

SZERZŐDÉS

Szentendre Város Önkormányzat
Polgármesteri Hivatala

minőségbiztosítási rendszerének MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerinti átdolgozására és
bevezetésére

Szerződő Felek:

MEGBÍZÓ:

Szentendre Város Önkormányzat
Polgármesteri Hivatala
(a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal)
2000 Szentendre, Városház tér 1-3.
Tel.: 26/503-300, Fax: 26/312-905

MEGBÍZOTT:

CONTROLL RT
1124 Budapest, Fürj u. 18.
Tel: 319-3071 Fax: 319-2562

Budapest, 2003. október 15.

A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Tanácsadói, szakértői tevékenység végzése a **Polgármesteri Hivatal** tanúsított minőségbiztosítási rendszerének új **MSZ EN ISO 9001:2001** szabvány szerinti **átalakításában**.

A MUNKAVÉGZÉS SZAKASZAI

1. szakasz: Minőségügyi helyzetfelmérés

1/a **Diagnózis készítése** az egységes minőségi szempontok figyelembe vételével, amelyek egyidejűleg illeszkednek a **Közös Értékelési Keretrendszerben (CAF)** megfogalmazott követelményrendszerhez.

1/b Helyszíni **átvilágítás** az **MSZ EN ISO 9001:2001** szabvány követelményeit megfogalmazó helyzetfelmérő kérdőívvel.

1/c **Záróértékelés** készítése, annak felsővezetői körrel történő feldolgozása és megvitatása.

A CONTROLL Rt. tanácsadói az auditált minőségügyi rendszer tanúsító által megfogalmazott HIK lapjai, valamint az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány kérdésjegyzéke alapján összegyűjtött tapasztalatokat összesítik, értékelik és azt a vezetés felé prezentálják.

A teljesítés kezdete:	2003. október 15.
------------------------------	--------------------------

2. Oktatási program a minőségirányítási rendszer megismeréséhez, bevezetéséhez, működtetéséhez. A CONTROLL Rt. az alábbi főbb oktatási szakaszokat határozza meg. Az oktatás kiterjed a teljes **vezetői, középvezetői és munkatársi** körre.

2/a A minőségirányítási rendszer bevezetéséhez, működtetéséhez kapcsolódó **általános képzés a Polgármesteri Hivatal minden munkatársa** számára. A CONTROLL Rt. trénerai a munkatársak oktatása során video oktatási programot használnak és minden munkatárs számára oktatási munkafüzetet készítenek és adnak át.

2/b A minőségirányítási rendszer dokumentumainak átdolgozására a CONTROLL Rt. a Hivatal munkatársaival együtt közös alkotó team-et hoz létre. Ahhoz, hogy az átdolgozás a leghatékonyabb legyen, az együttműködő munkatársak oktatása szükséges az új MSZ EN ISO 9001:2001 **felépítésére, belső struktúrájára és összefüggéseire**.

2/c A CONTROLL Rt. képzési programjának fő hangsúlyát a vezetői kör oktatásán túl a magasan képzett **közigazgatási belső auditori kör** megteremtése jellemzi melynek főbb képzési területei a következők:

- **minőségügyi auditok célja és fajtái:**
 - = belső audit
 - = vevői audit,
 - szerződéskötés előtti audit,
 - szerződéshez kapcsolódó audit,
 - szerződéskötés utáni audit,
 - = független tanúsító szervezet által végzett auditok:

