

Diák munkaerő foglalkoztatása

I.D.: 106782472

Melléklet(ek):

- portal_ehr-224472024.pdf

A szerződés típusa:	Szolgáltatásmegrendelés	A dokumentum típusa:	Egyéb információ
CPV kódok:	79611000-0 79620000-6	Ajánlatkérő szervezet:	BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövid összefoglaló: Nyertes Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy az Ajánlatkérő által meghatározott munkaterületen, valamint a BKK szolgáltatási területén, a Felek által előre egyeztetett időpontokban és létszámban, a megbízás tárgyát képező feladatok ellátására diák munkavállalókat biztosít, akik 16. életévet betöltött, oktatási intézménnyel tanulói/hallgatói jogviszonyban álló diákok (nappali tagozatos középiskolai, főiskolai vagy egyetemi hallgatók, OKJ-s képzésben részt vevők stb.). Diák munkaerő foglalkoztatása szolgáltatási keretszerződés keretében nettó 52 800 000 HUF keretösszeg erejéig, amely keretösszeg 70% -ra lehívási kötelezettséget vállal Ajánlatkérő.

Ellátandó feladatok:

- Adatrögzítés
- Ügyfélszolgálati, illetve kisegítő adminisztratív feladatok
- Telefonos ügyfélszolgálati feladatok
- Idegen nyelvű utastájékoztató
- Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzés

Az idegen nyelvismerethez kapcsolódó feladatkörök:

- Ügyfélszolgálati, illetve kisegítő adminisztratív feladatok ellátása angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven
- a BKK Zrt. mindenkor hatályos üzletszabályzata (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”) tartalmával és a város nevezetességeivel összefüggő magyar, illetve angol nyelvű tájékoztató;
- egyszerűbb megítélésű ügyekben ügyfelek részére választérv előkészítése (angol nyelven is)
- Telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátása angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven
- a telefonon bejelentett igények rögzítése, az ezzel kapcsolatos hívások kezelése (magyar és idegen nyelven)

is).

- Angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelvű utastájékoztató - a Megrendelő vonatkozó belső szabályzatainak megfelelően a BKK Zrt. szolgáltatásaival, az Üzletszabályzat és a Díjszabás tartalmával, illetve a város nevezetességeivel összefüggő, valamint a jegyellenőrzéssel kapcsolatos idegen nyelvű tájékoztató biztosítása;

- tolmácsolás a jegyellenőrök, ellenőrzési utaskoordinátorok és a külföldi utasok között a pótdíjazási eljárás során;

- kiemelt rendezvényeken (pl.: Sziget Fesztivál, Forma 1) történő, vagy forgalmi- és egyéb, a közösségi közlekedést érintő változásokról szóló, idegen nyelvű utastájékoztatói feladatok ellátása;

- a megjelölt állomásokon, megállóknál, illetve a metró területén, továbbá a TVM-automaták kapcsán idegen nyelvű ügyfél-tájékoztatóval segítség nyújtása a BKK Zrt. külföldi ügyfelei számára.

- Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzése angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven

- a Megrendelő vonatkozó belső szabályzatainak megfelelően a BKK Zrt. szolgáltatásaival, az Üzletszabályzat és a Díjszabás tartalmával összefüggő (idegen nyelvű) tájékoztató biztosítása;

- a kijelölt helyen, a megjelölt állomásokon, megállóknál, illetve a metró területén a beléptetés során, továbbá a TVM-automaták kapcsán (idegen nyelvű)

ügyféltájékoztatóval a BKK Zrt. ügyfeleinek segítése
Idegen nyelvű utastájékoztató feladat ellátásának kiemelt időszaka minden év június 15-től augusztus 19-ig tart, mely időtartam alatt - a Megrendelő ezirányú, előzetesen jelzett igénye esetén - a hét minden napján a feladatellátáshoz szükséges létszám napi legalább 15 fő. Amennyiben ezen létszámon felül - a fenti időintervallumon belüli, meghatározott időszakokban vagy napokon - további, nagyobb létszám szükséges, azt esetenként a Megrendelő által kiadott egyedi megrendelés tartalmazza.

