

# Pályázat a kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének üzemeltetésére

## Pályázati felhívás

### 1. Általános ismertető

A kozugyes.hu weboldal azért jött létre, hogy a kornak megfelelő informatikai háttérrel biztosítson a magyarországi fogyasztóvédelmi panaszkezelésnek. A kozugyes.hu egy fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszer (későbbiekben FVAR), ahol a cégek, ügyfelek és a fogyasztóvédelmi szervek egyszerre tudnak használni.

A kozugyes.hu

- az üzemeltető fogyasztóvédelmi szervezet(ek) számára egy adminisztrációs rendszer, ahol áttekinthetően nyomon követhetik és kezelhetik az ügyeket
- a cégek számára a magyar jogszabályokat automatikusan betartó, mégis könnyen használható ügyfélszolgálati rendszer, ami egyszerűen integrálható már meglévő weboldalakba
- az ügyfelek számára egy központosított, szabványosított ügyfélszolgálat, ahol kényelmesen elérhetik a kívánt céget, illetve eljuttathatják hozzájuk ügyeiket.

A kozugyes.hu pályázatot hirdet a fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének üzemeltetési jogára és igény szerint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások értékesítési jogára.

### 2. Pályázók köre

A pályázó jogi formájára megkötés nincs. A pályázó lehet cég, szervezet, magánszemély, stb., illetve ezek partnerségéből kialakult csoport. A pályázónak legalább 3 éve, már 2014 előtt tevékenynek kellett lennie a magyar fogyasztóvédelem területén.

Előnyt jelent továbbá

- a) ha civil szervezet a pályázó vagy a pályázó csoport egyik tagja
- b) ha kiemelten közhasznú, közhasznú, nonprofit, vagy not-for-profit
- c) ha minél több a fogyasztóvédelmi tevékenységgel eltöltött évet tudhat magáénak
- d) ha minél sokrétűbb fogyasztóvédelmi tevékenységet végez.

### 3. A pályázati nyeremény

- a) 600.000 Ft üzemeltetési támogatás, amit a nyertes pályázó az üzemeltetés kezdetétől indulóan, két éven át, havi részletekben kap meg.
- b) 2.500.000 Ft értékű fedezet a kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének továbbfejlesztésére, illetve személyre szabására. E fedezetből a nyertes pályázó megbízhatja a szolgáltatót vagy a szolgáltatóval egyetértésben egy harmadik személyt, hogy a kozugyes.hu oldalt az igényeinek megfelelően továbbfejlessze. A fedezet a weboldal szoftverfejlesztési és designköltségeire fordítható.
- c) A kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének két évre szóló üzemeltetési joga. A két év leteltével van lehetőség az üzemeltetés folytatására.
- d) A kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének két évre szóló szolgáltatás értékesítési joga.
- e) A kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszer működésének technikai feltételeinek biztosítása
- f) A kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerét megismertető tréning és a kellő későbbi szakmai támogatás.

## 4. Pályázati feltételek és vállalások

A pályázó vállalja, hogy a pályázat eredményhirdetésétől számított

- a) 2 hónapon belül igénybe veszi a tréninget.
- b) 3 hónapon belül írásos megbízást ad a FVAR továbbfejlesztésére és személyre szabására, azt a szolgáltatóval megegyezésben pontokba szedve, specifikálva.
- c) 6 hónapon belül elkezd az üzemeltetést, lehetővé téve az eddigi látogatókörnek illetve szervezettagoknak a kozugyes.hu FVAR használatát. A pályázó az FVAR-t az ajánlott kapcsolattartási eszköznek minősíti vagy az FVAR legalábbis az azt megelőző rendszerrel/folyamattal egyenrangúan felajánlott kell legyen.

A pályázó továbbá vállalja, hogy

- d) az üzemeltetést 2 évig, az üzemeltetési jog lejártáig folyamatosan elvégzi. A két év leteltével az üzemeltetés folytatását a szolgáltatóval újratárgyalja.
- e) amint egy-egy igényelt módosítás vagy hibajavítás megvalósításra kerül, azt egy héten belül leteszteli, az esetleges hibákat digitális formában jelentve a szolgáltatónak.
- f) a használat közben talált esetleges hibákat digitális formában jelenti a szolgáltatónak.

