

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött
egyrészt a **Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma**
Székhely: **1027 Budapest, Bem rakpart 47.**
Képviseli: **Ódor Bálint helyettes államtitkár**
(továbbiakban: Megrendelő)

másrészt a **Pillar Alapítvány**
Székhely: **1055 Budapest, Szent István krt. 13.**
Nyilvántartási száma: **Pk.60948/1999.**
Adószáma: **18100789-2-41**
Képviseli: **Ibránszki Tibor kuratóriumi elnök**
(továbbiakban: Vállalkozó)
(továbbiakban együtt: Felek)

között, az alulírott napon és feltételekkel:

Preambulum

A Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma 2003. február 10-én indította el a lakosság uniós felkészülését segítő tájékoztató szolgáltatást, amely a nagyközönségnek nyújt az Európai Unióval kapcsolatos ismereteket és gyakorlati tudnivalókat a – 2002 óta folyamatosan fejlődő – adatbázis, és az annak felhasználásával készülő www.euvonal.hu honlap alapján. A honlap és az adatbázis tartalma a nyilvánosan hozzáférhető elektronikus és írásbeli formában megjelenő hivatalos és hiteles információkon alapul és alkalmas arra, hogy a lakosság személyre szóló információkat kapjon (info@euvonal.hu). A honlapot és adatbázist a Megrendelő a szerződésben foglalt feltételeknek megfelelő működtetésre és fejlesztésre alkalmas formában a szerződés időtartamára a jelen szerződéskötést megelőző közbeszerző eljárás nyertesének, Vállalkozónak használatra átadja.

1. A szerződés tárgya

- 1.1. Megrendelő megrendeli, a Vállalkozó elvállalja a Megrendelő tulajdonát képező EU-vonal Tájékoztató Szolgálat adatbázisán alapuló online ügyfélszolgálat és honlap működtetését, valamint az „élő” tájékoztatást (a továbbiakban: működtetés) a jelen szerződésben foglaltak szerint. Szerződő felek rögzítik, hogy az adatbázis és a honlap tulajdonosa a Megrendelő.
- 1.2. Jelen szerződés alapján a Vállalkozó vállalja, hogy
 - a) legalább három, európai uniós tájékoztatásban megfelelő szakértelemmel rendelkező személyt folyamatosan biztosít az online ügyfélszolgálat működtetéséhez és egyet az „élő” tájékoztatáshoz;
 - b) szükség esetén további szakértőket biztosít;
 - c) interaktív eszközökkel működteti az elnökségi aloldalt és a civil ablakot, a tartalom folyamatos frissítésével és biztosítva a párbeszéd fórumát;

1
[Handwritten signature]
[Handwritten text]

[Handwritten mark]

- d) gondoskodik a Megrendelő tulajdonát képező honlap üzemeltetéséről és folyamatos frissítéséről ;
- e) gondoskodik a Megrendelő tulajdonát képező adatbázis fenntartásáról és frissítéséről;
- f) biztosítja, hogy az EUvonal minden hétköznap a lakosság rendelkezésére álljon (minden hétköznap 10.00 és 13.00 között Skype-on, 10.00 és 18.00 között online és e-mailen, valamint 10.00-18.00 óra között élő információ-nyújtással);
- g) a beérkező kérdéseket 5 munkanapon belül megválaszolja;
- h) működteti az EUvonal egyéb szolgáltatásait: gondoskodik a napi és heti hírszolgáltatás, közösségi média oldalak folyamatos frissítéséről;
- i) gondoskodik az elsődleges EU-információkkal rendelkező szakemberekkel, valamint a szakmai szervezetekkel való kapcsolattartásról a hiteles információk beszerzése érdekében.
- j) a Megrendelő által jóváhagyott kommunikációs terv alapján folyamatosan és/vagy kampányszerűen elsősorban on-line eszközökkel népszerűsíti az EUvonal szolgáltatásait és a honlapot;
- k) Rendszeres kapcsolatot tart a szakmai felügyeletet ellátó Külügyminisztérium EU Elnökségi Kommunikációs Főosztályával.

2. Az EUvonal Tájékoztató Szolgálattal kapcsolatos jogok

2.1. Felek kijelentik, hogy az EUvonal Tájékoztató Szolgálattal kapcsolatos minden jog, így különösen az adatbázis és a honlap tulajdonjoga, az ezekkel kapcsolatos felhasználási jogok, a honlap és az adatbázis tartalmával, a honlap tartalomkezelő rendszerével, valamint az arculattal és a forráskóddal kapcsolatos jogok a Megrendelőt illetik.

2.2. Az EUvonal Tájékoztató Szolgálat működtetésével és elhelyezésével kapcsolatos, a szerződés hatálybalépésekor fennálló állapotot tükröző, a Felek által aláírt leltár és állapotrögzítéshez képest bármilyen változtatás, illetve módosítás kizárólag a Megrendelő írásbeli engedélyével lehetséges.

2.3. A Vállalkozó vállalja, hogy legkésőbb a szerződés aláírását követő 5. napon a Megrendelő által átadott adatbázist a Szerződés időtartama alatt megfelelő gondossággal kezeli, tartalmát a Megrendelővel egyeztetett, a belső tartalmi kapcsolatok megtartását biztosító formában, a Megrendelő által a későbbiekben megjelölt határidőben a Megrendelő részére átadja.

3. A szerződés hatálya

Jelen szerződés határozott időre jön létre. A szerződés az aláírásakor lép hatályba és 2011. június 30. napjáig áll fenn.

4. Teljesítés

4.1. A Vállalkozó az 1. pontban foglalt feladatainak ellátásáról elektronikusan heti, valamint elektronikusan és papíralapon havi rendszerességgel szakmai beszámolót nyújt be, amelyet köteles a KÜM EU Elnökségi Kommunikációs Főosztály részére címezve – szakmai teljesítés igazolása céljából – a jelen pontban foglaltak szerint elektronikus úton és papíralapon – a Külügyminisztérium kapcsolattartásra megnevezett munkatársának címére eljuttatni. A heti beszámolót az előző hétről a következő hét 2. napjáig, a havi beszámolót az előző hónapról a következő hónap 5. napjáig kell megküldeni.

4.2. A heti elektronikus úton megküldött szakmai beszámolóknak tartalmaznia kell a következőket:

- Az előző heti megkeresések száma
- Az előző heti dokumentált honlap látogatók (lapletöltések) száma
- Az előző héten megválaszolt kérdések száma
- A kérdés beérkezése és a válaszadás között eltelt idő átlagát napokban
- Leggyakoribb kérdések az előző héten
- Legérdekesebb kérdések az előző héten

A havi elektronikus úton és papíralapon is megküldött szakmai beszámolóknak tartalmaznia kell a következőket:

- Az adott hónapban és a szerződés kezdete óta érkezett összes megkeresés (web, skype) és honlap látogató száma
- A hónap leggyakoribb és legérdekesebb kérdései
- A hónap interaktív tevékenysége
- Az elvégzett adatbázis és honlap frissítések
- a közösségi média oldalakkal kapcsolatban végzett tevékenység
- Kommunikációs tevékenység

5. Teljesítés-igazolás

5.1. Megrendelő jogosult megvizsgálni, hogy az elvégzett feladat megfelel-e a szerződésben foglalt feltételeknek.

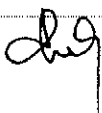
5.2. Megrendelő a teljesítés-igazolást a tárgyhónapra vonatkozóan a tárgyhónapra benyújtott 4.2. pontban részletezett heti és havi szakmai beszámoló benyújtását és az elvégzett feladat vizsgálatát követően írja alá, amennyiben a teljesítés megfelel a szerződésben foglaltaknak.

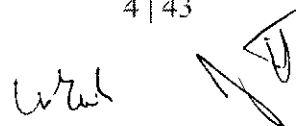
5.3. A Megrendelő részéről a szerződésszerű teljesítés igazolására Urkuti György főosztályvezető jogosult.

- 5.4. A 5.1.-5.2. pontokban foglaltak nem mentesítik a Vállalkozót a szerződésben rögzített jótállási vagy egyéb kötelezettségei alól.

6. Fizetési feltételek

- 6.1. Jelen szerződés 1. pontjában meghatározott szolgáltatás ellenértéke mindösszesen nettó 19.921.180 forint + ÁFA (azaz Tizenkilencmillió-kilencszázhuszonegyezer-egyszáznyolcvan forint + ÁFA). A Vállalkozó számla kibocsátására csak a teljesítés-igazolás kézhezvételét követően jogosult havi egy alkalommal.
- 6.2. Az ellenszolgáltatás kifizetésének szabályai a Kbt. 305. § (3) bekezdésével összhangban a következők:
- a) A Vállalkozó legkésőbb a teljesítési igazolás kiállítása napjáig köteles nyilatkozni a Megrendelő felé arról, hogy a Vállalkozó, továbbá – ha ilyen igénybe vesz – alvállalkozója, illetve a Vállalkozóval munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban nem álló szakemberek egyenként mekkora összegre jogosult(ak) az ellenszolgáltatásból. A Vállalkozó egyidejűleg köteles az alvállalkozókat és a szakembereket felhívni a számláik kiállítására.
 - b) A teljesítési igazolást követően a Vállalkozó azon összegre vonatkozóan jogosult számlát kiállítani és benyújtani Megrendelő felé, amely az általa a szerződés teljesítésébe bevont alvállalkozókat, illetve a Vállalkozóval munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban nem álló szakembereket illeti meg. A számlához csatolni kell a Megrendelő erre jogosult képviselője által aláírt teljesítési igazolás másolatát. A Megrendelő a számla befogadásától számított 15 napon belül teljesíti a kifizetést a Vállalkozó OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11713005-20422079 számú bankszámlájára, amelyből a Vállalkozó – igénybevételük esetén – haladéktalanul kiegyenlíti az alvállalkozók, illetve szakemberek számláit, illetve az Art. 36/A. § (3) bekezdése szerint azt (annak egy részét) visszatartja.
 - c) A Vállalkozó köteles a vállalkozói díj fennmaradó részére vonatkozó számlája benyújtása előtt, vagy azzal egyidejűleg a Megrendelő részére benyújtani az alvállalkozói, illetve a Vállalkozóval munkaviszonyban vagy egyéb foglalkoztatási jogviszonyban nem álló szakemberek számlái átutalásáról szóló igazolásai másolatait, vagy – az Art. 36/A. § (3) bekezdése szerinti esetben – az alvállalkozó vagy a szakember köztartozást mutató együttes adóigazolásának másolatát.
 - d) A Vállalkozó az ellenszolgáltatás fennmaradó részére vonatkozó számlájához csatolni kell a Megrendelő erre jogosult képviselője által aláírt teljesítési igazolás másolatát.
 - e) Amennyiben a Vállalkozó nem nyújtja be a jelen pont c) alpontjában szereplő igazolásokat, a Megrendelő az ellenszolgáltatás fennmaradó részét őrzi az igazolás benyújtásáig, vagy addig, amíg a Vállalkozó hitelt érdemlő irattal igazolja, hogy az





alvállalkozó vagy szakember nem jogosult a Vállalkozó által a jelen pont a) alpontjában bejelentett összegre.

f) Amennyiben a Vállalkozó által benyújtott számla a Kbt. 305. § (3) bekezdés h) pontja alkalmazásával a jelen szerződési pontban foglaltak szerint kifizethető – a Megrendelő a számlát a kézhezvételtől számított 15 napon belül kiegyenlíti a Vállalkozó OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11713005-20422079 számú bankszámlájára.

6.3. A Megrendelő felhívja a Vállalkozó figyelmét arra, hogy jelen szerződés előzményeként lefolytatott közbeszerzési eljárás közvetlen megvalósításához kapcsolódóan megkötött valamennyi szerződés esetében a Vállalkozónak alvállalkozóját (alvállalkozóit) tájékoztatnia kell arról, hogy a közöttük létrejött szerződés és ennek teljesítése esetén a kifizetés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (a továbbiakban: Art.) 36/A. § rendelkezésének hatálya alá esik.

6.4. A 6.1. pontban meghatározott díjon felül Vállalkozó semmilyen díj vagy költség elszámolására nem jogosult.

6.5. Megrendelő késedelmes teljesítése esetén Vállalkozó a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 301/A. §-a szerinti késedelmi kamat felszámítására jogosult.

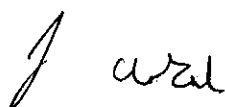
6.6. Megrendelő által szabályszerűen igazolt szerződésszerű teljesítés és a fizetési határidő eredménytelen letelte esetén, Vállalkozó a KÜM által a jelen szerződés 3. számú mellékletében adott felhatalmazó nyilatkozat alapján a teljesítési igazolás másolatának csatolásával beszedési megbízást jogosult benyújtani Megrendelő fizetési számlája terhére a Kbt. 305. § (6) bekezdésével összhangban.

