Okmány jóváhagyásának száma és kelte:
Tervezet

Ágazat: Közlekedési feladatok

ENGEDÉLYOKIRAT

4. számú módosítás

adatokat mFt-ban kell megadni

A feladat megnevezése:	Ügyfélcentrum elektronikus jegyrendszerhez	**A feladat jellege:**
címe:	a fő tömegközlekedési csomópontok	Beruházás

A feladat megvalósítása hatósági engedélyhez:	Kötött

A beruházó/felújító megnevezése:	BKK Zrt.
címe:	1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.

A feladat teljes költsége:	1.278,963	**A feladat tervezett kezdési és befejezési időpontja:**	2013-2018

A feladat adatai

A jóváhagyott megvalósíthatósági tanulmányterv engedély száma és kelte:	Nincs
A jóváhagyott célokmány száma és kelte:	Nincs
Megvalósításának módja:	Új építés
Az előkészítés kezdési időpontja:	2013. év 05. hónap
Az előkészítés befejezési időpontja:	2018. év 06. hónap
A kivitelezés kezdési időpontja:	2013. év 06. hónap
A kivitelezés befejezésének tervezett időpontja:	2018. év 12. hónap
Költségtervezés módja:	Becslés
Teljes bekerülési összege (áfával):	1.278,963
A megvalósult beruházás tulajdonosa:	BKK Zrt., BKV Zrt., Magyar Állam, Fővárosi Önkormányzat, XI., XVII., XXI. kerület Önkormányzata
üzemeltetője:	BKK Zrt.
Tervezett éves fenntartási költség:	90,000
Műszaki jellemzői, mennyiségi mutatói:	Új típusú ügyfélcentrumok tervezése és kivitelezése
A feladat az 1998. évi XXVI. törvény szerinti célt megvalósít-e:	Igen

A beruházás/felújítás telepítési helye				
ssz.	megnevezése, címe, hrsz.	Az ingatlan jelenlegi		az ingatlan-megszerzés módja
		használója/üzemeltetője	tulajdonosa	
1.	Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2/B terminál	BKK Zrt. (Ingatlan vagyonkezelője: Budapest Airport Zrt.)	Magyar Állam	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
2.	Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér 2/A terminál	BKK Zrt. (Ingatlan vagyonkezelője: Budapest Airport Zrt.)	Magyar Állam	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
3.	Kelenföld vasútállomás	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
4.	Keleti pályaudvar (Baross tér)	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
5.	Deák Ferenc tér aluljáró (végleges helyszín)	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat és BKV Zrt.	Bérleti szerződés
6.	Móricz Zsigmond körtér (felszíni „Gomba" épület / aluljáróban található szociális helyiség)	BKK Zrt.	Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata / Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat együttműködési megállapodás alapján / ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
7.	Ferenciek tere aluljáró	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
8.	Kőbánya-Kispest (KÖKI)	BKK Zrt.	BKV Zrt.	Bérleti szerződés
9.	Déli pályaudvar	BKK Zrt.	MÁV Zrt.	Bérleti szerződés
10.	Széll Kálmán tér	BKK Zrt./BFVK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	haszonkölcsön szerződés
11.	Népliget aluljáró [M3]	BKK Zrt.	BKV Zrt.	Bérleti szerződés
12.	Szentlélek tér	BKK Zrt.	BKV Zrt.	Bérleti szerződés
13.	Csepel, Szent Imre tér	BKK Zrt.	XXI. kerület Csepel Önkormányzat	Bérleti szerződés
13.	Batthyány téri aluljáró	BKK Zrt.	BKV Zrt.	Bérleti szerződés
16.	Örs vezér tere	BKK Zrt.	BKV Zrt.	Bérleti szerződés
15.	Puskás Ferenc Stadion metróállomás (konténer ügyfélközpont)	BKK Zrt.	BS	Bérleti szerződés
17.	Határ úti aluljáró [M3]	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
18.	Nyugati téri aluljáró [M3]	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
19.	Újpest-Központ aluljáró [M3]	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
20.	Árpád híd metróállomás, aluljáró [M3]	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján
21.	Corvin-negyed aluljáró [M3]	BKK Zrt.	Fővárosi Önkormányzat	Ingyenes használat haszonkölcsön szerződés alapján