Az ellátandó feladatok tervezett mennyisége:

Adatrögzítés: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 24

Ügyfélszolgálati, illetve kiegészítő adminisztratív feladatok: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 240

Telefonos ügyfélszolgálati feladatok: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 96

Idegen nyelvű utastájékoztató: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 180

Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzés: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 660

Ajánlatkérő rögzíti, hogy a feltüntetett mennyiségek kizárólag tájékoztató jellegűek, azok az árképzést elősegítendő becsült mennyiségi adatok a korábbi évek adatai alapján. A szerződéskötést követően ténylegesen megrendelésre kerülő feladatok, valamint az egyes megrendelésekhez kapcsolódó mennyiségek (tényleges óraszám) a fentiekben meghatározottaktól eltérhetnek. A szerződés teljesítése során a várható megrendelendő óraszám min. 10 000 munkaóra egy éves időtartamra vetítve. Ajánlatkérő ettől indokolt, előre nem látható esetben eltérhet.

A részletes feltételeket a közbeszerzési dokumentumok részét képező közbeszerzési műszaki leírás, valamint a

szerződéstervezet tartalmazza.

Amennyiben a felhívás, illetve a közbeszerzési dokumentum bármelyik része valamilyen gyártmányú, eredetű, típusú dologra, eljárásra, tevékenységre, személyre, illetőleg szabadalomra vagy védjegyre való hivatkozást tartalmaz, illetve amennyiben szabványt, műszaki engedélyt, műszaki előírásokat, vagy műszaki ajánlást határoz meg úgy Ajánlatkérő az azzal egyenértékű teljesítést is elfogadja. Ajánlatkérő felhívja a figyelmet, hogy az egyenértékűség bizonyítása az ajánlattevőt terheli.