- előaudit,
- minősítő audit,
- fenntartó audit,
- minősítést megújító audit,
- rendkívüli audit
- **minőségügyi auditok szakaszai:**
 - = előkészítés feladatai és dokumentumai,
 - = tervezés feladatai és dokumentumai,
 - = minőségirányítási dokumentumok átvizsgálásának feladatai és dokumentumai,
 - = helyszíni felülvizsgálat feladatai és dokumentumai,
 - = javító beavatkozások folyamatának koordinálása
- **belső audit lebonyolításának minőségirányítási követelményei:**
 - = a felülvizsgálat rendszere és elrendelője,
 - = a felülvizsgálatok végrehajtóinak kijelölése és képzése,
 - = a minőségügyi rendszer felülvizsgálati területei,
 - = a belső auditok tárgya és bevont személyzete,
 - = a belső audit gyakorisága,
 - = a belső auditot végzők kötetmei,
 - = a belső auditok végzésének dokumentációja,
- **független nemzetközi auditok lebonyolítása:**
 - = a nyitóértekezlet szerepe és tartalmi felépítése,
 - = felülvizsgálati napló és egyéb dokumentumok készítésének kötetmei,
 - = a felülvizsgálat koordinációjának szakmai programja,
 - = az auditálás lejelentése és dokumentálása,
 - = záróértekezlet szerepe és feladata,
 - = jogok és kötelezettségek a minőségirányítási rendszer működésére vonatkozóan
- **az auditor magatartása és kérdezéstechnikája**
- **az objektív bizonyítékok szerepe és a nem-megfelelőségek kategóriái:**
 - = a nem-megfelelőségek kategóriái,
 - = az objektív bizonyítékok szerepe,
- **az auditálás befejezése és kiértékelése:**
 - = az észlelt nem-megfelelőségek jegyzéke és a javító beavatkozás kérésének feladatai,
 - = a felülvizsgálati lap használata,
 - = a javító beavatkozások jegyzékének feldolgozása.

A fenti tematika alapján végzik a CONTROLL Rt. tanácsadói a **belső auditorok képzését**. A képzés **fél napot vesz igénybe** – esettanulmányok és szituációs gyakorlatok közbeiktatásával, valamint a

CONTROLL Rt. által az oktatásokon használt video oktatási program felhasználásával. A hallgatók oktatási kézikönyvet és vizsgakönyvet kapnak. Ezek segítségével a belső auditorok figyelmüket leginkább a folyamatok megértésére fordíthatják.

A 2. szakasz időigénye: folyamatosan, az aktuális tevékenységek előtt.

3. szakasz: A minőségirányítási rendszer működési területeit megfogalmazó **Minőségirányítási Kézikönyv** és **Eljárások átdolgozása**, amely során tanácsadóink a meglévő auditált rendszerdokumentáció használható elemeit az új szabvány követelményeihez illeszkedett szerkezetben és formai követelményben állítják össze.

3/a A Polgármesteri Hivatal **minőségpolitikájának módosítása és újragondolása** a tanúsított működés eddigi tapasztalatai és a szabvány új követelményei alapján.

A minőségpolitikához illeszkedő **minőségprogram** és **minőségcélok** összeállítását a CONTROLL Rt. tanácsadói végzik az összegyűjtött információk és adatok birtokában.

3/b A Polgármesteri Hivatal **Minőségirányítási Kézikönyvének** átdolgozása, amely a minőségügyi területek és célok rendszerezett összefoglalása.

Felépítése:

- a Polgármesteri Hivatal bemutatása,
- a Polgármesteri Hivatal vezetőinek bemutatása,
- a polgármesteri nyilatkozat,
- a Hivatal **feladatai** (Ötv),
- a definíciók és fogalmak gyűjteménye,
- a Total Quality Management elvárásai, feladatai:
- **az MSZ EN ISO 9001:2001 szabványnak megfelelő fejezetek:**
 - **Minőségirányítási rendszer**
 - ◇ Általános követelmények
 - ◇ Minőségirányítási Kézikönyv
 - ◇ Dokumentációs rendszer
 - ◇ Feljegyzések
 - **Vezetőség felelősségi köre**
 - ◇ Vezetőség elkötelezettsége
 - ◇ Ügyfélközpontúság
 - ◇ Minőségpolitika
 - ◇ Minőségcélok, minőségtervezés
 - ◇ Szervezeti felépítés, felelőségek
 - ◇ A vezetőség minőségirányítási képviselője
 - ◇ Belső kapcsolattartás
 - ◇ Dokumentumok kezelése
 - ◇ Minőségügyi feljegyzések kezelése
 - ◇ Vezetőségi átvizsgálás
 - **Erőforrások**
 - ◇ Gondoskodás az erőforrásokról
 - ◇ Emberi erőforrások, képzés, felkészültség
 - ◇ Feltételrendszer
 - ◇ Munkakörnyezet