7. Vállalkozó nem szerződésszerű teljesítése

7.1. A Vállalkozó az 1. pontban meghatározott feladatot a jelen szerződésben és mellékleteiben meghatározott határidők és feltételek szerint folyamatosan köteles elvégezni. A szerződés teljesítése során haladéktalanul köteles írásban jelezni a Megrendelő felé a teljesítés akadályát, annak várható megszűnését és az esetleges várható teljesítési határidőt.

7.2. A Vállalkozó szerződésszegő magatartásának minősül különösen:

- a) A Vállalkozó késedelmes teljesítése miatt kitűzött póthatáridő eredménytelen eltelte;
- b) A Vállalkozó bármely okból előzetes írásbeli felszólítás ellenére nem teljesíti a szerződésben vállalt valamely kötelezettségét (ide nem értve a vis maior esetét)
- c) Vállalkozó ellen csőd-, felszámolási-, végelszámolási eljárás indul;
- d) Vállalkozó fizetésképtelenné válik..



- 7.3. A jelen szerződésben foglalt kötelezettségek nem vagy nem szerződésszerű teljesítése esetén (a vis maior esetét kivéve) a Vállalkozóval szemben – együttesen vagy külön-külön – az alábbi szankciók érvényesíthetők:
- a) késedelmes vagy hibás teljesítés esetén késedelmi vagy hibás teljesítési kötbér, továbbá meghiúsulás esetén meghiúsulási kötbér;
 - b) kártérítés érvényesítése;
 - c) szerződéstől való elállás;
 - d) azonnali hatályú felmondás.
- 7.4. A szerződésnek az 7.2. pontban kifejtettek szerinti megszegése elállást, vagy azonnali hatályú felmondást eredményezhet. Elállásra a Megrendelő csak akkor jogosult, ha a jelen szerződés megkötése előtti eredeti állapot visszaállítható. A Megrendelő érvényesítheti továbbá a szerződésszegésből eredő egyéb, jelen szerződésből vagy jogszabályból eredő jogait is.
- 7.5. Bármely nem szerződésszerű teljesítés jogi fenntartás nélküli elfogadása a KÜM részéről nem értelmezhető joglemondásként azon igényről vagy igényekről, amelyek a KÜM-öt a szerződésszegés következményeként megilletik.

8. Kártérítés, kötbér

- 8.1. A Vállalkozót terhelő kötbérfajták a következők:
- a) Késedelmes és hibás teljesítés esetén fizetendő kötbér
Amennyiben a Vállalkozó a szerződésben rögzített kötelezettségét határidőre felróhatóan nem teljesíti, illetve hibásan teljesíti, köteles a Megrendelőnek a teljesítés megtörténteig, illetve a hiba kijavításáig napi 1% kötbért fizetni.
A késedelmes vagy hibás teljesítés miatti kötbér számításának alapja a bruttó havi vállalkozói díj.
A késedelmes vagy hibás teljesítés miatt fizetendő kötbér összege nem haladhatja meg a meghiúsulás esetén fizetendő kötbér összegét.
 - b) Meghiúsulás esetén fizetendő kötbér
A Megrendelő 10 napot meghaladó késedelem, illetve nem szerződésszerű teljesítés esetén egyoldalú nyilatkozattal megállapíthatja a teljesítés meghiúsulását. A teljesítés meghiúsulása esetén a Megrendelő jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, vagy – amennyiben a szerződéskötés előtt fennálló helyzet helyreállítható – a szerződéstől elállni. Ezekben az esetekben a Megrendelő meghiúsulási kötbérré jogosult, melynek alapja a felmondásra, elállásra okot adó esemény bekövetkeztének időpontjától 2011. június 30-ig terjedő időre számított bruttó vállalkozói díj, mértéke annak 25%-a.
- 8.2. A Megrendelő kötbérigényének érvényesítése nem jelenti egyéb igényeinek elvesztését.
- 8.3. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbért a vállalkozói díjba beszámítani.




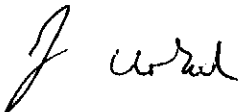
- 8.4. A Vállalkozó teljes kártérítési felelősséggel tartozik minden olyan kárért - annak hitelt érdemlő igazolása alapján - amelyet a szerződés teljesítésével összefüggésben, akár a Vállalkozó maga, akár alkalmazottja, illetve a teljesítésbe bevont személyek - függetlenül azok Megrendelő általi jóváhagyásától - magatartása, mulasztása, illetve egyéb szerződésszegő tevékenysége következményeként a Megrendelőnek okozott.

9. Kapcsolattartók

- 9.1. Vállalkozó részéről: Walter János gazdasági igazgató (gazdasagi@pillar.hu)
9.2. Megrendelő részéről: Kátai-Nagy Krisztina (kkatainagy@mfa.gov.hu)
9.3. Szerződő felek haladéktalanul, írásban kötelesek egymást értesíteni a kapcsolattartók személyében bekövetkezett változásról. Megrendelő ugyanígy köteles eljárni, ha a teljesítés igazolásra jogosult személyében változás következik be.

10. Vegyes és záró rendelkezések

- 10.1. A KüM az online ügyfélszolgálat működtetéséhez a jelen szerződés időtartamára 5 darab számítógépes munkaállomást és az 1. sz. mellékletben szereplő további eszközöket bocsát a Vállalkozó rendelkezésére, amelyek eddig is az online ügyfélszolgálat működését biztosították.
- 10.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a jelen szerződésben meghatározott feladattal kapcsolatban titoktartási kötelezettség terheli.
- 10.3. Felek kölcsönösen kötelesek egymást tájékoztatni, minden, a szerződés megkötése után felmerülő, a szerződés teljesítését akadályozó körülményről.
- 10.4. Jelen szerződés elválaszthatatlan mellékleteit képezik az alábbi dokumentumok:
1. Műszaki leírás
 2. Vállalkozó szakmai ajánlata
 3. Beszedési megbízás teljesítésére szóló, a Megrendelő részéről a pénzforgalmi szolgáltatójának adott hozzájárulása, felhatalmazó nyilatkozata (a Kbt. 305. § (6) bekezdése szerinti feltételek teljesülésének esetére)
- Amennyiben a szerződés és annak mellékletei között eltérés van, úgy a szerződésben foglaltak az irányadók.
- 10.5. Felek megállapodnak, hogy az esetlegesen felmerülő vitás kérdéseket békés úton rendezik. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy Felek kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességét.
- 10.6. Jelen szerződés rendelkezéseit Felek kizárólag közös megegyezéssel, a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény 303. §-ára figyelemmel, írásban módosíthatják.

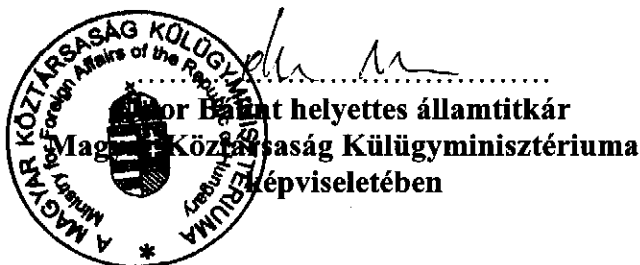



10.7. Jelen szerződésben nem rendezett kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint az egyéb hatályos magyar jogszabályok irányadóak.

10.8. Jelen szerződés 5 eredeti, egymással mindenben megegyező példányban készült.

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

Budapest, 2011. március 23.



Z Á R A D É K

Alulírott Robák Ferenc, az Európai Unió Tanácsa 2011. első félévi magyar elnöksége operatív feladatainak előkészítéséért és lebonyolításáért felelős kormánybiztosi minőségemben eljárva kijelentem, hogy a „2011-es magyar elnökséghez kapcsolódóan az EU-vonal Tájékoztató Szolgálat működtetése” tárgyú közbeszerzési eljárás eredménye alapján létrejött jelen Szerződés rendelkezései – mind pénzügyi, mind szakmai vonatkozásaikban – teljes mértékben tükrözik az általam e tárgyban hozott döntést.

Budapest, 2011. március 19.

Robák Ferenc
kormánybiztos

szakmai ellenjegyzés:
dr. Urkuti György

2011. március 19.

pénzügyi ellenjegyzés:
Játékos Zoltán

2011. március 19.

jogi ellenjegyzés:
dr. Lemák Ella

2011. március 22.

1. melléklet: Műszaki leírás

Műszaki leírás

I. Általános információk

I.1. Bevezetés

A Kormány az Európai Unió Tanácsa 2011-es magyar elnökségre való felkészülés jelenlegi állásáról és a felkészülés további kormányzati feladatairól szóló kormányhatározat szerint az EUvonal EU tájékoztató szolgálat már működő weblapja képezi alapját az EU-elnökségi és az azt megelőző időszak lakossági EU-kommunikációjának.

I.2. A beszerzés célja

Az EUvonal közérthető módon, számos interaktív elemmel mutatja be a magyar elnökség programját, és ösztönzi aktív állampolgárságra az érdeklődőket. A cél, hogy az EUvonal olyan tartalmakat és szolgáltatásokat nyújtson, amelyek kiegészítik, ám nem duplikálják a hivatalos weblapon található elemeket, de a fiatalabbak számára is érdekessé, izgalmassá tehetik az EU-ról és az EU-elnökségi témákról szóló párbeszédbe való bekapcsolódást.

I.3. Ajánlatkérő megnevezése

Jelen közbeszerzés Ajánlatkérője a Magyar Köztársaság Külügyminisztériuma (cím: 1027 Budapest, Bem rakpart 47., postai cím: 1394 Budapest, 62. Pf. 423.).

I.4. Előzmények

A Külügyminisztérium 2003. február 10-én indította el a lakosság uniós felkészülését segítő tájékoztató szolgáltatást. A szakmai tájékoztató szolgálat a nagyközönségnek nyújt az Európai Unióval kapcsolatos ismereteket és gyakorlati tudnivalókat. Európai uniós témákban az EUvonal a lakosság első számú tájékozódási pontja, személyre szabott információkkal képes arra, hogy az Európai Uniót és az azzal kapcsolatos ügyeket közelebb hozza a polgárokhoz.

Az EUvonal honlapjának és adatbázisának tartalma nyilvánosan hozzáférhető elektronikus és írásbeli formában megjelenő hivatalos információkon alapul, az elsődleges információs források igénybe vételével. Az EUvonal kezdetben ingyenesen hívható telefonszámon fogadta a kérdéseket és honlapján (www.euvonal.hu) adott tájékoztatást. Az ingyenes telefonvonal 2009 májusától megszűnt, és budapesti helyi tarifával volt hívható. 2010-ben a kérdések megválaszolása e-mailen és skype-on folyik. Hét évvel ezelőtti indulásától az EUvonal 2010 július 31.-ig több mint 350 ezer telefonhívást és 41 ezer e-mailt válaszolt meg, honlapját 20 millióan tekintették meg, 10 ezer címre jutott el kéthetente megjelenő hírlevele.

II. A beszerzés tárgya

Az EUvonal Tájékoztató Szolgálat és honlap működtetése, valamint az „élő” tájékoztatás biztosítása a szerződéskötéstől 2011. június 30-ig terjedő időtartamra.

Jelen eljárás eredményeképpen létrejövő szerződés keretében a nyertes ajánlattevő feladatai az alábbiak, amelyekre **az ajánlattevő szakmai ajánlatában ki kell térni**:

Az EUvonal Tájékoztató Szolgálat (info@euvonal.hu) és honlap (www.euvonal.hu) működtetése a jelen Ajánlati dokumentációban meghatározott követelményeknek megfelelően.

Elvárás a 2010. január óta működő szolgáltatás folyamatos, zökkenőmentes továbbvitele olyan módon, hogy a szerződés alapján létrejövő teljesítés az EUvonal nyilvános működésében, elérhetőségében, a szolgáltatások rendelkezésre állásában semmilyen fennakadást ne okozzon. Az EUvonal a szerződés ideje alatt legalább az alábbi szolgáltatásokkal működjön:

- az EUvonal online ügyfélszolgálati szolgáltatásainak – válaszadás elektronikus levélben és Skype-on – folyamatos működtetése;
- a Külügyminisztérium tulajdonát képező EU-információs honlap üzemeltetése a folyamatosság biztosításával, a meglévő arculat, struktúra és tartalomkezelő rendszer megtartásával, a jelenlegi tartalom rendszeres aktualizálásával;
- napi hírszolgáltatás és kéthetenkénti hírlevél készítése, terjesztése;
- a közösségi média oldalak folyamatos frissítése;
- heti és havi jelentések készítése;

Ajánlattevő ajánlatában ismertetni kell:

- a javasolt tevékenységeket a lakosság és a civil szervezetek tájékoztatása érdekében, beleértve a tájékoztatást az Európai Unió Tanácsa 2011-es magyar elnökségéről és az ún. civil kapu működtetését, biztosítva a párbeszéd fórumát,
- az „élő” tájékoztatás biztosítását,
- a civil kapcsolatok építése során alkalmazott eszközöket, technikákat.

Követelmény az adatbázis folyamatos töltése, karbantartása. Be kell mutatni a nyertesség esetén igénybe venni kívánt információforrásokat, a hitelesség ellenőrzésének folyamatát.

