú vállalatok, intézmények
- 50 fős mélyinterjú munkavállalói kutatás
- 100 db mystery shopping/calling próbavásárlás
- 200 fős személyes kutatás fővárosi közterületen – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív
- 100 fős személyes kutatás fővárosi közterületen – 18-69 éves budapesti lakosság, 10 perces kérdőív

Budapest esetén minden esetben korra, nemre és iskolai végzettség alapján is reprezentatívnak kell lennie a kutatásnak.

2.4. A kutatások felhasználása:

A kutatási eredmények jellemzően részeit képezik a Társaság egyes közszolgáltatási szerződéseiből adódó éves közszolgáltatási beszámolójának, egyes jogszabályokból eredő adatszolgáltatási kötelezettségének, továbbá ezen eredmények nagymértékben támogatják a Társaság szolgáltatásainak jövőbeni fejlesztését, a tevékenység ellátásának optimalizálását, továbbá támogatják a vállalat külső-belső kommunikációs és értékesítési stratégiáját és az egyes projektek sikerességét.