22.	Rákoskeresztúr Városközpont	BKK Zrt.	XVII. kerület Rákosmenti Önkormányzat	Bérleti szerződés

A feladat tervezett költségei és éves ütemezésük

Költségek megnevezése	2016 terv	2017 terv	2018 terv	2019 terv	2020 terv	2021 terv	2022 terv	2023 terv	További évek	Összesen
Feladat ráfordításai (áfa nélkül)										
a) előkészítési költségek (áfa nélkül)										
b) építés, bontás	358,722	326,927	439,587							1125,236
c) gép, jármű										
d) ingatlan kármentesítésének költsége										
e) műszaki-gazdasági tervezés	25,999	70,000	15,000							110,999
f) lebonyolítás	4,728	10,000	28,000							42,728
g) egyéb										
- hitelkamat										
- telepítési hely, ingatlanmegszerzés										
- immateriális javak vásárlása										
- első készletbeszerzés										
h) tartalék										
I. feladat ráfordításai összesen (áfa nélkül)	389,449	406,927	482,587							1.278,963
II. általános forgalmi adó										
III. végleges pénzeszköz-átadás										
IV. feladat teljes költsége összesen	389,449	406,927	482,587							1.278,963

Teljes költség forrásai és éves ütemezésük

Pénzügyi források	2016 terv	2017 terv	2018 terv	2019 terv	2020 terv	2021 terv	2022 terv	2023 terv	További évek	Összesen
a) önkormányzati ktv. előirányzat	389,449	406,927	482,587							1.278,963
b) beruházási hitel										
c) központi ktv. források összesen										
- cél- vagy címzett támogatás										
- egyéb állami támogatás										
d) EU támogatás										
e) felhalmozási célú átvett pénzeszköz										
f) intézményi ktv. előirányzat										
g) egyéb külső forrás, mégpedig:										
Források összesen	389,449	406,927	482,587							1.278,963
Ebből: visszaigényelhető áfa										

A feladat végrehajtásának vonalas ütemterve:

A megvalósítás főbb feladatai	a megbízott kiválasztásának módja	A feladat végrehajtásának évenkénti ütemezése																																					
	Kbt vonatkozó §-a beírásával	2015. év				2016. év				2017. év				2018. év				2019. év				2020. év				2021. év				2022. év				2023. év				2024. év			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) előkészítés tényleges időtartama	besz/közb	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																										
b) építés, bontás	besz/közb	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																								
c) gép, jármű																																								
d) ingatlan kárment.																																								
e) műszaki-gazdasági tervezés	besz/közb	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																									
f) lebonyolítás	besz/közb	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x																								
g) egyéb																																								
- telepítési hely, ingatlan megszerzés																																								

PPF

- immateriális javak vásárlása																																									
- első készletbeszerzés																																									
- beüzemelés (próbaüzem)																																									

A feladat szöveges indoklása

1. A megvalósításra javasolt feladat szükségességének indokolása, a jelenlegi ellátottság bemutatása:

Az elektronikus jegyrendszer (AFC) bevezetése fokozatosan, több ütemben történik. Az új rendszerhez kapcsolódó ügyféligények közvetlen és személyes kiszolgálására a jelenlegi jegypénztárak nem alkalmasak. Az elektronikus kártyák megszemélyesítéséhez és a hozzá kapcsolódó ügyintézéshez (mely az elektronikus jegyrendszer rendszer bevezetését követő első évben várhatóan 1 milliót meghaladó ügyfél közvetlen kiszolgálását követeli meg) olyan hardver- és szoftvereszközök szükségesek, illetve olyan ügyintézési folyamat kapcsolódik, ami teljes szemléletváltást követel meg a BKK értékesítési csatornáit illetően, és egészen új értékesítési és ügyfél-kiszolgálási metódusok bevezetését teszi elkerülhetetlenné.