A honlap működtetése bemutatása során ki kell térni az alkalmazott eszközökre, valamint arra, hogy milyen eszközökkel kívánják elérni a fiatalok célcsoportját a szolgáltatás népszerűsítése vonatkozásában.

Ajánlattevő az általa alkalmazni javasolt konkrét személyek szakmai háttere, kompetenciái megnevezésével tegyen ajánlatot az EUvonal működtetésével megbízandó stábra, struktúrájára, az egyes személyekhez tartozó feladatkörökre.

Az Ajánlat tartalmazza, hogy Ajánlattevő mikor, milyen feltételekkel áll a lakosság rendelkezésére. Minimum elvárás, követelmény, hogy minden hétköznap 10.00 és 13.00 között Skype-on, 10.00 és 18.00 között e-mailen, ill. egy fő személyesen a lakosság rendelkezésére álljon.

Az Ajánlat tartalmazza továbbá:

- a működtetés eljárási rendjét,
- a magyarországi elsődleges EU információs forrásokkal kialakítani tervezett kapcsolat leírását,
- az adatbázis tárolásának feltételeit (szerverek) és karbantartásának módját,
- a válaszadás vállalt határidejét, a kérdések regisztrációjának módját
- azokat az eszközöket, technikákat, amelyeket a válaszadás során alkalmaz.

Ajánlattevő mutassa be milyen technikákkal, eszközökkel, elsősorban on-line eszközökkel népszerűsíti az EUvonal szolgáltatásait és honlapját.

Mintafeladat

Ajánlatkérő mintafeladat benyújtását írja elő az alábbi feladat tekintetében:

- Ajánlattevő maximum 1500 karakter (szóköz nélkül) terjedelemben írjon minta cikket egy aktuális, a lakosság mindennapjait érintő uniós kezdeményezésről, közös szabályozásról, közérthető formában.

III. A teljesítés során elvégzendő feladatokkal kapcsolatos további információk és követelmények

A Tájékoztató Szolgálat az Európai Bizottság Magyarországi Képviselete és az Európai Parlament Tájékoztatási irodája által fenntartott Európai Unió Házában – 1024 Budapest, Lövőház utca 35. – fog működni. Ajánlatkérő biztosítja a következőket: 6 db munkaállomás, ebből 2 az „élő” tájékoztatáshoz az infopultnál, továbbá az irodai funkciók ellátásához szükséges eszközök (fénymásoló, fax, iratszekrények, konyha, stb.). A telefonálási költséget Ajánlattevőnek kell vállalnia.

Az EUvonal adatbázisa, arculata, valamint a honlap és az adatbázis, valamint annak alapját képező forráskód a Külügyminisztérium tulajdonát képezik.

IV. A szolgáltatás ellenértéke

Az ajánlatot nettó forint + áfában kell megadni.

Az ajánlati árnak minden költséget tartalmaznia kell, beleértve a honlap informatikai működtetését és a telefonköltséget is.

Az Ajánlat tartalmazza a szolgáltatás költségvetését a szerződéskötéstől-2011. június 30. időszakra, a következő bontásban:

- a) személyi költségek

J. Kósz

V

b) tárgyi, műszaki feltételek, a hardver működtetésének költségei, telefonköltség
Ajánlattevő közölje tud-e, és ha igen, mennyi saját forrást tud mozgósítani a projekt megvalósítására (tárgyi, személyi, dologi stb. hozzájárulás).

2. melléklet: Vállalkozó szakmai ajánlata

Szakmai ajánlat

**„a 2011-es magyar elnökséghez kapcsolódóan az
EUvonal Tájékoztató Szolgálat és honlap működtetése”
tárgyú egyszerű közbeszerzési eljáráshoz**

Ajánlattevő:

Pillar Alapítvány

Budapest, 2011. január 17.



Tóránszki Tibor
Kuratórium-elnök

1 wra

ET

14.

11

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	4
II.	A működtetéssel kapcsolatban végzett feladatok	5
II.1.	Az EUvonal operatív működtetése.....	5
II.1.1.	Az EUvonal személyi állománya	5
II.1.1.1.	Projektvezető	5
II.1.1.2.	Főszerkesztő (EU-s szakértő)	6
II.1.1.3.	Honlapszerkesztő.....	6
II.1.1.3.	Uniós szaktanácsadók	7
II.1.1.4.	Részmunkaidős szaktanácsadók	8
II.1.1.5.	Továbbképzés, kiválasztás	8
II.1.2.	A magyarországi elsődleges EU információs forrásokkal kialakított kapcsolat	8
II.2.	A tájékoztató szolgálat (TSZ) működése.....	10
II.2.1.	A tájékoztató szolgálat (TSZ) bemutatása	10
II.2.2.	A tájékoztató szolgálat rendelkezésre állása	10
II.2.3.	A kérdések rögzítése, válaszadási határidő	10
II.2.4.	A kérdések megválaszolása	10
II.2.5.	Minőségbiztosítás a válaszadásoknál.....	11
II.2.6.	A szolgáltatás minőségének mérése	11
II.2.7.	Személyes tanácsadás	12
II.3.	A webfelület: az adatbázis és a honlap	14
II.3.1.	A központi adatbázis tartalmi felépítése	14
II.3.2.	Az adatbázishoz való hozzáférés szintjei	14
II.3.3.	A weboldal tartalmi felépítése	14
II.3.3.1.	A publikus weboldal	14
Aktuális	15	
Tények az EU-ról	15	
Mindennapok.....	16	
Tagországok	16	
Kérdések-válaszok	16	
EU-elnökségi oldal	16	
Hírlevél és gyorshírek.....	17	
Fórum	17	
Interaktív térkép	17	
Chat.....	17	
Gyorslinkek.....	17	
Regisztrációsadó-kalkulátor.....	17	
EU-s játékok	17	
Tematikus oldalak	17	
Blogok.....	18	
Linktár	18	
II.3.3.2.	Az intranet.....	18
II.3.3.3.	Felhasznált információforrások	18
II.4.	A honlaphoz kapcsolódó további interaktív eszközök, web2-es online kommunikáció.....	19
II.4.1.	A tartalomszolgáltatás „közösségiesítése” a saját honlapon	19
II.4.2.	Uniós témájú blog működtetése, népszerűsítése	19
II.4.3.	Az EUvonal Twitter-csatorna folyamatos frissítése	19
II.4.4.	Felhasználói profil működtetése a Facebookon	19

II.4.5. Fórum működtetése a honlapon	20
II.4.6. Hírdoboz elkészítése és kiajánlása jelentős híroldalakra	20
II.4.7. Szakértői oldal működtetése a Nők Lapja Café honlapján	20
II.4.8. Chat-szoba működtetése.....	20
II.5 Elnökségi „civil kapu” működtetése	21
II.5.1. Fórum üzemeltetése az elnökségi aloldalhoz kapcsolódóan	21
II.5.2. Elnökségi civil eseménynaptár	21
II.6. Technikai üzemeltetés, az adatbázis technikai adatai	22
II.6.1. Honlap, adatbázis szoftver üzemeltetés.....	22
II.6.2. Alkalmazás hosting, üzemeltetés.....	22
II.7. Kapcsolattartás a Külügyminisztériummal	24
Beszámolók	24
II.8. Az EUvonal infrastruktúrájának üzemeltetése	25
III. Az EUvonal szolgáltatásainak megismertetésével kapcsolatos feladatok.....	27
III.1. Sajtókapcsolatok kezelése	27
III.2. Szakmai tartalomszolgáltatás.....	27
III.3. Online kommunikációs tevékenységek (lásd még: a pályázat II.4-es pontját).....	27
IV. Pénzügyi ajánlat	28

I. Bevezetés

Az EUvonal a Külügyminisztérium európai uniós tájékoztató szolgálata megalapítása óta kiemelkedően fontos szerepet játszik a magyar lakosság Európai Unióval, uniós integrációval kapcsolatos tájékoztatásában.

Az EUvonal *honlapja* a magyarországi európai uniós tájékoztatás legkiterjedtebb információs „tudásbázisa”, az EUvonal olyan egyedülálló, gyakorlatias és a mindennapi embereket foglalkoztató információkat tartalmaz, mint hazánkban semelyik másik online formában elérhető információs oldal. A telefonos, majd később online *tájékoztató szolgálat* évek óta egy rendkívül magas szakmai színvonalon működő, megbízható információforrás és egyfajta tanácsadó központ mindazon magyar állampolgároknak, akik szeretnék az uniós tagság előnyeivel élni, szeretnék a gyakorlatban is használni mindazokat a lehetőségeket, melyek uniós csatlakozásunk óta rendelkezésre állnak. Ilyen szempontból az EUvonal egyedülálló Magyarországon, e tanácsadó szolgáltatás működtetése igen jelentős feladat, a szolgáltatás magas színvonalú működtetése igen nagy kihívást és egyben felelősséget jelent a szolgáltatás üzemeltetőjének.

A Pillar Alapítvány 2001 óta szervez EU-val kapcsolatos programokat, az Alapítvány és a hozzá kapcsolódó – jelenleg is több mint 100 aktív tagot számláló – Pillar Európa Klub az elmúlt években számos nagy sikert aratott országos szintű uniós tájékoztató programot koordinált. Az alapítvány legfontosabb célkitűzése, hogy az Európa-tudat megerősítése által összefogja, segítse és képezze az Európai Unió iránt érdeklődőket, valamint segítséget nyújtson a lakosság számára az Európai Unió nyújtotta lehetőségek megismeréséhez.

A Pillar Alapítvány az EUvonal létrehozása óta részt vesz a szolgáltatás működtetésében, eleinte a Weber Shandwick partnereként delegált rész munkaidős tanácsadókat a szolgálathoz, többek között szervezte képzésüket, 2010 elejétől pedig önállóan látta el az üzemeltetés feladatait, a szakértők biztosítása mellett valamennyi, a szolgálat és a honlap működtetéséhez kapcsolódó feladatot. Az alapítvány történetében az egyik legrégebbi és legfontosabb projekt az EUvonal működtetésében való részvétel, éppen ezért az alapítvány továbbra is elkötelezett az EUvonal minél magasabb szakmai színvonalon történő biztosítása érdekében. Úgy véljük, hogy az EUvonal üzemeltetésében szerzett tapasztalatainak köszönhetően a Pillar Alapítvány, és az általa ajánlott szakértői stáb egyedülálló felkészültséggel rendelkezik a szolgáltatás üzemeltetésében; a Pillar erre támaszkodva biztosíthatja szolgáltatás zavartalan és a korábbi magas szakmai színvonalnak megfelelő üzemeltetését.

A 2011-es év kiemelten fontos a lakossági uniós tájékoztatás szempontjából, hisz Magyarország ennek az évnek az első félévében látja el az Európai Unió Tanácsa soros elnöki feladatait. Ajánlatunk kiemelt figyelmet szentel az elnökségnek, valamint az elnökség kapcsán a lakossági, illetve civil kapcsolattartásnak, mindebben pedig maximálisan építünk a jelenlegi infokommunikációs trendekre. A szolgáltatás további üzemeltetésébe igyekeztünk minél több interaktív, közösségi elemet beépíteni, hogy az uniós információk, valamint az elnökség lakosságot érintő mozzanatai minél több csatornán, minél hatékonyabban érjék el az egyes embereket, valamint az uniós integráció, valamint az elnökség által érintett civil szervezeteket.

Alábbi ajánlatunkban részletezzük, hogy pontosan milyen eszközökkel kívánjuk e feladatot ellátni.

II. A működtetéssel kapcsolatban végzett feladatok

II.1. Az EUvonal operatív működtetése

A Pillar Alapítvány az EUvonal működtetéséhez négy szakembert delegál. Mindegyikük képzett, kiterjedt uniós ismeretekkel rendelkező, uniós tájékoztatásban tapasztalatokkal szakember. A szolgáltatás az Európa Pontban működik, ahol a szolgáltatás munkatársai az online és személyes tájékoztatást végzik, a honlapot szerkesztik.

A szolgálat munkáját a projektvezető felügyeli, az operatív működtetéséért és szakmai munkakoordinációjáért a főszerkesztő (EU-s szakértő) felel, a honlap folyamatos zavartalan működtetését a honlapszerkesztő biztosítja, a stáb további tagjai a szaktanácsadók.

A munkatársak ellátnak a munkakörüknek megfelelő feladatokat, az EUvonal működtetéséhez szükséges feladatokról rendszeres szakmai megbeszélés keretében egyeztetnek.

A **szakmai értekezletet** a projektvezető és a főszerkesztő hívhat össze a napi működéssel, szakmai kérdésekkel, tájékoztatásokkal kapcsolatban. Az értekezletet igény esetén szükséges tartani.

A szakmai értekezletek az alábbi kérdésekkel foglalkoznak:

- a működési rend folyamatos biztosításával
- az adatbázis tartalmi kérdéseivel
- a tájékoztató szolgálat honlapjának tartalmi kérdéseivel
- a külső kapcsolatrendszerek működésével
- a forgalom várható alakulásával
- magas minőségű szolgáltatás biztosításának feltételrendszerével.