- **Szolgáltatás előállítása**
 - ◊ Belső folyamatok tervezése
 - ◊ Ügyfelekkel kapcsolatos folyamatok (követelmények meghatározása, átvizsgálása, kapcsolattartás)
 - ◊ Tervezés és/vagy fejlesztés
 - ◊ Beszerzés, beszerzett termékek/szolgáltatások igazolása
 - ◊ A folyamatok végrehajtása, érvényesítése
 - ◊ Azonosítás és nyomon-követhetőség
 - ◊ Tárolás, irattározás
- **Mérés, elemzés, javulás**
 - ◊ Ügyfél-elégedettség mérése
 - ◊ Belső audit
 - ◊ A szolgáltatás mérése és figyelemmel kísérése
 - ◊ A folyamatok mérése és figyelemmel kísérése
 - ◊ Eltérések kezelése
 - ◊ Az adatok elemzése
 - ◊ Helyesbítő tevékenység
 - ◊ Megelőző tevékenység

A Minőségirányítási Kézikönyv kidolgozásakor a CONTROLL Rt. tekintetbe veszi a Polgármesteri Hivatal jelenlegi **munkagyakorlatát**, illetve **meglévő minőségügyi szabályozáskörnyezetét, belső utasításait és előírásait**.

- 3/c Az eljárásrendek kidolgozását végző teamek **témái, területei**:
- A Minőségirányítási Kézikönyv és az eljárások készítésének, kiadásának, módosításának rendje
 - A Szerződéskötés folyamata
 - Folyamatok fejlesztése
 - Ügyiratok és dokumentumok kezelése, azonosítása és nyomon követhetősége, ellenőrzöttségének és vizsgált állapotának jelölése
 - Beszállítói szerződéskötések rendje és a szállítók minősítése
 - A hivatali feladatok folyamatszabályozása;
 - A hivatali folyamatok ellenőrzése és vizsgálata
 - A nem megfelelések kezelése, hibajavító és megelőző tevékenységek
 - Minőségügyi bizonylatok
 - A minőségirányítási rendszer felülvizsgálata
 - Polgárkapcsolati és kommunikációs folyamatok szabályozása

A minőségirányítási eljárások **tartalmi felépítése**:

- érvényesség,
- feladat és hatáskör,
- eljárás leírása,
- dokumentálási előírások,
- módosítási, elosztási előírások,
- mellékletek, bizonylatok, minták.

4. szakasz: A minőségirányítási rendszer **bevezetése és előauditálása**.

- 4/a A dokumentációk elkészítését követően tanácsadóink irányításával megkezdődik a teljes szervezetre vonatkozó, az MSZ EN ISO 9001:2001 követelményeit feldolgozó **működés bevezetése**. A működés alapját a közösen elkészített eljárások és rendszer kézikönyv jelentik, amelyeket szükség esetén a még jobb gyakorlati alkalmazáshoz illeszkedően **korrigálunk, módosítunk**. A korrekciók elvégzésében tanácsadóink támaszkodnak a kiképzett belső auditorokra. A jóváhagyott és elfogadott rendszerdokumentációkat a teljes vezetői és munkatársi körnek **oktatjuk, ismertetjük**.
- 4/b A Minőségirányítási Kézikönyv és a hozzá kapcsolódó, megváltozott módszertanú minőségirányítási eljárások működőképességét a CONTROLL RT munkatársaiból és a **Hivatal**, kiképzett szakembereiből álló belső auditáló team **vizsgálja és minősíti**. Tapasztalataikat és megjegyzéseiket helyzetértékelő anyagban foglalják össze és a Hivatal vezetőinek prezentálják.

Ezt követi annak a cselekvési programnak az összeállítása, amely során a jelzett hiányosságok megszüntetése után megkezdődik a felkészülés a független auditálásra. A „próbaműködés” alatt a CONTROLL Rt. folyamatos jelenlétével biztosítja a problémák gyors, szakszerű megoldását.

A próbaműködést követően audit dokumentum elkészítésére kerül sor, melyben a CONTROLL Rt. tanácsadói jelzik a kialakított minőségirányítási rendszer független nemzetközi szervezet által történő tanúsíthatóságát.

A munka befejezésének időpontja: 2004. február hó vége

FÜGGETLEN NEMZETKÖZI AUDITÁLÁS

A CONTROLL RT tanácsadója a független tanúsító szervezet auditálási folyamatában aktívan részt vesz. Jelenlétével biztosítja a szakmai kérdések gyors megválaszolását és a közösen megfogalmazott dokumentációban történő eligazodást.