Ezen alapkoncepcióból kiindulva, továbbá az ügyfélelégedettség általános növelése érdekében a BKK 2013-2018 között a kiemelt utasforgalmú helyszíneken ügyfélcentrumokat kíván kiépíteni, ahol ügyfeleinek az elektronikus jegyrendszerhez kapcsolódó ügyintézés, illetve a jegy- és bérletvásárlás mellett a BKK-hoz (továbbá egyedi esetekben a fővároshoz, a kerületekhez, illetve társszolgáltatókhoz pl.: MÁV, VOLÁN) köthető egyéb ügyek (pl. Bubi, pótdíjbefizetés, általános tájékoztatás, turisztikai információk stb.) intézésére is lehetősége nyílik.

A költséghatékonyság szem előtt tartásával főként olyan helyszíneken valósulnak meg a projektek, ami folyamatban lévő beruházásokhoz (M4 vonala, M3 és kapcsolódó aluljárók felújítása, más fővárosi beruházások, projektek, kerületi alközpont-megújítási projektek) kapcsolódik. Az ügyfélcentrumok kialakításával, továbbá az intelligens jegyértékesítő automaták (továbbiakban TVM) folyamatos beüzemelésével párhuzamosan a projekt megtérülését a hagyományos jegypénztárak körének fokozatos szűkítése biztosítja.

Az Engedélyokirat 4. sz. módosításának indokai:

Rákoskeresztúr Városközpont felvétele újabb helyszínként. Koncepcióváltás az Örs vezér terén álló - az ügyfélközpontnak helyet adó - épület átalakításában. Ezek költségvonzatainak átvezetése a költségek bontása és ütemezése táblázataiban.

Megvalósult és tervezett feladatok:

2013-2015. években elkészült:

- 7 helyszínre vonatkozóan készültek el a szükséges tervek: Deák Ferenc tér aluljáró (engedélyezési és kiviteli tervek), Ferenciek tere aluljáró (belsőépítészeti kiviteli tervek), Kőbánya-Kispest (belsőépítészeti kiviteli tervek), Kossuth Lajos tér (belsőépítészeti kiviteli tervek), Széll Kálmán tér (belsőépítészeti kiviteli tervek), Déli pályaudvar (belsőépítészeti kiviteli tervek), Népliget aluljáró (belsőépítészeti kiviteli tervek)
- 8 állandó helyszín átadása: a Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtér 2A és 2B terminál, Keleti pályaudvar (Baross tér), Kelenföld vasútállomás, Deák Ferenc tér aluljáró, Móricz Zsigmond körtér (Gomba), Ferenciek tere aluljáró, Kőbánya-Kispest (KÖKI),
- 1 ideiglenesen üzemelő helyszín átadása: Deák Ferenc tér aluljáró (a végleges helyszín építése során az értékesítés folytonosságának biztosítására).

2016-ban elkészült:

- 3 helyszín kiviteli terveinek elkészítésére a „További ügyfélközpontok teljes körű tervezése: I. ütem" tárgyú tervezői szerződés megkötése: Szentlélek tér, Határ út aluljáró, Újpest-Központ.
- 3 ügyfélközpont kivitelezése és átadása: Déli pályaudvar, Széll Kálmán tér, Népliget.
- 1 ügyfélközpont kivitelei terveinek elkészítése és kivitelezésének megkezdése: Szentlélek tér.

2017-2018. években tervezett:

- 6 helyszín kiviteli terveinek megrendelése és elkészítése a „További ügyfélközpontok teljes körű tervezése: II. ütem" tárgyú beszerzési eljárás keretében: Batthyány tér, Csepel – Szent Imre tér, Nyugati

téri aluljáró, Árpád hídi aluljáró, Corvin negyed aluljáró, Móricz Zsigmond körtér (bővítés, szociális helyiség kialakítása az aluljáróban).
- Örs vezér tere helyszínre tervezés megrendelése és elkészítése.
- 6 ügyfélközpont kivitelezése és átadása: Szentlélek tér, Csepel – Szent Imre tér, Batthyány tér, Móricz Zsigmond körtér (bővítés), Puskás Ferenc Stadion (konténer ügyfélcentrum), Örs vezér tere.
- Az M3 metróvonal és a kapcsolódó gyalogos aluljárók felújításával érintett helyszínek kivitelezése és átadása: Újpest-Központ, Árpád híd metróállomás, Nyugati pu. aluljáró, Corvin negyed aluljáró, Határ út aluljáró.
- Puskás Ferenc Stadion helyszínen gyorsan telepíthető konténer ügyfélcentrum tervezése és kivitelezése