A szakmai értekezlet résztvevői:

- projektvezető
- főszerkesztő
- honlapszerkesztő
- szaktanácsadók.

Az értekezletről rövid emlékeztetőt kell készíteni a feladatok felsorolásával, felelősökkel és határidővel.

II.1.1. Az EUvonal személyi állománya

II.1.1.1. Projektvezető

Az EUvonal problémamentes működtetését egy **projektvezető** felügyeli, ő áll kapcsolatban a Külügyminisztériummal (a szükséges beszámolókat elkészíti), az EUvonal üzemeltetéséhez szükséges munkát felügyeli a szolgálaton belül.

Meghatározza és felügyeli a honlap és a tájékoztató szolgálat szerződésben vállalt működtetéséhez szükséges feladatokat.

Az EUvonalat külső megjelenésekkor hivatalosan képviseli, javaslatokat tesz a szolgálat fejlesztésére, a szolgáltatás ismertebbé tételére. Felügyeli az EUvonal külső kapcsolatainak működését. Részt vesz a vezetői értekezleteken mint állandó tag.

Igény esetén szakmai értekezleteket hív össze, annak megtartásáért és levezetéséért felelős.

A Pillar Alapítvány projektvezetőnek Walter Jánost kéri fel, aki több mint 9 éves projektvezetési tapasztalattal rendelkezik és a Pillar Alapítványban több jelentős projektet – többek között az EUvonalat – koordinálta. Walter János a Pillar alapítvány gazdasági igazgatója 2003 óta, valamint az alapítvány tulajdonában lévő Pillar Európa Nonprofit Kft. ügyvezetője 2007 óta. 2010-ben a Pillar Alapítvány kuratóriumi tagja. Tevékenysége során amellett, hogy az Alapítvány összes programjának pénzügyi menedzsmentjéért felelt több nagy program esetében projektvezetési feladatokat is ellátott. Részletes önéletrajzát csatoltuk.

II.1.1.2. Főszerkesztő (EU-s szakértő)

Az EUvonal napi operatív munkáját a főszerkesztő irányítja, aki az EUvonal szaktanácsadóinak és honlapszerkesztőjének szakmai vezetője, egyben a honlap főszerkesztője is. A főszerkesztő szakmai eseményeken képviseli az EUvonalat.

A honlap az EUvonal honlap tartalmi elemeit (cikkek, riportok, hírek, információk) valamint hírlevelét megalkotja, szerkeszti. Kiválasztja és szerkeszti az EU vonal honlapján megjelentetni kívánt cikkeket, híreket, információkat, a munkatársakat kijelöli cikkíráásra, anyaggyűjtésre, az EUvonal működéséhez anyagokat gyűjt, információkat szerez (hírek, cikkek válogatása, átírása), az EUvonal hírleveleit, broszúrait írja és szerkeszti, az EUvonal blogját szerkeszti és felügyeli.

Engedélyezi az alkalmazott rendszerhez történő hozzáférési jogosultságok listájának módosítását. Amennyiben a feladatok ellátásához külső megrendelések szükségesek, úgy ezen megrendeléseket a programvezető hagyja jóvá.

Jóváhagyási jogkörrel rendelkezik a válaszok megküldésére és a honlapon történő megjelenésre vonatkozóan. Szükség esetén személyesen vesz részt a tájékoztatási feladatokban.

A főszerkesztői feladatokra (azaz EU-s szakértőnek) az EUvonal Gede Barbarát jelöli, aki 2008 óta látja el az EUvonal főszerkesztői feladatait. Barbara szakirányú felsőfokú végzettséggel rendelkezik (a nemzetközi kapcsolatok szakértője, uniós specializációval), számos országos lakossági tájékoztató programban szervezésében és lebonyolításában vett részt 2003 óta. Az EUvonal munkájában 2004 óta aktív, elsősorban részmunkaidős tanácsadóként (többéves ügyfélszolgálati gyakorlattal rendelkezik), az EUvonalnál és a Merlin színházban kialakított Európai Tájékoztatási Központban összesen több mint négy éves projektvezetői, honlapszerkesztési gyakorlattal is rendelkezik. Önéletrajzát csatoltuk.

II.1.1.3. Honlapszerkesztő

Az EUvonal munkáját egy **honlapszerkesztő** segíti, (aki egyben a főszerkesztő helyettese), a főszerkesztővel közösen a honlap fejlesztéséért felelős, a honlap folyamatos frissítését koordinálja.

Elvégzi és koordinálja és delegálja az anyagok naprakészen tartásához szükséges feladatokat, a honlap adatbázisát karbantartja és frissíti. Kapcsolatot tart a honlap üzemeltetésével kapcsolatban az informatikai tanácsadókkal, fejlesztőkkel. Az EUvonal honlapjának népszerűsítését felügyeli, vezeti és szerkeszti az EUvonalhoz kapcsolódó külső adatbázisokat (a Nők Lapja Online-on működő tanácsadó rovatot).

A honlapszerkesztő a tanácsadók felettese és szakmai irányítója. Felelős a napi működési rend fenntartásáért, a szakmai fejlesztésért. Folyamatosan ellenőrzi a tanácsadók munkáját mennyiségi és minőségi téren egyaránt (a válaszokat kiküldés előtt átnézi és jóváhagyja). Az e-mailen beérkezett kérdéseket regisztrálja az adatbázisban, az adatbázisban megjelenő megkereséseket folyamatosan delegálja a szakterületért felelős tanácsadó felé. A leosztott feladatok elvégzésének menetét, határidejét folyamatosan ellenőrzi.

Részt vesz a projektvezető vagy a főszerkesztő által összehívott vezetői értekezleteken. Igény esetén szakmai értekezleteket szervez a honlap, illetve az adatbázis tartalmának fejlesztése céljából.

Jóváhagyási jogkörrel rendelkezik a válaszok megküldésére és a honlapon történő megjelenésre vonatkozóan, melyek elsődleges forrásból származnak.

A honlapszerkesztő részt vesz a tájékoztatási feladatokban is.

A honlapszerkesztői feladatokat **Oláh-Berezvai Ágnes** látja el. Ágnes több mint hat éve, 2004 óta tagja az EUvonal csapatának. Ágnes szintén felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, 2006 óta vezető tanácsadó, a szaktanácsadók koordinátora és szakmai felügyelője, valamint ebben a pozícióban a honlap szerkesztését is felügyeli. Német, angol és spanyol nyelven tárgyalási szinten beszél. Önéletrajzát csatoltuk.

II.1.1.3. Uniós szaktanácsadók

Az EUvonal további munkatársai **uniós szaktanácsadók**, akik a lakossági megkereséseket kezelik. Megválaszolják a hozzájuk delegált, online beérkező kérdéseket írásban. Az adatbázist a válaszadáshoz szükséges mértékben szerkesztik, az Európa Pontban személyesen rendelkezésre állnak a lakossági megkeresések megválaszolásában, segítik az eligazodást Európa Pontban az uniós szakanyagok között. A főszerkesztő és honlapszerkesztő utasítására részt vesznek a honlap anyagainak, valamint a kapcsolódó egyéb kommunikációs eszközök frissítésében.

A munkabeosztásuknak megfelelően ellátják a tanácsadói feladatokat. Fogadják az e-mailen érkező megkereséseket, és elvégzik a munkafolyamatokban előírtak szerinti ügyintézését. Információt nyújtanak e-mailen keresztül, szükség esetén telefonon (visszahívják az érdeklődőket). Lebonyolítják a válaszadásokhoz szükséges kutatást, esetlegesen szükséges kimenő hívásokat.

A rendelkezésre álló adatbázisok segítségével elvégzik az információadáshoz szükséges kutatómunkát. Magyar nyelvre fordítják a szükséges információ megadásához az idegen nyelvű forrásanyagokat. Összerendezik az adatbázisokból nyert információkat, elkészítik a válaszokat. A megkereséseket és a válaszokat rögzítik a meghatározott informatika rendszerben. Folyamatosan bővítik az információs adatbázist.

Javaslatot tesznek a honlap tartalmának bővítésére vonatkozóan. Megbízás alapján szerkesztik a honlapon megjelenő dokumentumokat, elvégzik az ehhez szükséges szakmai munkát. A szerkesztés befejeztével az elkészült anyagot jóváhagyásra felterjesztik a honlapszerkesztőnek.

Betöltik a honlapon lévő nyilvános fórum moderátori szerepkörét.

Folyamatos szakmai kapcsolatot tartanak a szaktárcák, állami és társadalmi szervezetek kijelölt képviselőivel, és erről folyamatosan értesíti a honlapszerkesztőt.

Uniós szaktanácsadó feladatokra a következő személyeket biztosítjuk:

Józsa Márta, az EUvonal jelenlegi EU szakértője, tanácsadója. Márta szintén felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, a korábbi stáb tagjaként a szociális (társadalombiztosítási) ügyekért felelős senior tanácsadó. Márta 2006 óta foglalkozik uniós tájékoztatással, korábban újságíróként, majd az EUvonal rész munkaidős, majd állandó tanácsadójaként. Középfokú angol és német nyelvvizsgával rendelkezik. Önéletrajzát csatoltuk.

Tátraházi Roland az EUvonal korábbi tanácsadója. Roland szintén felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, angolul és németül tárgyalási szinten beszél. A korábbi stáb tagjaként az általános tanácsadás mellett a web2-es fejlesztések, illetve web2-es felületek gondozása volt a feladata, két évig látott el tanácsadói - ügyfélkapcsolati - feladatokat. Önéletrajzát csatoltuk.

Szabó Imre szintén az EUvonal korábbi tanácsadója, 2007-től 2009-ig dolgozott az EUvonalnál. Imre szintén felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, angolul, németül és franciául tárgyalási szinten beszél. Önéletrajzát csatoltuk.

II.1.1.4. Részmunkaidős szaktanácsadók

Az alapítvány tervej között szerepel a korábbi rész munkaidős munkatársak alkalmazása, melyben széleskörű uniós ismeretekkel rendelkező egyetemisták vehetnének részt a szaktanácsadói munkában. Ehhez megfelelő alapot biztosít a Pillar Európa Klub, mely számos uniós ügyek iránt érdeklődő fiatalot tömörít, ugyanakkor az ő alkalmazásukra csakis egy átfogó képzés után nyílik mód.

Amennyiben lehetőség nyílik rá a működtetés során, a korábbiakhoz hasonló módon az EUvonal igyekszik lehetőséget biztosítani **önkéntesek / gyakornokok** fogadására, akik szigorúan ellenőrzött keretek között részt vezetnek a szolgáltatás egyes elemeinek működtetésében.

II.1.1.5. Továbbképzés, kiválasztás

A Pillar Alapítványnak közel 5 éves tapasztalata van az EUvonalhoz kapcsolódó képzések lebonyolításában, illetve kiforrott módszertannal rendelkezünk a tanácsadók kiválasztásában. Az állandó tanácsadók mindegyike több éves az EUvonalnál szerzett gyakorlattal rendelkezik, így biztosított a tanácsadók megfelelő utánpótlása is. Az EUvonal szakértőit évek óta maga neveli ki a következő lépésekben: szakmai gyakorlat, rész munkaidős foglalkoztatás, teljes munkaidős foglalkoztatás. Az EUvonalhoz rendszeres toborzások segítségével keresünk munkatársakat, jellemzően szakirányú egyetemeken (nemzetközi kapcsolatok, politológia, jog) hallgatói közül. A bevonásra kerülő hallgatók tudásszintjét két forduló felvételi eljárásban mérjük szóban és írásban egyaránt, majd a gyakorlat keretei között győződünk meg a felkészültségükről. Ez a rekrutációs eljárás teszi lehetővé, hogy munkatársaink által képviselt szakmai színvonal magas és folyamatos legyen.

A Pillar Alapítvány az EUvonal és más programjai keretei között is szervez rendszeres képzéseket, továbbképzéseket, amely jellemzően egy-egy szűkebb területre kapcsolódik.

II.1.2. A magyarországi elsődleges EU információs forrásokkal kialakított kapcsolat

Az EUvonal - mint tájékoztató szolgálat és honlap - megfelelő működéséhez elengedhetetlen, hogy minél szélesebb körből álljon rendelkezésre európai uniós információ, hiszen az egyes célcsoportok részéről érkező kérdések az élet számos területére kiterjednek.

Az EUvonalnál dolgozó munkatársak napi munkájuk végzéséhez kapcsolatot tartanak fenn a szaktárcák, háttérintézményeik, valamint az országos hatáskörű szervek munkatársaival annak érdekében, hogy beszerezzék a kérdések megválaszolásához szükséges információkat.

Az EUvonal kiemelten kezeli az Európai Unió intézményeinek magyarországi irodáival (Európai Bizottság Magyarországi Képvisellete, Európai Parlament Információs Irodája), a szaktárcákkal, azok háttérintézményeivel, az egyes nem kormányzati szektorokkal (gazdasági és civil szféra), való kapcsolattartást, valamint a Europe Direct irodákkal történő folyamatos kapcsolattartást.