A tanácsadási tevékenység természetesen kiterjed arra is, hogy ha a nemzetközi auditáló cég a kialakított és általa felülvizsgált minőségirányítási rendszerrel kapcsolatosan véleményeltérést fogalmaz meg, azt a CONTROLL RT **díjmentesen kijavítja, bevezeti, preauditálja és lejelenti.**

A MUNKAVÉGZÉS IDŐTARTAMA, DÍJAZÁSA

A munkavégzés időtartama:

5 hónap,

amelynek **időbeli szakaszolását** havi bontásban az alábbi táblázat tartalmazza:

MUNKAPROGRAM SZAKASZ	1	2	3	4	5
1. Minőségügyi helyzetfelmérés	■				
2. Oktatás és Képzés		■			■
3. Minőségirányítási rendszerdokumentációk készítése		■	■	■	
4. Bevezetés és független preauditálás					■
Tanúsítói folyamatban való részvétel					⇒

A minőségirányítási rendszer kiépítésének díja:

1.500.000,-Ft+ÁFA, azaz Egymillióötszázezer forint + ÁFA.

A fenti összeg magában foglalja a tanácsadás (konzultációk, utazás, dokumentumok) során felmerülő valamennyi díjat, valamint a független nemzetközi tanúsító cég általi auditálás díját. A CONTROLL Rt. a továbbiakban a projekttel összefüggésben egyéb költséget nem érvényesít.

A project költsége a rendszer kiépítésének időtartama alatt az alábbi táblázat alapján fizetendő:

Esedékesség	Rész-számla	Nettó összeg [Ft]	ÁFA [Ft]	Bruttó összeg [Ft]
2004. január	II/1	750 000	187 500	937 500
2004. február	II/2.	750 000	187 500	937 500
ÖSSZESEN:		1 500 000	375 000	1 875 000

A Polgármesteri Hivatal a rész-számlák ellenértékének átutalásáról kézhezvételtől számított 8 napon belül gondoskodik. Késedelmes teljesítés esetére a ONTROLL RT a Ptk. vonatkozó rendelkezései szerint jár el.

A MUNKAVÉGZÉS MÓDSZERE

A minőségirányítási rendszer átdolgozása **CONTROLL Rt.** szakértői, konzulensi tevékenysége mellett csoportmunkában történik.

A CONTROLL Rt. a napi tevékenységek szintjén a teljes rendszerdokumentációt átdolgozza a rendelkezésre álló folyamatleírások feldolgozásán és a szabvány által kötelezően igényelt új eljárások kidolgozásán keresztül.

A CONTROLL Rt. tanácsadói elkészítik az „új” MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány előírásai szerint a

- ✧ **Minőségirányítási Kézikönyvet,**
- ✧ **ISO 9001:2000 szabványspecifikus eljárásokat,**
- ✧ **Hivatalsspecifikus eljárásokat.**

A **CONTROLL Rt.** tanácsadói a diagnóziskészítés időszakában összegyűjtött információik alapján a Minőségirányítási Kézikönyvet és Eljárásokat az adott szervezeti egység vezetőjével és munkatársaival együttműködve készítik el és zárják le. A lezárt dokumentumokban feldolgozott folyamatok oktatását a **CONTROLL Rt.** tanácsadói végzik. Az oktatásokat követően a lezárt és oktatott folyamatokat a gyakorlatba a **CONTROLL Rt.** tanácsadói bevezetik és ellenőrzik annak pontos működését. Ha eltérést tapasztalnak, visszavezetik és korigálják a leírt folyamatokat. A munka befejezéseként a teljes polgármesteri hivatali működést preauditálják, igazolva az Ötv-hez és szabványhoz való illeszkedést.

A tanácsadási folyamat lezárását követően a **CONTROLL Rt.** tanácsadói felveszik a kapcsolatot a nemzetközi auditáló szervezettel és aktívan részt vesznek a tanúsítási folyamat lezárásában. A tanúsító által megfogalmazott észrevételeket a **CONTROLL Rt.** tanácsadói díjmentesen kijavítják és visszavezetik az alapidokumentációba és elvégzik az összes szükséges feladatot, amely a folyamat racionális működtetéséhez szükséges. A végleges anyagokat nyomtatott formában és CD-n is átadják a Polgármesteri Hivatal kijelölt minőségirányítási vezetőjének.