A kozugyes.hu FVAR üzemeltetésének módja a már kialakított ügykezelési folyamaton alapul. Első lépése a beérkező ügyek moderálása, az ügy visszaküldése hiányzó adatok pótlására, vagy az ügy elfogadása. Ezt követi a szaktanácsadás igény szerint akár az ügyfelek, akár a cégek irányába. A folyamat része lehet továbbá a cég beazonosítása és értesítése, amennyiben erre szükség van. Az üzemeltetési feldolgozási válaszidő átlaga 2, maximuma 8 munkanapnál nem lehet több. Az ügykezelési folyamatra vonatkozó esetleges módosítási igényeket, a személyre szabásnál lehet kérelmezni.

## 5. Pályázat leadása, határideje, és a kiértékelés

A pályázatokat [admin@kozugyes.hu](mailto:admin@kozugyes.hu) címre várjuk. A pályázat leadásához elég egy kitöltött pályázati adatlap.

A leadási határidő 2017. május 20.-a, éjfél.

A beérkező pályázatokról 3 napon belül visszajelzés érkezik. Ha a leadott pályázat kérdéseket vet fel, azokat a visszajelzésben vagy a kiértékelés folyamán elküldjük a kapcsolattartó személynek.

A pályázatok kiértékelésének határideje 2017. május 29.

Az eredmény nyilvánosságra kerül a kozugyes.hu címloldalon. A közzétételről a pályázók elektronikus úton kapnak értesítést.

## 6. További információ

A pályázattal kapcsolatos bővebb tájékoztatást az [admin@kozugyes.hu](mailto:admin@kozugyes.hu) címen kérhet.

# Pályázat a kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének üzemeltetésére

## Pályázati adatlap

### 1. Pályázó szervezet (fő pályázó és kapcsolattartó)

- a) neve: \_\_\_\_\_
- b) jogi formája (cég/szervezet/magánszemély stb.): \_\_\_\_\_
- c) kiemelten közhasznú [ ], közhasznú [ ], nonprofit [ ], not-for-profit [ ], civil szervezet [ ], alapítvány [ ], egyik sem [ ]
- d) fő tevékenysége: \_\_\_\_\_
- e) tevékenységei a fogyasztóvédelmen belül: jogi tanácsadás [ ], jogérvényesítés [ ], oktatás [ ], tájékoztatás [ ], hír/sajtófigyelés [ ], referensképzés [ ], egyéb: \_\_\_\_\_
- f) fogyasztóvédelmi tevékenységgel eltöltött évek száma: \_\_\_\_\_
- g) postacíme: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- h) látogatási címe (ha a postacímtól különböző): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- i) e-mail címe: \_\_\_\_\_ weboldala: \_\_\_\_\_
- j) a weboldalon van: fórum [ ], ügyfélszolgálat [ ], hírek/sajtófigyelés [ ], jog- v. tudástár [ ]
- k) elsődleges kapcsolattartó személy neve: \_\_\_\_\_
- l) elsődleges kapcsolattartó személy elérhetősége:  
telefon: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_
- m) további kapcsolattartó személyek, egyéb elérhetőségek:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- n) a pályázó bemutatkozása, a pályázattal kapcsolatos tervei, megjegyzések:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# Pályázat a kozugyes.hu fogyasztóvédelmi adminisztrációs rendszerének üzemeltetésére

## Kiegészítő pályázati adatlap partnercsoport pályázata esetén

### 2. Pályázó szervezet (partner pályázó és kapcsolattartó)

- a) neve: \_\_\_\_\_
- b) jogi formája (cég/szervezet/magánszemély stb.): \_\_\_\_\_
- c) kiemelten közhasznú  , közhasznú  , nonprofit  , not-for-profit  , civil szervezet  , alapítvány  , egyik sem
- d) fő tevékenysége: \_\_\_\_\_
- e) tevékenységei a fogyasztóvédelmen belül: jogi tanácsadás  , jogérvényesítés  , oktatás  , tájékoztatás  , hír/sajtófigyelés  , referensképzés  , egyéb: \_\_\_\_\_
- f) fogyasztóvédelmi tevékenységgel eltöltött évek száma: \_\_\_\_\_
- g) postacíme: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- h) látogatási címe (ha a postacímtól különböző): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- i) e-mail címe: \_\_\_\_\_ weboldala: \_\_\_\_\_
- j) a weboldalon van: fórum  , ügyfélszolgálat  , hírek/sajtófigyelés  , jog- v. tudástár
- k) elsődleges kapcsolattartó személy neve: \_\_\_\_\_
- l) elsődleges kapcsolattartó személy elérhetősége:  
telefon: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_
- m) további kapcsolattartó személyek, egyéb elérhetőségek:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- n) a pályázó bemutatkozása, a pályázattal kapcsolatos tervei, megjegyzések:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_