A szaktárcákkal történő megfelelő kapcsolattartás azért kiemelkedő jelentőségű, mert a szaktárcák felelősek az EU-s szabályozások megvalósításáért, az irányelvek magyar jogrendbe ültetéséért, így az ott dolgozó szakemberek behatóan ismerik az adott szakterület EU-s vonatkozásait.

Az európai uniós tagállamokról és egyéb országokról felvilágosítást nyújtó nagykövetségek és az államigazgatás egyéb szerveivel (Nemzeti Adó- és Vámhivatal – korábbi APEH, illetve Vám-és Pénzügyőrség Országos Parancsnoksága – Országos Egészségbiztosítás Pénztár, Államkincstár, Magyar Nemzeti Bank, Állami Számvevőszék) való folyamatos kapcsolattartás szintén kiemelt jelentőségű az uniós információszolgáltatás szempontjából.

Az EU-s információs forrásokkal való kapcsolattartás lényeges eleme az egyéb EU-s tájékoztató szolgálatokkal való kapcsolattartás is. Ezen irodák általában a szakminisztériumtól, háttérintézménytől, illetve országos hatáskörű szervtől kissé eltávolodva, különálló egységként működnek, ám gyakran hasznos információk felett rendelkeznek. Ilyen például az Foglalkoztatási és Szociális Hivatalon belül működő EURES vagy Mobilitás szolgálat, az NFÜ pályázati információs központja vagy az APEH tájékoztató szolgálata, amelyekkel az EUvonal szoros, sokszor napi kapcsolatot ápol.

Az alapítvány gondoskodik az elsődleges EU-információkkal rendelkező szakemberekkel, valamint a szakmai szervezetekkel való kapcsolattartásról a hiteles információk beszerzése érdekében, igyekszik e kiemelt jelentőségű, uniós szakterületeket felügyelő hazai szervekkel jó kapcsolatot ápolni, a szervezetekkel bannercsere megállapodásokat kötni.

II.2. A tájékoztató szolgálat (TSZ) működése

II.2.1. A tájékoztató szolgálat (TSZ) bemutatása

Az EUvonal elsősorban online tájékoztató szolgálatként áll az érdeklődők rendelkezésére, mely online tájékoztatás az Európa Ponttal (illetve az Európai Bizottság Magyarországi Képviselével) kialakított együttműködésének keretében 2011-ben személyes („élő”) tanácsadással egészülhet ki.

Az EUvonal a Külügyminisztérium lakossági uniós tájékoztatással kapcsolatos feladatait támogatja. A szolgálat munkatársai folyamatosan naprakészen tartják az EU-s információkat rendszerező EUvonal honlapját (működtetik a hírszolgáltatást - beleértve a honlap híreit, a hírleveleket - valamint bővítik és frissítik a honlap statikus anyagait), mindemellett a lakosság rendelkezésére állnak, amennyiben valaki uniós kérdéssel fordul a szolgálathoz.

Az EUvonal szakértői online formában, elektronikus levélben (szükség esetén) telefonon válaszolják meg a beérkező írásbeli (holnapon keresztül az a szolgáltatás e-mail címére érkező) kérdéseket, valamint az EUvonal egy személyesen, az Európa Pontban rendelkezésre álló tanácsadót is biztosít uniós kérdések megválaszolására.

Az EUvonal munkatársai mindezek mellett számos online kommunikációs csatornát (Twittert, Facebook profilt, blogot) működtetnek annak érdekében, hogy az uniós információk mind szélesebb rétegekhez juthassanak el.

II.2.2. A tájékoztató szolgálat rendelkezésre állása

Az EUvonal hétköznaponként reggel 10.00 órától este 18.00 óráig fogadja a kérdéseket online, ebben az időben végzik a szolgálat munkatársai az Európa Pontban az EUvonal üzemeltetéséhez szükséges feladatokat, köztük a személyes tájékoztatást is.

A kilencórás nyitva tartást elcsúsztatott nyolcórás munkaidőben, illetve rugalmas (napi 4-8 órás) munkaidőben dolgozó munkatársak biztosítják.

Az EUvonaltól egy fő hétköznaponként 10.00 és 13.00 között Skype-on fogadja a hívásokat.

A Külügyminisztérium által szervezett vagy támogatott, munkaszüneti napra eső rendezvények esetén előzetes egyeztetés alapján az EUvonal a hétvégi nyitva tartást is biztosítja.

II.2.3. A kérdések rögzítése, válaszadási határidő

A weblapról beérkező kérdéseket a rendszer automatikusan elhelyezi az adatbázisban, az e-mail-en beérkezett kérdéseket a honlapszerkesztő rögzíti. A rögzített kérdéseket a felviteltől számított öt munkanapon belül kell megválaszolni. Amennyiben ez nem lehetséges, a öt nap leteltével ún. késedelmi levelet kell küldeni a kérdezőnek. A gyakorlatban ugyanakkor mindent megteszünk annak érdekében, hogy minden beérkezett kérdésre három munkanapon belül megkapják a választ az érdeklődők.

II.2.4. A kérdések megválaszolása

A rögzített kérdések automatikusan a kiosztandó kérdések közé kerülnek, melyeket a főszerkesztő vagy a honlapszerkesztő delegálnak a munkatársaknak megválaszolásra. A munkatársak a válaszok megírását követően az egyik vezetőnek küldik el válaszukat ellenőrzésre. Az ellenőrző személy jóváhagyása esetén válaszukat kiküldik a kérdezőnek,

az adatbázisban a jóváhagyott választ rögzítik, majd a kérdést a megválaszolt kérdések fiókba továbbítják.

A kérdést a tanácsadók az EUvonal honlapjáról, az adatbázisból vagy más hiteles forrásból válaszolják meg. Amennyiben az EUvonal forrásaiból a kérdést nem lehet megválaszolni, külső szervhez (szakminisztériumhoz, országos hatáskörű szervhez) fordulnak a válaszáért. A válasz pontossága döntő, ezért a főszerkesztő vagy helyettese a válasz helyességéről minden esetben meggyőződnek.

A véleménynyilvánítás nem megengedett, mivel az EUvonal feladata az objektív, tényyszerű tájékoztatás. Ezért a tanácsadók csak olyan válaszokat adnak, amelyeket tények támasztanak alá, és nem véleményt közvetítenek. Bármilyen politikai tevékenység megítélése az EUvonalnak nem feladata.

II.2.5. Minőségbiztosítás a válaszadásoknál

Az EUvonal válaszainak helytállósága kiemelten fontos a szolgáltatás megbízhatósága szempontjából, ezért szigorú minőségbiztosítási rendszer biztosítja a válaszok hitelességét.

A kérdések megválaszolásához kizárólag elsődleges információforrásokat használunk (lásd a II.3.3.3. pontot.)

Amennyiben kétely merülne fel valamely információ hitelességével kapcsolatban, úgy a főszerkesztő személyesen ellenőrzi az információ hitelességét.

Az EUvonal működését egy külön az EUvonal igényei szerint kialakított, professzionális adatbázis támogatja. Valamennyi az adatbázisba beérkező kérdést rögzít az adatbázis, az e-mailen érkező kérdések rögzítéséért a honlapszerkesztő felelős, így kérdés nem veszhet el.

Alapelv a kérdések megválaszolásánál, hogy egy kérdés nem mehet úgy ki a kérdezőnek, hogy ne látta volna legalább két munkatárs. A szaktanácsadók válaszait a honlapszerkesztő ellenőrzi, formai vagy tartalmi hibák esetén javításra tesz javaslatot, illetve javítja a választ.

Jóváhagyási eljárások

Jóváhagyási eljárás szükséges a következő esetekben:

- a honlapra kerülő dokumentumok elhelyezését megelőzően – ha nem elsődleges forrásból származik
- olyan nyitott kérdés esetében, amely politikai állásfoglalást igényelne
- a kérdésre adandó válasz olyan tartalmat igényel, mely információ nem publikus
- többletkapacitás igénybevétele a forgalomnövekedés miatt

Mindezek mellett az egy adott időszakban gyakran felmerülő kérdéseket formalizáljuk, és a további válaszokhoz elérhetővé tesszük, valamint elhelyezzük a honlap kérdés-válasz rovatában.

II.2.6. A szolgáltatás minőségének mérése

A szolgáltatás minőségének méréséhez alapvetően kvantitatív módszereket használunk. Ehhez e-mailés kérdéseknél az alapot a válaszadásra vállalt öt munkanapos határidő jelenti, minden – heti és havi – jelentés tartalmazza, hogy mennyiben sikerült teljesíteni e vállalt célt, pontosabban, hogy mennyi idő telik el egy kérdés beérkezése és kiküldése között, mely a legfontosabb kvantitatív mutató. A válaszadási gyorsaság tehát egy fontos minőségi jelző.

Az online érkező megkeresések esetén az értékelésnél tehát a következő szempontokat vesszük figyelembe:

- a beérkező e-mail-ek számát
- a megválaszolt e-mail-ek számát
- a határidőn belül megválaszolt e-mail-ek arányát
- a megválaszolás átlagos idejét.

A válaszok minőségére biztosíték egyrészt az uniós tájékoztatásban tapasztalt stáb, a főszerkesztő személyesen felelős a kimenő információk hitelességéért. A válaszok minőségét biztosítja az is, hogy kizárólag elsődleges szakmai forrásokat használunk a kérdések megválaszolásához.

Valamennyi beérkezett és kiküldött választ regisztrálunk az adatbázisban, ezek helytállóságát, szakmai megalapozottságát, aktualitását bármikor ellenőrizheti a megbízó Külügyminisztérium képviselője.

II.2.7. Személyes tanácsadás

A tanácsadók közül egy munkatárs az Európa Pontban délelőtt 10 és este 18 óra között az érdeklődők rendelkezésére áll, segíti az eligazodást a betérőknek az Európa Pont rendelkezésre álló anyagai között. A munkatárs tanácsadói tapasztalataira támaszkodva, valamint az online és nyomtatott formában rendelkezésre álló anyagok alapján megválaszolja a hozzá intézett kérdéseket, illetve megosztja az érdeklődőkkel a kérdésükkel kapcsolatban rendelkezésre álló hivatalos információs forrásokat.

Az előszóban megválaszolt kérdéseket – azok számát és a leggyakrabban feltett kérdéseket – rögzíti.

II.2.8. Információ források és hitelesség ellenőrzés

- Alapelv a források esetében az elsődleges források használata és a szekunder források kerülése.
- Alapelv, hogy a hivatalos információ forrásoktól indulunk el és csak abban az esetben fordulunk más forrásokhoz, ha ott nem találunk megfelelő információt. Az információ keresésben a fokozatosság érvényesül.
- Alapelv, hogy a kérdésekre adott válaszoknál feltüntetjük a forrást, és amennyiben az szükséges, jelezzük az információ forrás megbízhatósági problémáit (ez az ún. „disclaimer”).

A következő forrásokat tervezzük bevonni használni a teljesítés során:

- **Online információforrások:** Az online információ források előnye a hatékony kereshetőség és naprakészség, ugyanakkor az információk helytállóságának kockázata nagyobb. A hitelesség biztosítása érdekében elsősorban olyan elsődleges forrásokat használunk, mint az Európai Unió és intézményeinek hivatalos lapjai, a minisztériumok, közigazgatási szervek hivatalos lapjai, de ide tartozik például az Official Journal online felülete, valamint a Magyarország.hu is.

A működés helye az Európa Pont, amely információs központként működik és az ott elhelyezett számítógépek segítségével hozzáférést kaphatunk olyan belső adatbázisokhoz, amelyek más módon nem elérhetők. Várhatóan ezek a források jelentős szerepet játszanak majd a teljesítésben.

Amennyiben a kérdések megválaszolására nem nyújtanak elegendő információt a fenti források, és más módon nem szerezhető be információ, akkor elsősorban a

hírügynökségi információkra (ingyenessé váló MIT) építünk, ezek hiányában az információkat csak abban az esetben fogadjuk el hitelesnek, ha azok alátámasztására legalább két független forrást találunk.

- **Offline információ források:** Az Európa Pontban működő könyvtár közvetlen hozzáférést biztosít a legfontosabb hazai és nemzetközi kiadású uniós témájú szakirodalomhoz, valamint közvetlen elérését biztosít az európai szinten legfontosabb sajtóorgániumokhoz.

A könyvtár mellett forrásként használjuk a különböző hazai és brüsszeli kiadványokat, tájékoztató anyagokat. A tájékoztató anyagok beszerzésére a bejáratott miniszteriális, valamint az uniós intézmények magyarországi képviselőivel kialakított kapcsolati hálózatot kívánjuk felhasználni.