GARANCIÁLIS FELTÉTELEK

Szakmai garancia

A CONTROLL RT saját munkája megmérettetéseként az 1992-es évben kezdte meg felkészülését tanácsadási tevékenységének tanúsítására, független minősítés megszerzésére. Ennek eredményeképp a világ legnagyobb - és ezáltal a legtöbb országban bejegyzett - minősítő, regisztrációs cégétől, az **SGS YARSLEY**-től vette át az **ISO 9001** szerinti tanúsító okiratot. Az elmúlt években a CONTROLL RT sikeresen tanúsította rendszerét az **ISO 9001:2000** szabvány szerint, amelyet az azóta eltelt időszakban is folyamatosan **fenntart és működtet**.

A CONTROLL RT KÖTELEZETTSÉGEI

A program határidőket betartja, az időarányos feladatokat teljesíti. A CONTROLL Rt. köteles a szerződésben foglalt feladatok teljesítésére előirányzott határidő betartását gátló akadályokról - a felmerülésüket követően haladéktalanul - a Polgármesteri Hivatalt írásban értesíteni, azok megszüntetésére a szükséges intézkedéseket megtenni.

A POLGÁRMESTERI HIVATAL KÖTELEZETTSÉGEI

Biztosítja a szerződésben foglalt feladatok végrehajtásához azt a kapcsolattartó személyt, aki képviseli a Polgármesteri Hivatalt a konzultációk során, gondoskodik az elkészült anyagok véleményezéséről, megteremti a feltételeket a bevezetéshez és elvégzi a rendszer bevezetése utáni, a Hivatalra háruló feladatokat. Vállalja, hogy a megfogalmazott feladatok végrehajtása esetén a teljesítés ellenértékéért megállapított díjat a CONTROLL Rt. számlaszámára a megállapodottak szerint átutalja.

SZERZŐDÉSSZEGÉS

A szerződő felek tudomásul veszik, hogy szerződésszegés esetén mindkét félnek jogában áll a megbízástól elállnia. Amennyiben a Polgármesteri Hivatal nem elégedett a CONTROLL Rt. által végzett munka minőségével, akkor írásbeli tájékoztatást követően felmondhatja a szerződést, és ekkor a CONTROLL Rt-t csak az addig teljesített munkával arányos díj illeti meg. A CONTROLL Rt. hibájából történt szerződésszegés esetén a CONTROLL Rt-t csak az addig teljesített, a Polgármesteri Hivatal által írásban elfogadott munkarész díja illeti meg.

SZERZŐDŐ FELEK KÉPVISELŐI

Szentendre Város Önkormányzat
Polgármesteri Hivatal képviselője:

Miakich Gábor
polgármester

Szabó Géza
aljegyző

a CONTROLL Rt. képviselője:

Kormány Tamás
vezérigazgató

A SZERZŐDÉSBEN ELŐIRÁNYZOTT FELADATOK TELJESÍTÉSE SORÁN LÉTREJÖVŐ SZELLEMI ALKOTÁSOK ÉS MŰSZAKI EREDMÉNYEK HASZNOSÍTÁSA

A CONTROLL Rt. által átadott írott és nyomtatott anyagok a CONTROLL Rt. szellemi termékei, amelyek felhasználására csak a Polgármesteri Hivatal jogosult. A szerződés alapján létrejövő szellemi alkotások a szerződő felek tulajdonát képezik.

Mindkét fél jogosult az elért eredményeket - egymás gazdasági érdekeit nem sértő módon - a kölcsönös hivatkozás betartásával, előzetes írásbeli értesítést követően - publikálni és a referencialistájában szerepeltetni. A szellemi alkotások harmadik fél használatára történő átadásához vagy értékesítéséhez a szerződő felek kölcsönös írásbeli hozzájárulása szükséges.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

Szerződő felek tudomásul veszik, hogy a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a Ptk. ide vonatkozó rendelkezései az irányadók. A szerződő felek a jelen szerződésből eredő minden vitás ügyben a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

Szentendre Város Önkormányzat
Polgármesteri Hivatala
részéről:

CONTROLL Rt.
részéről:

.....
Miakich Gábor
polgármester

.....
Kormány Tamás
vezérigazgató

.....
Szabó Géza
aljegyző