A 2016-ban elindult tervezések alapján elvégzendő kivitelezéseket a tervezési feladatok lezárását és az engedélyek megszerzését követően lehet (köz)beszereztetni. Mint fentebb látható, e munkálatok egy része 2017-re, illetve – az M3 rekonstrukciós projektek összefüggései miatt – 2018-ra nyúlt át. A projekt egyes költségvetési évekre jutó forrásigényét befolyásolják az elvégzett kivitelezési feladatok esetében garanciálisan visszatartott díjak, illetve az utófelülvizsgálatig fenntartandó műszaki ellenőri szerződések.

2. Hatósági engedélyköteles beruházások és felújítások esetében a szükséges hatósági engedélyek megnevezése:
Hatósági engedélyhez nem kötött beruházás vagy felújítás esetében az erről szóló nyilatkozat:

Építési engedélyköteles beruházás a megvalósult Deák Ferenc téri ügyfélcentrum, illetve várhatóan az lesz az Örs vezér tere is. Az Újpest-Központ, Árpád híd, Nyugati tér, Corvin-negyed és Határ út helyszíneken szükséges engedélyezési eljárásokat a BKK Zrt. az „M3 metróvonal menti gyalogos aluljárók felújítása és az érintett csomópontok akadálymentesítése" c. projekt keretében folytatja le, azok az ügyfélközpont előkészítését és megvalósítását már nem érintik.

3. A megvalósításra javasolt feladat várható élettartama, felújítási gyakorisága, egyéb fontos körülmények:

A megvalósuló műszaki tartalom várható élettartama - az erkölcsi avulást is figyelembe véve - a tartószerkezetek tekintetében 25-40 év, a gépészeti rendszerek és burkolatok tekintetében 15-25 év, az informatikai és biztonsági rendszerek, mobiliák tekintetében 10 év.

4. A megvalósításra javasolt feladat jellegétől függően az alapközmű, alapút helyzetét, várható hatását a környezet állapotára és az infrastruktúra terhelésére:

Az ügyfélcentrumok kivitelezése, illetve működtetése a fentiekre érdemi hatást nem gyakorol.

5. A beruházással vagy felújítással érintett létesítmény működtetésének becsült éves többletköltsége, illetve költségmegtakarítása:

- Üzemeltetési és működési költségek

A tervezett létesítmények üzemeltetési és működési költségei a már működő ügyfélcentrumok hasonló adataiból kiindulva becsülhetők (2014-es adatok).

Nettó havi költségek	Liszt Ferenc Reptér 2/B	Liszt Ferenc Reptér 2/A	Deák tér	Keleti pályaudvar	Kelenföldi vasútállomás	Ferenciek tere	Móricz Zs. körtér	KÖKI
Bérleti díj	0 eFt	0 eFt	574 eFt	0 eFt	0 eFt	0 eFt	0 eFt	107 eFt
Bérek és járulékok	2 296 eFt	1 640 eFt	3 608 eFt	4 920 eFt	4 920 eFt	2 624 eFt	3 936 eFt	3 608 eFt
Üzemorvos	2 eFt	2 eFt	4 eFt	4 eFt	4 eFt	2 eFt	4 eFt	4 eFt
Védőital	4 eFt	3 eFt	6 eFt	0 eFt	0 eFt	0 eFt	0 eFt	0 eFt
POS jutalék	240 eFt	240 eFt	360 eFt	480 eFt	480 eFt	240 eFt	240 eFt	240 eFt
Marketing ktg.	40 eFt	40 eFt	40 eFt	100 eFt	100 eFt	40 eFt	40 eFt	40 eFt
Közüzemi ktg.	0 eFt	0 eFt	284 eFt	288 eFt	576 eFt	77 eFt	198 eFt	94 eFt
Üzemeltetési ktg.	574 eFt	558 eFt	1 829 eFt	1 967 eFt	3 016 eFt	1 293 eFt	1 642 eFt	1 369 eFt
Havi összesen	**3 155 eFt**	**2 482 eFt**	**6 705 eFt**	**7 759 eFt**	**9 096 eFt**	**4 276 eFt**	**6 060 eFt**	**5 462 eFt**