- **Személyes információ források:** Várhatóan fontos elem lesz egyes kérdések megválaszolásakor a személyes kapcsolatfelvétel egyes információgazdákkal. Itt ugyancsak szerencsés lesz várhatóan a teljesítés helye, hiszen egy sor kérdésben kompetens szakértők dolgoznak a Képviselőten. Ehhez kapcsolódóan fontos elem az EUvonalhoz kapcsolódó intézményi kapcsolatok aktív ápolása és használata. Ehhez kínál adott esetben kiegészítő lehetőséget a 10 éves Pillar Európa Klub informális kapcsolati rendszere.

Terveink szerint a személyes kapcsolatok – hasonlóan a korábbiakhoz – csak kiegészítő szerepet kapnak, illetve az itt szerzett információkat minden esetben visszaigazoljuk hivatalos forrásokból.

56

II.3. A webfelület: az adatbázis és a honlap

II.3.1. A központi adatbázis tartalmi felépítése

Az EUvonalat kiszolgáló rendszer alapvetően két egységből – a központi adatbázisból és a honlapból – áll. Mindkét egységnek külön látogatói és külön webes alapú adminisztrációs felülete van. A honlap adminisztrációs felületét az Erba Kft. által fejlesztett adatbázis biztosítja. Jelen ajánlatunkban az Erba Kft. mint 10% alatti alvállalkozó szerepel, tehát folytonos a teljesítés, nincs szükség az adatbázis kezelő megvásárlására, migrálására. Alvállalkozóinkkal, valamint az ajánlatkérővel együttműködve tervezzük a rendszer folyamatos karbantartását és továbbfejlesztését.

A központi adatbázis egy rugalmas, több tízezer dokumentum fogadására képes kereshető, böngészhető adatbázis. Az adatbázis egyrészt biztosítja a beérkező kérdések átlátható kezelését a beérkezéstől a válasz kiküldéséig, illetve a válaszok kiküldés utáni azok archiválását, másrészt ellátja a honlapszerkesztési funkciókat is.

II.3.2. Az adatbázishoz való hozzáférés szintjei

A rendszer fejlett jogosultság-kezelést tartalmaz, amely lehetővé teszi, hogy akár a látogatói oldalon, akár az adminisztrátori oldalon különféle hozzáférési szinteket lehessen beállítani.

A rendszer összetevői tartalmi egységekre vannak felosztva. Az általános (guest user), illetve specifikált (azonosítóhoz és jelszóhoz kötött felhasználói csoport) felhasználók hozzáféréseit az egyes egységekre hozzáférési szintenként lehet beállítani. A következő hozzáférési szintek léteznek: csak olvasás, olvasás + írás, olvasás + írás + módosítás és törlés. Az is meghatározható, hogy ugyanazon rekordnak mely mezői legyenek az egyes felhasználói csoportok számára hozzáférhetőek.

Az EUvonal működtetése során a szolgáltatással együttműködő, hasonló uniós tájékoztatást végző hazai szervezeteknek – mint például a Bizottság támogatásával működő hazai Europe Direct pontoknak – hozzáférést (olvasást + írás) biztosítunk, mely szervezetek szabadon kereshetnek a szolgálat által megválaszolt és rögzített válaszok között. Ez egy fontos eleme az uniós tájékoztatást végző szervezetekkel történő együttműködésének.

II.3.3. A weboldal tartalmi felépítése

II.3.3.1. A publikus weboldal

A projekt hangsúlyos részét képező weblap felépítését fő funkciója, az interaktív információátadás határozza meg. Cél az, hogy a potenciális látogatók – vagyis minden magyar állampolgár – nagyon eltérő igényeinek és internetfelhasználói ismereteinek megfelelhessen.

A weben hozzáférhető oldal statikus és dinamikus elemek összessége. A tartalmak minden részletre kiterjednek, ugyanakkor a struktúrájának köszönhetően könnyedén átláthatóak. A központi EU információs adatbázison kívül számos tartalomszolgáltató és közösség-építő elemet tartalmaz (pl. hírlevél, fórum, linkgyűjtemény, játékok, stb.). Összességében az információátadás képessége mellett a weboldal célja, hogy alkalmas legyen párbeszédet generálni az EU-ról és a tagság következményeiről.

A publikus felület az adatbázison keresztül komolyabb programozási ismeretek nélkül fejleszthető és bővíthető.

A szolgáltatás keretében az EUvonal munkatársai folyamatosan gondoskodnak az EUvonal publikus weboldalának - a látogatói oldal tartalomszolgáltató és közösség-építő moduljainak - frissítéséről, az alábbiak szerint:

Aktuális

Hírek rovat – hírszolgáltatás napi hírekkel és hírlevéllel

Az EUvonal munkatársai a főszerkesztő felügyelete alatt folyamatosan, napi legalább két hírrel bővítik a honlapot.

2011 első félévében a hírszolgáltatás kiemelten foglalkozik a magyar elnökség eseményeivel, ezen belül pedig nagy hangsúlyt kapnak az elnökség kiemelt témái (az európai pénzügyi felügyelet új rendszere, az EU2020 stratégia, az európai szemeszter, a csatlakozási folyamat előrehaladása, a 2014-es költségvetési periódushoz kapcsolódó szakpolitikai viták menedzselése, a schengeni térség esetleges bővítése, egy uniós szintű romastratégia kialakítása, a Duna-régió stratégia, stb.).

A hírekhez forrásként elsődlegesen a hivatalos uniós kommunikációs csatornákat (EU Press Room, az EP, Tanács, az elnökség és a Bizottság sajtóközleményeit és híreit), valamint elismert külföldi és magyar hírportálokat használunk.

A honlapon megjelenő hírek felhasználásával kéthetente hírlevelet küldünk ki az EUvonal honlapján regisztrált felhasználóknak. A hírek mellett a hírlevél minden alkalommal ismerteti a legfrissebb hazai és külföldi uniós témájú *állásokat*; a Magyarországon elérhető *uniós képzésekből* ismertet és ajánl mindig egy párat; valamint felhívja a figyelmet az uniós, illetve a tagországok különböző *ösztöndíj-lehetőségeire*, valamint ismerteti a legfontosabb *pályázati információs forrásokat*.

Pályázatkereső

Az oldalt a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség pályázati keresőjével egészítjük ki, melyben minden hazai és EU-s finanszírozású pályázat megtalálható.

Eseménynaptár

A honlapszerkesztő folyamatosan frissíti és dátum szerint sorba rendezi az eseménynaptár eseményeit.

Az eseménynaptárban összegyűjtött rendezvényeket minden EU iránt érdeklődő állampolgár látogathatja. A naptár összefoglalja az országos és helyi szinten megvalósuló rendezvényeket. Az egyedileg összeállított eseménynaptár kiemelten kezeli az elnökséghez kapcsolódó tájékoztató rendezvényeket.

Tények az EU-ról

A tények rovatban az EU-val kapcsolatos alapinformációk találhatóak meg. A főszerkesztő felügyeli az itt található anyagok folyamatos frissítését, naprakészségét.

A modul aloldalai:

- Áttekintés
- Történet
- Intézményrendszer
- Ki kicsoda?
- EU-s intézmények Magyarországon
- Közösségi politikák
- Lisszaboni Szerződés
- Közösségi jog

- Szerződések
- Bővítés
- Kiszótár
- Háttéranyagok
- Európai Tükör

Mindennapok

A gyakorlati, a mindennapi életben is hasznosítható tudnivalókat tartalmazó rovat a következő alrovatokat foglalja magában:

- Adózás, vámok
- Euró
- Vállalkozás
- Vásárlás, áruk szolgáltatások
- Munkavállalás
- Mezőgazdaság
- Regionális politika
- Családi- és munkanélküli ellátások
- Nyugdíjak
- Egészségügy, társadalombiztosítás
- Képzések, ösztöndíjak
- Környezetvédelem
- Utazás, letelepedés

Frissítését a főszerkesztő koordinálja és felügyeli.

Tagországok

Az EUvonal honlapja külön rovatot szentel a 27 EU-tagország bemutatásának. A rovatban az érdeklődők pontos információkat kaphatnak a munkavállalásról, az oktatásról, az adózásról, a társadalombiztosításról, a beutazásról és tartózkodásról az egyes tagállamokban. A modul frissítését folyamatosan biztosítjuk.

Kérdések-válaszok

A rovat az EUvonalhoz beérkező leggyakrabban feltett kérdéseket és válaszokat tartalmazza szerkesztett változatban, témák szerint csoportosítva. A modul tartalmát a beérkező megkeresések és az érdeklődés középpontjába kerülő uniós témáknak megfelelően folyamatosan bővítjük.

A *Kérdések-válaszok* rovatban külön aloldal foglalkozik a magyar elnökséggel kapcsolatos fogalmakkal, feladatokkal és témákkal, s a lakosság körében e témakörben felmerülő kérdésekkel, ezt az elnökség előrehaladtával folyamatosan bővítjük.

EU-elnökségi aloldal

Az EUvonal honlapján külön aloldal foglalkozik a soros magyar elnökséggel. Mivel az elnökség különleges jelentőséggel bír hazánk uniós tagsága szempontjából, az elnökségi aloldal a korábbiaknál nagyobb mértékben épít interaktív, illetve a népszerű web2-es online kommunikációs eszközökre.

A honlap jelenlegi csonka változatát kibővítjük, az aloldalra több népszerű alkalmazást (blogok, Flickr, YouTube videók) építünk be.

Az aloldalon helyet kapnak az elnökséggel kapcsolatos legfontosabb tudnivalók, az elnökséggel kapcsolatos hírek, események. Az események között többek között az elnökséghez kapcsolódó civil programokat (az elnökségi logót használható civil

Handwritten signatures and marks at the bottom of the page.

rendezvényeket) tervezzük bemutatni a dipity.com webkettes, beágyazható szolgáltatásának igénybevételével.

Az aloldalon egy az elnökséghez kapcsolódó képgaléria (Flickr) is helyet kap, valamint elnökségi videók beágyazására is lehetőséget biztosítunk.

Az aloldalon interaktív játékot, egy online-totót is elhelyezünk az elnökségről.

Az aloldalon lehetőséget kívánunk biztosítani a civileket, illetve civil szervezeteket érdeklő uniós témák megvitatására, a korábban működő, jelenleg szünetelő fórumozási szolgáltatás újraindításával. A megnyitott fórumcsatornákat – a Külügyminisztériummal együttműködve – tematikusan kötnénk a Tanács informális üléseinek napirendjéhez.

Az oldalon lehetőséget biztosítunk az EU-val kapcsolatos legfontosabb szakmai blogok (többek között az EUvonal saját blogja, az Erről Uगतok) elhelyezésére.

Hírlevél és gyors hírek

Az EUvonal hírszolgáltatásának keretében kéthetente küld hírlevelet a feliratkozott érdeklődőnek, akik a honlapon regisztrálva kerülnek a hírlevél címzettjeinek listájába.

Fórum

Az Interaktív jelleget erősíti, hogy a fórum rovatban a látogatók témákat vehetnek fel és hozzászólhatnak a már folyó vitákhoz, beszélgetésekhez. Az egyes témáknak külön oldaluk van, amely a hozzászólások listáját tartalmazza. A rendszer alkalmas a fórumon belül több kategória meghatározására is (az elnökségben kiemelt figyelmet kapó témák, például a roma stratégia, kultúra, eu2020, stb. is megjelenhetnek itt).

Interaktív térkép

A honlapon elhelyezett animált Európa-térkép tényeket, érdekességeket, „leg”-eket mutat be az egyes tagállamokról.

Chat

Tervezzük a chat funkció újraindítását is, mely szintén a honlap interaktív elemeit erősíti, célja a szakértőkkel való konzultáció. A chat alkalmával az olvasók, érdeklődők egy-egy neves egyéniséget, híres személyt vagy szakértőt kérdezhetnek EU-s témákról. A chat vendégeit a Külügyminisztériummal egyeztetve hívjuk meg, aktuális, kiemelt témákhoz kapcsolódóan.

Gyorslinkek

A gyorslinkek szolgáltatás segítségével a legkeresettebb uniós tartalmakat is magukba foglaló oldalak könnyen és gyorsan elérhetők a címlapról is.

Regisztrációsadó-kalkulátor

Az EUvonal egyik leglátogatottabb oldala az egyedülálló regisztrációsadó-kalkulátor szolgáltatás, amely lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy kiszámolják, mennyi regisztrációs adót kell fizetniük behozandó gépkocsijuk után, mely a kérdések visszatérő témája. A kalkulátort az esetleges jogszabályi változásoknak megfelelően módosítjuk.

EU-s játékok

Az EUvonal honlapján található játékgyűjtemény összegyűjti az interneten található legérdekesebb EU-s játékokat. A játékokat folyamatosan frissítjük.

Tematikus oldalak

A tematikus aloldalak rugalmasan alakíthatók ki, melyekre a főoldalon elhelyezett bannerek hívják fel a látogatók figyelmét. 2011 elején külön banner mutat az EUvonal népszerű „Európai Vakáció” aloldalára, valamint a tematikus év hivatalos magyar honlapjára. A tematikus aloldalak igény esetén bővíthetők.