Összefoglaló: Nyertes Ajánlattevő kötelezettséget vállal arra, hogy az Ajánlatkérő által meghatározott munkaterületen, valamint a BKK szolgáltatási területén, a Felek által előre egyeztetett időpontokban és létszámban, a megbízás tárgyát képező feladatok ellátására diák munkavállalókat biztosít, akik 16. életévet betöltött, oktatási intézménnyel tanulói/hallgatói jogviszonyban álló diákok (nappali tagozatos középiskolai, főiskolai vagy egyetemi hallgatók, OKJ-s képzésben részt vevők stb.). Diák munkaerő foglalkoztatása szolgáltatási keretszerződés keretében nettó 52 800 000 HUF keretösszeg erejéig, amely keretösszeg 70% -ra lehívási kötelezettséget vállal Ajánlatkérő. Ellátandó feladatok: - Adatrögzítés - Ügyfélszolgálati, illetve kisegítő adminisztratív feladatok - Telefonos ügyfélszolgálati feladatok - Idegen nyelvű utastájékoztató - Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzés Az idegen nyelvismerethez kapcsolódó feladatkörök: - Ügyfélszolgálati, illetve kisegítő adminisztratív feladatok ellátása angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven - a BKK Zrt. mindenkor hatályos üzletszabályzata (a továbbiakban: „Üzletszabályzat”) tartalmával és a város nevezetességeivel összefüggő magyar, illetve angol nyelvű tájékoztató; - egyszerűbb megítélésű ügyekben ügyfelek részére választerv előkészítése (angol nyelven is) - Telefonos ügyfélszolgálati feladatok ellátása angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven - a telefonon bejelentett igények rögzítése, az ezzel kapcsolatos hívások kezelése (magyar és idegen nyelven is). - Angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelvű utastájékoztató - a Megrendelő vonatkozó belső szabályzatainak megfelelően a BKK Zrt. szolgáltatásaival, az Üzletszabályzat és a Díjszabás tartalmával, illetve a város nevezetességeivel összefüggő, valamint a jegyellenőrzéssel kapcsolatos idegen nyelvű tájékoztató biztosítása; - tolmácsolás a jegyellenőrök, ellenőrzési utaskoordinátorok és a külföldi utasok között a pótdíjazási eljárás során; - kiemelt rendezvényeken (pl.: Sziget Fesztivál, Forma 1) történő, vagy forgalmi- és egyéb, a közösségi közlekedést érintő változásokról szóló, idegen nyelvű utastájékoztatói feladatok ellátása; - a megjelölt állomásokon, megállóknál, illetve a metró területén, továbbá a TVM-automaták kapcsán idegen nyelvű ügyfél-tájékoztatóval segítség nyújtása a BKK Zrt. külföldi ügyfelei számára. - Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzése angol és/vagy német, és/vagy orosz, és/vagy olasz, és/vagy francia, és/vagy spanyol nyelven - a Megrendelő vonatkozó belső szabályzatainak megfelelően a BKK Zrt. szolgáltatásaival, az Üzletszabályzat és a Díjszabás tartalmával összefüggő (idegen nyelvű) tájékoztató biztosítása; - a kijelölt helyen, a megjelölt állomásokon, megállóknál, illetve a metró területén a beléptetés során, továbbá a TVM-automaták kapcsán (idegen nyelvű) ügyféltájékoztatóval a BKK Zrt. ügyfeleinek segítése Idegen nyelvű utastájékoztató feladat ellátásának kiemelt időszaka minden év június 15-től augusztus 19-ig tart, mely időtartam alatt - a Megrendelő ezirányú, előzetesen jelzett igénye esetén - a hét minden napján a feladatellátáshoz szükséges létszám napi legalább 15 fő. Amennyiben ezen létszámon felül - a fenti időintervallumon belüli, meghatározott időszakokban vagy napokon - további, nagyobb létszám szükséges, azt esetenként a Megrendelő által kiadott egyedi megrendelés tartalmazza. Az ellátandó feladatok tervezett mennyisége: Adatrögzítés: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 24 Ügyfélszolgálati, illetve kisegítő adminisztratív feladatok: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 240 Telefonos ügyfélszolgálati feladatok: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 96 Idegen nyelvű utastájékoztató: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 180 Preventív jellegű utazási jogosultság ellenőrzés: Becsült havi lehívás a kiemelt időszakon kívül (óra): 660 Ajánlatkérő rögzíti, hogy a feltüntetett mennyiségek kizárólag tájékoztató jellegűek, azok az árképzést elősegítendő becsült mennyiségi adatok a korábbi évek adatai alapján. A szerződéskötést követően ténylegesen megrendelésre kerülő feladatok, valamint az egyes megrendelésekhez kapcsolódó mennyiségek (tényleges óraszám) a fentiekben meghatározottaktól eltérhetnek. A szerződés teljesítése során a várható megrendelendő óraszám min. 10 000 munkaóra egy éves időtartamra vetítve. Ajánlatkérő ettől indokolt, előre nem látható esetben eltérhet. A részletes feltételeket a közbeszerzési dokumentumok részét képező közbeszerzési műszaki leírás, valamint a szerződéstervezet tartalmazza. Amennyiben a felhívás, illetve a közbeszerzési dokumentum bármelyik része valamilyen gyártmányú, eredetű, típusú dologra, eljárásra, tevékenységre, személyre, illetőleg szabadalomra vagy védjegyre való hivatkozást tartalmaz, illetve amennyiben szabványt, műszaki engedélyt, műszaki előírásokat, vagy műszaki ajánlást határoz meg úgy Ajánlatkérő az azzal egyenértékű teljesítést is elfogadja. Ajánlatkérő felhívja a figyelmet, hogy az egyenértékűség bizonyítása az ajánlattevőt terheli.