- Megtérülési számítások

Az ügyfélcentrum beruházás megtérülése csak a többi értékesítési csatorna adataival együtt értelmezhető, tekintve, hogy a vásárlási módok átalakultak, így a korábban csak pénztárban vásárló ügyfelek megoszlanak a TVM automaták, a pénztárakat részben kiváltó ügyfélcentrumok és a még üzemelő hagyományos jellegű jegypénztárak között. A 2014-es évhez képest BKK szinten 5% árbevétel-növekménnyel lehet kalkulálni, melyen belül az ügyfélcentrumok súlya várhatóan ezt meghaladó lesz, továbbá többletbevétel várható még a budai fonódó villamos megvalósítását és az 1-es villamos meghosszabbítását követő újonnan megjelenő ügyfelek vásárlásai nyomán.

Az ügyfél-elégedettségi felmérések alapján egyértelművé vált, hogy az ügyfélcentrumok kialakításával az ügyfelek igényeinek maximálisan sikerült eleget tenni. Ügyfeleink értékelték a koncepció apróbb részleteit is, így például a nyitott pultos és a teljes körű ügyintézés lehetőségét is. Az ügyfélcentrumok megvalósításával ahhoz is hozzájárulunk, hogy növeljük ügyfeleink elégedettségét a BKK és Főváros által nyújtott szolgáltatások terén. Továbbá az országba jelentős számmal érkező turisták számára is nagy segítséget jelent, hogy az ügyfélcentrumok részükre is teljes körű szolgáltatást nyújtanak (több nyelven), ami - az elavult pénztárakkal ellentétben - szintén pozitív irányban erősíti a fővárosról kialakuló összképet.

6. A megvalósításra javasolt feladat forrásainál figyelembe vett pályázati lehetőségeket, külső és egyéb források megszerzésének lehetőségeit:

A BKK Zrt. 2015. júniusában eredménytelenül pályázott a 2007-2014. közötti időszakban lekötetlen KÖZOP források megszerzésére.

7. Mindazon egyéb tények, körülmények, amelyek a beruházást vagy felújítást befolyásolhatják:

-

8. A megvalósításnak az 1998. évi XXVI. törvény szerinti feladatra vonatkozó részletezése:

Az ügyfélcentrumok teljes mértékben akadálymentesített, közfeladatot ellátó intézmények. Minden helyszínen legalább egy, kerekesszékkel megközelíthető, térdszabad kialakítású pult áll az ügyfelek rendelkezésére. A látássérült ügyfeleket taktilis jelvezetés segíti a bejárattól, a hallássérültek számára indukciós jelerősítő hurok van beépítve. A homlokzaton, illetve a belső térben kontrasztos színhasználat, illetve matricázás segíti az eligazodást.

Egyéb rendelkezések:

Az elvégzendő feladatok vállalkozásba adása a mindenkor hatályos közbeszerzési törvény alapján történik.

Jelen 4. sz. módosított engedélyokirat aláírásával egyidejűleg hatályát veszti a 3. sz. módosított engedélyokirat, amelyet a Fővárosi Közgyűlés 332/2017 (IV.05.) sz. határozatával hagyott jóvá.

Dátum:

Ellenjegyző:

.....
Nágel Ilona
aljegyző

Jóváhagyó nevében:

.....
Tarlós István főpolgármester megbízásából
dr. Szeneczey Balázs
főpolgármester-helyettes