Blogok

Az EUvonal főoldalán linkek találhatóak a legfontosabb uniós témájú blogokra. A jelenlegi listát felülvizsgáljuk (rendszeres-e a blog frissítése), és új – például az elnökséghez, valamint az Európa Bloghoz kapcsolódó blogokkal egészítjük ki. Az EUvonal blogját szintén újra rendszeresen frissítjük (részleteket lásd a II.4.2. részben).

Linktár

A linktár tematikusan foglalja össze az EU-s témákban megtalálható legszínvonalasabb oldalakat, és átfogó tájékoztatást ad a magyar és nemzetközi portálokról.

II.3.3.2. Az intranet

Az intranetre csak azonosítóval és jelszóval lehet belépni. Ezt a funkciót az adatbázis látja el, ahol a Europe Direct irodák kérdéseket rögzíthetnek az EUvonal adatbázisában. Így az ED irodák több információt érhetnek el, mint a publikus weboldalon (pl. az EUvonal teljes megválaszolt kérdések adatbázisát).

II.3.3.3. Felhasznált Információforrások

Az EUvonal magas szakmai színvonalához elengedhetetlen, hogy csakis teljes mértékben megbízható, elsődleges hivatalos forrásokat használjon fel.

Az EUvonal honlapjának fejlesztéséhez kizárólag az egyes uniós területekhez (például szakpolitikákhoz) kapcsolódó hivatalos hazai és uniós szervek információs anyagait (tájékoztatóját, honlapját, illetve személyes tájékoztatását) használjuk fel.

Ilyen szempontból hivatalos szerveknek tekintjük uniós szinten az uniós intézményeket (a Bizottságot, a Tanácsot, az Európai Parlamentet, az ügynökségeket), nemzeti szinten pedig az egyes szaktárcákat (magyarországi minisztériumokat), a minisztériumok háttér- illetve szakosított intézményeit (pl. Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal), illetve egyéb államigazgatási szerveket (pl. OEP, Államkincstár, Nemzeti Adó- és Vámhivatal, stb.).

Amennyiben kétséges lenne valamely ilyen forrásból származó információ hitelessége, személyesen vesszük fel a kapcsolatot a kérdéses anyag forrásával.

Az uniós hírek szerkesztéséhez a fent említett intézmények információs forrásai mellett egyéb, elismert hazai (EU2011.hu, MTI, BruxInfo) és nemzetközi hírportálok (pl. EUObserver, Economist, Der Spiegel, EUBusiness) anyagaira is támaszkodunk.

II.4. A honlaphoz kapcsolódó további interaktív eszközök, web2-es online kommunikáció

Az uniós tájékoztatáshoz kapcsolódóan, felhasználva a rendelkezésre álló anyagokat és tudásbázist igyekszünk minél inkább kihasználni az Internet és a közösségi média nyújtotta lehetőségeket, hogy így is minél több emberhez jutassuk el az uniós információkat, törekszünk arra, hogy a manapság nagyon divatos kommunikációs csatornákat (blogokat, közösségi portálokat) megfelelően kiaknázzuk.

A web2-es fejlesztések jelenthetik az egyik legfontosabb csatornát a fiatalok eléréséhez, segítségükkel az ő célcsoportjukhoz is eljuthatnak releváns és hiteles uniós információk, valamint ezek a csatornák segíthetnek a szolgáltatás még ismertebbé tételében.

A web2-es kommunikációs csatornák működtetéséhez külön munkatársat biztosítunk, az egyik tanácsadó – természetesen a főszerkesztő felügyelete alatt – az általános tanácsadói feladatai mellett ellátja a web2-es csatornák folyamatos felügyeletét és frissítését.

Ehhez kapcsolódóan az alábbi online fejlesztéseket működtetjük az EUvonal üzemeltetéséhez kapcsolódóan:

II.4.1. A tartalomszolgáltatás „közösségiesítése” a saját honlapon

Az EUvonal honlapján megteremtjük a közösségi oldalakba való beágyazottságot, amelynek segítségével a felhasználók az ott megtalálható tartalmakat közvetlenül tudják megosztani a közösségi oldalakon. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy minden egyes tartalom elemnél megjelenik a fontosabb közösségi oldalak ikonja, amelyre rákattintva a felhasználó a saját nevével egyetlen mozdulattal megoszthatja közösségi profilja alatt az ismerőseivel. Ez a lehetőség elősegíti az EUvonal tartalom szolgáltató jellegének erősödését, hozzájárul a brand ismertségének elősegítéséhez.

II.4.2. Uniós témájú blog működtetése, népszerűsítése

Újraindítjuk tetszhalott állapotából a 2008 januárjában indított blogot (<http://errolugatok.blog.hu/>), mely szándéka szerint az EU viccesebb oldalát mutatja be, illetve az éppen napirenden lévő uniós témák könnyedebb feldolgozásával igyekszik közelebb vinni az uniós témákat az (Internetet használó) „átlagemberekhez”, egy XXI. századi, kétoldalú informális kommunikációs csatornán keresztül. Az errolugatok.hu az eddigi legnépszerűbb uniós témájú blog, számos bejegyzés került ki az egyik legnépszerűbb hírportál, az Index címlapjára, jelentős ismertséget és népszerűséget biztosítva így az oldalnak, és az EUvonalnak is.

A szolgáltatás jelenleg szünetel, de kommunikációs eszközként már bevált, revitalizálásával a korábbihoz hasonló intenzív párbeszédet generálhat az internetes felhasználók körében.

II.4.3. Az EUvonal Twitter-csatorna folyamatos frissítése

A korábban létrehozott EUvonal Twitter-profil nap rendszerességgel frissítjük.

II.4.4. Felhasználói profil működtetése a Facebookon

A Külügyminisztérium által létrehozott felhasználói profilt rendszeresen (legalább heti egy alkalommal) frissítjük – egyrészt a honlap híreivel, uniós eseményekkel, vagy épp érdekes képekkel, videókkal, kihasználva a Facebook kínálta lehetőségeket.

II.4.5. Fórum működtetése a honlapon

Az EUvonal honlapján – az elnökségi oldalhoz kapcsolódva – lehetőséget teremtünk arra, hogy az EUvonal olvasói különböző uniós témákra reflektáljanak, erről eszmét cseréljenek. Az elnökséghez kapcsolódva a tanácsi ülések kiemelt témáihoz is létrehozunk egy-egy fórumot, melyen az érdeklődők megoszthatják egymással véleményüket.

A fórum alapvetően egy „szabadon szerkesztett”, de részben irányított része az EUvonal honlapjának, az EUvonal kollégái moderálják az esetlegesen felmerülő minősíthetetlen hozzászólásokat; illetve válaszolnak a felmerülő kérdésekre, a tévedéseket korigálják, elmagyarázzák, a felmerülő szakmai hozzászólásokat, kérdéseket továbbítják a szakminisztériumok megfelelő – Külügyminisztériummal egyeztetett - munkatársaikhoz.

II.4.6. Hírdoboz elkészítése és kiajánlása jelentős híroldalakra

Az RSS-feed-hez hasonló, szabadon alakítható, az EUvonal vizuális elemeit és az EUvonal honlapra felkerülő legfrissebb híreit megjelenítő hírdobozt kiajánljuk további fontos hazai weboldalakra.

II.4.7. Szakértői oldal működtetése a Nők Lapja Café honlapján

A Nők Lapja Online honlapján működő tanácsadói rovatában uniós szakértőként az EUvonal egyik munkatársa válaszol a beérkező megkeresésekre.

II.4.8. Chat-szoba működtetése

Igény esetén a Külügyminisztériummal egyeztetett módon újraindítjuk az EUvonal jelenleg szünetelő virtuális chat-szobát. Ide uniós témával foglalkozó szakembereket hívunk meg, ahol – moderált formában – bárki kérdést intézhet a meghívottakhoz.

war 1 63. 8

II.5 Elnökségi „civil kapu” működtetése

Tapasztalataink szerint az Európai Unióval kapcsolatos ügyekben aktív hazai szereplők egyik fontos csoportját képviselik a különböző civil szervezetek, amelyek egyes szakpolitikák mentén fejtenek szakmai aktivitást, és jellemzően ezek a szervezetek egyben a szakmai közvélemény fontos motorjai. Ennek megfelelően az EUvonal közösségépítési terveinek egyik fontos eleme a civil szervezetek aktív bevonása.

A magyar elnökség kapcsán az EUvonal kiemelt feladata lesz a civil társadalommal való kapcsolattartás, illetve a civil társadalom kommunikációs és szakmai becsatornázása az elnökségi folyamatokba.

A civil társadalom bevonására az EUvonal működési struktúrájához illeszkedve teret kíván biztosítani a különböző véleményének ütköztetésére és a szintézis alkotásra, ennek segítségével artikulálódhat a civil társadalom álláspontja az elnökség szempontjából lényeges kérdésekben.

A részben már korábban ismertetett modulok segítségével az EUvonal elnökségi oldalát egyfajta „civil kapuként” kívánjuk üzemeltetni, ahol az uniós elnökség és tágabban az Európai Unió iránt érdeklődő civilek, valamint civil szervezetek megtalálják az őket érdeklő információkat, eseményeket, valamint interaktív eszközök segítségével mindezekről párbeszédet is folytathatnak.

Az EUvonal már jelenlegi formájában is tekinthető egyfajta civil kapunak, amennyiben feladata a lakosság uniós tájékoztatása, a lakossági kérdések megválaszolása és az unióról hazánkban folytatott konstruktív párbeszéd fellendítése.

Ugyanakkor a korábban működő szolgáltatásokat újakkal, illetve új, interaktív elemekkel egészítjük ki.

Ezek közül a legfontosabbak:

II.5.1. Fórum üzemeltetése az elnökségi oldalhoz kapcsolódóan

A korábban használt fórumozási modult újra aktivizáljuk, és lehetőséget biztosítunk arra, hogy az elnökség kiemelt témáival kapcsolatban egy moderált fórum keretében eszmét cserélhessenek az érdeklődő civilek. Ezt a Tanács üléseinek napirendjéhez igazítjuk. (Lásd II.4.5)

Az egyes vitafórumok létrehozásáról értesítjük a szakterülethez kapcsolódó tevékenységű civil szervezeteket, melyeket arra biztatunk, fejtsék ki véleményüket az egyes tevékenységi területükhöz tartozó uniós témakörökben.

Az egyes eszmecserék eredményeit közvetítjük a Külügyminisztérium felé.

II.5.2. Elnökségi civil eseménynaptár

Az elnökséghez kapcsolódó civil események, azaz a civil szervezetek által megrendezett, az elnökség hivatalos programjaiba bekerülő (az elnökség hivatalos logóját viselő) eseményeket egy helyen rendszerezve, interaktív formában ismertetjük.

II.6. Technikai üzemeltetés, az adatbázis technikai adatai

A szolgáltatás üzemeltetéséhez szükséges hardvereket és irodai infrastruktúrát a Külügyminisztérium biztosítja.

II.6.1. Honlap, adatbázis szoftver üzemeltetés

A rendszer üzemeltetését és rendszeres karbantartását egy külső vállalkozó, az Erba 96 Kft. látja el. Az alvállalkozó az EUvonal működtetéséhez szükséges informatikai fejlesztéseket is ellátja.

Adatbázis motor:	PostgresSQL
Programnyelv:	PHP
Szerver:	Apache
Platform:	Debian Linux

Az EUvonal rendszerének felügyeletét az alábbiak szerint biztosítjuk.

- Rendszerfelügyelet – 99,2%-os rendszerkészültség, amely maximum 6 óra kiesést jelent
- Rendszermonitorozás – Külső szervereken futó szoftver segítségével a rendszer terheltségének monitorozása. Amennyiben a terheltség egy bizonyos szint fölé növekszik, vagy a rendszer valamilyen ok folytán leáll, az ügyeletes rendszergazda azonnal értesítést kap SMS-ben.
- Támogatás (support) e-mailen és telefonon – Technikai támogatás a rendszer használatában, a gyakorlati használat során felmerülő problémák kezelésében.

II.6.2. Alkalmazás hosting, üzemeltetés

10% alatti alvállalkozónk az ERBA '96 Kft segítségével szolgáltatásunk keretében optimális üzemeltetési környezetet kívánunk biztosítani ügyfeleink informatikai rendszereinek számára, a fókuszba az Internetes üzleti célok megvalósítását és a műszaki karbantartás hatékony megvalósítását helyezve. Az alkalmazás hosting és üzemeltetési szolgáltatás keretében biztosítjuk a rendszer hardver és szoftver környezetét, a hardverek adatparkban történő elhelyezését és üzletileg kritikus rendszereknél alkalmazott rendelkezésre állás biztosítását.

Stratégiai előnyök

- Nagyfokú biztonság
- Beruházás-kímélő, költségalapú finanszírozás
- Magas szintű üzemeltetési környezet
- Képzett szakembergárda
- Egyedi igények rugalmas kiszolgálása
- Kitűnő távközlési kapcsolatokkal bíró telephely (T-Online Adatpark)

Légkondicionálás

- Nagyteljesítményű klímaberendezés
- Garantált géptermi hőmérséklet
- Központi monitoring

Biztonság

- Kártyás beléptető rendszer

- Mozgásérzékelők
- Kamerás megfigyelés

Behatolás védelem

- Tűzvédelmi rendszer
- Központi őrszolgálat

Egyedi igények

- Backup menedzselése: mind az alkalmazás, mind az adatbázis napi és heti backup-ja
- Firewall és terhelésmegosztó rendszerek, egyedi igényekre is
- Rendszerintegráció más partnerek bevonásával is
- Üzemeltetési feladatok felvállalása

Az üzemeltetés minősége

A rendszer professzionális üzemeltetése pontosan definiált, dokumentált és ellenőrzött folyamatok végrehajtását követeli meg, meghatározott szolgáltatási paraméterek mellett. A szolgáltatás minőségének megfelelő szinten tartásához a környezeti feltételek, a karbantartás és a hibák kezelése együttesen járulnak hozzá.

Karbantartás

A rendszer hardver elemeinek hosszú élettartamát elsősorban az üzemeltetési körülmények hivatottak biztosítani. A szoftverek esetében a verzió frissítések végrehajtását és a javításokat végezzük el. Az adatbázisok rendszeres karbantartását az adatbázis adminisztrátor munkatársaink végzik, a mentések sikerességének ellenőrzésével együtt.

Az üzemeltetés minőségének ellenőrzése

Az üzemeltetés minőségének folyamatos nyomon követésére az üzemeltetés-monitoring, illetve a problémakezelő rendszerekből biztosított heti, havi rendszerességű információszolgáltatás alkalmas, melyet a kívánt rendszerességgel ügyfeleink rendelkezésére bocsátunk.

Monitorozás

A monitoring tevékenység célja az üzemeltetett eszközök, folyamatok, erőforrások rendeltetésszerű használatának figyelemmel kísérése és az ehhez szükséges feltételek folyamatos biztosítása. Ennek során a következő erőforrások mutatólnak, paramétereinek változását követjük nyomon:

- adatbázisszerverek
- tűzfal-monitor
- vírusfigyelés
- DoS (Denial of Service) észlelés
- jogosulatlan belső használat észlelés
- process-ek
- hírlevél szerver
- adatbázis process-ek
- hálózat
- DNS-kérések ellenőrzése
- nyitott kapcsolatok ellenőrzése, számlálása
- fájlok
- naplóállományok méretének ellenőrzése
- "temporary fájlok" méretének ellenőrzése
- alkalmazás
- alkalmazások teljesítményfigyelése (pl. előre megszabott határértékek esetén jelzés)

Handwritten notes:
 IT
 WWA
 CC

- A monitor tevékenység során – többek között – az alábbi paraméterfigyelési módszereket, eljárásokat alkalmazzuk:
- CPU usage
- memory usage
- page swapping
- I/O performance
- fizikai elérhetőség (ping)
- diszk foglaltság (disk usage)
- gép leterheltség, load level (top, w)
- külső eszköz terheltség (IO wait)

Az üzemeltetést végző munkatársaink mindennapi munkája során használt monitoring rendszer a különleges események felderítése, észlelése után automatikus válasziépéseket generál és – megfelelő értesítési és eskalációs mechanizmuson keresztül – gyors és hatékony reagálási képességet biztosít.

II.7. Kapcsolattartás a Külügyminisztériummal

Az alapítvány heti, valamint elektronikusan és papíralapon havi rendszerességgel szakmai beszámolót nyújt be a KÜM EU Elnökségi Kommunikációs Főosztály részére. A beszámolók elkészítéséért és továbbításáért a projektvezető felel.

Beszámolók

Az EUvonal munkájáról való beszámolásnak két fő módja valósul meg, heti és havi írásos jelentések elkészítése.

A **heti jelentések** képezik a heti jelentések alapját. A heti jelentés összegzi a napi forgalmi adatokat (beleértve az előző heti megkereséseinek számát, az előző heti dokumentált honlap látogatók (lapletöltések) számát, az előző héten – e-mailben, Skypeon keresztül vagy élő szóban – megválaszolt kérdések számát, a kérdések beérkezése és a válaszadás között eltelt idő átlagát napokban). E jelentések tartalmazzák a leggyakoribb, valamint a legérdekesebb kérdéseket is.

A **havi rendszerességgel készülő írásos jelentések** az EUvonal adott havi tevékenységéről számolnak be tényszerűen. A jelentés kitér az EUvonal az adott hónapban és a szerződés kezdete óta érkezett összes megkeresésre (web, skype), a honlap havi látogatóinak számára, a hónap leggyakoribb és legérdekesebb kérdéseire. A jelentés bemutatja emellett a hónap interaktív tevékenységét, az elvégzett adatbázis és honlap frissítéseket, a közösségi média oldalakkal kapcsolatban végzett tevékenységet, valamint a hónap kommunikációs tevékenységét.

Minden jelentésben szereplő adat a Külügyminisztérium számára ellenőrizhető.

II.8. Az EUvonal infrastruktúrájának üzemeltetése

Az EUvonal irodája a 2011 január elején megnyitott Európa Pontban kap helyet.

A szerződés keretében – az Erba Kft. informatikai cég bevonásával – gondoskodunk az EUvonal iroda hardvereinek installálásáról és üzemeltetéséről. A szerverek Linux alapú szoftverekkel vannak ellátva, amelyek biztosítják az ingyenes frissítést.

A szolgáltatás infrastruktúrális elemeinek üzemeltetési feladatai a következők:

- *Hardverelemek üzemeltetése, karbantartása* – Az eszközök működésének monitorozása távoli eléréssel. Meghibásodás esetén a hibás hardverelem cseréje a biztosított csereeszköz átvételétől számított két órán belül (munkaidőben).
- *Szerverek installálása, konfigurálása, üzemeltetése* – A meglévő rendszer képességeit maximálisan figyelembe vevő, a Külügyminisztériummal közösen kialakított biztonsági előírásoknak megfelelő operációs rendszer és szerverek installálása, konfigurálása, folyamatosan felügyelete és frissítése.
- *Vírusvédelem* – A számítógépes infrastruktúra vírusmentes működése érdekében ingyenesen hozzáférhető vírusvédelmi szoftverek telepítése és folyamatos frissítése a szervereken, illetve a munkahelyeken.
- *Operációs rendszer és alkalmazások installálása a munkahelyeken* – A Külügyminisztérium által biztosított operációs rendszerek és a szükséges alkalmazásszoftverek telepítése, a felmerülő hibák elhárítása, rendszeres verziófrissítés.
- *Tűzfal, proxy konfigurálása, üzemeltetése, folyamatos karbantartása, ellenőrzése* – A tűzfal telepítése, konfigurálása, a tűzfalon keresztül történő forgalom folyamatos figyelése, és szükség szerinti azonnali beavatkozás az esetleges támadások elhárítására. A tűzfalat kiegészítő proxy szerver telepítése, konfigurálása és folyamatos felügyelete az EUvonal lehető legnagyobb fokú internetes biztonsága érdekében. Mindkét biztonsági eszköz felügyelete távoli menedzseléssel, a nap 24 órájában történik.
- *Szerverek rendszeres biztonsági mentése* – Napi mentés (backup) egy fejlesztői intranetes gépre a rendszerekről, valamint az adatbázisokról (kisméretű fájlok). A képeket, ill. egyéb fájlokat (hang, video, egyéb nagyméretű fájlok) tartalmazó havi mentés az aktuális állásról.
- *UPS-ek felügyelete* – Az eszközök működőképességét áramkimaradás esetén megfelelő ideig garantáló szünetmentes áramforrások (UPS) telepítése, konfigurálása, és gondoskodás a hibamentes működésről.
- *Belső hálózat kialakítása, felügyelete* – A telepítéskor kiépített és beüzemelt – az igényeknek megfelelő – intranetes, ill. internetes hálózat rendszeres felügyelete és hibaelhárítási feladatai.
- *Folyamatos rendelkezésre állású hibaelhárítás biztosítása* – Rendelkezésre állás munkaidőben a munkavégzést gátló probléma esetén, két órán belüli kiszállással, telefonos támogatás (support) biztosítása. Üzleti időn kívül mobil telefonos elérhetőségű support, különleges esetekben munkaidőn kívüli három órán belül történő helyszíni kiszállás biztosítása.

- *RDBMS, Web-, Proxy szerverek, tűzfal folyamatos hangolása* – A fenti hardver ill. szoftver elemek rendszeres monitorozása, szükség esetén újrakonfigurálása, cseréje.

III. Az EUvonal szolgáltatásainak megismertetésével kapcsolatos feladatok

A szolgáltatáshoz kapcsolódóan folyamatos tájékoztatási tevékenységet is végzünk. A személyes tájékoztatást, valamint a legmodernebb online kommunikációs csatornákat kihasználva igyekszünk növelni az EUvonal ismertségét. Az online kommunikáció jobb kiaknázásával könnyen elérhetővé válnak az ilyen kommunikációban jártas, web2-es alkalmazásokat magabiztosan használó fiatalok.

III.1. Sajtókapcsolatok kezelése

- Igény esetén sajtóközlemények készítése és kiadása

III.2. Szakmai tartalomszolgáltatás

- Személyes tanácsadás az Európa Pontban
- Hírátvételek folyamatos kezelése és ellenőrzése
- Új hírátvételi megállapodások kötése és menedzselése más médiumokkal
- Közreműködés és szakmai tartalomszolgáltatás a Külügyminisztérium által szervezett népszerűsítő rendezvényeken (pl. uniós tájékoztató napok, Civilláda)
- Az EUvonal szakmai megjelenéseinek koordinálása, a megjelenést biztosító lehetőségek felkutatása (szakmai kiadványokban)

III.3. Online kommunikációs tevékenységek (lásd még: a pályázat II.4-es pontját)

- Az EUvonal hírdobozának folyamatos kiajánlása és menedzselése
- Szakértői oldal (blog, kérdések-válaszok) működtetése a www.nlcfe.hu oldalon
- Bannercsere megállapodások koordinálása (az EUvonal logójának elhelyezése fontos magyarországi szakmai portálokon)
- Az EUvonal profiljának folyamatos frissítése a Facebookon (legalább heti egyszer)
- Twitter profil folyamatos karbantartása (legalább napi egyszer)
- Erről Uगतok blog folyamatos frissítése (legalább heti egyszer)
- A tartalomszolgáltatás „közösségiesítése” a saját honlapon
- Fórumozási lehetőség újraindítása a honlapon
- Hírdoboz elkészítése és kiajánlása jelentős híroldalakra
- Igény esetén a Chat-szoba újraindítása

Wah
30.

- 3. Beszedési megbízás teljesítésére szóló, a Megrendelő részéről a pénzforgalmi szolgáltatójának adott hozzájárulása, felhatalmazó nyilatkozata (a Kbt. 305. § (6) bekezdése szerinti feltételek teljesülésének esetére)**

Felhatalmazó levél

Tisztelt

Magyar Államkincstár
1054 Budapest, Hold u. 4.

Alulírott megbízom/megbízuk Önöket az alábbi megjelölt fizetési számlánk terhére az alább megnevezett kedvezményezett által benyújtott beszedési megbízás(ok) teljesítésére a következőkben foglalt feltételekkel:

Fizető fél számlatulajdonos megnevezése:	Külgyminisztérium Fejezeti kezelés
Felhatalmazással érintett fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszáma:	10032000-01220108-50000005 KTK:131
Kedvezményezett neve:	Pillar Alapítvány 1055 Budapest, szent István krt. 13.
Kedvezményezett fizetési számlájának pénzforgalmi jelzőszáma:	OTP Bank Nyrt. 11713005-20422079

A felhatalmazás időtartama 2011. év 03. hó 19. naptól 2011. év 07. hó 31. napig*,

visszavonásig*.

- a) a beszedési megbízáshoz okiratot nem kell csatolni.*
 b) a beszedési megbízáshoz a következő okirato(ka)t kell csatolni*:
 az okiratok megnevezése: **Megrendelő által aláírt teljesítési igazolás**

További feltételek*:

- a) ~~nem kerülnek meghatározásra~~
 b) ~~beszedési megbízásonkénti felső értékhatár a teljesítés pénznemétől függően:~~
Ft
devizanem ISO kódja*
 c) benyújtási gyakoriság: havi (pl. napi, havi, évi)
 d) fedezethiány esetén a sorba állítás időtartama legfeljebb 35 nap
 e) a felhatalmazás csak a Kedvezményezett írásbeli hozzájárulásával vonható vissza

Dátum: 2011.

„Aláírás rendben”

Fizető fél számlatulajdonos aláírása a Kincstárnál bejelentett módon

A felhatalmazás kincstári nyilvántartási száma:ÁPL-32-1075/2011.....

Dátum:2011 MÁRC 11.....

Igazgatóság aláírása

*a nem kívánt rész törlendő

