

3 . melléklet az 5/2009. (III.31.) IRM rendelethez

KÖZBESZERZÉSI ÉRTESÍTŐ

A Közbeszerzések Tanácsának Hivatalos Lapja 1024 Budapest, Margit krt. 85.

Fax: 06 1 336 7751, 06 1 336 7757

E-mail: hirdetmeny@kozbeszerzesek-tanacsa.hu On-line értesítés:

<http://www.kozbeszerzes.hu>

AZ EGYSZERŰ ELJÁRÁS AJÁNLATTÉTELI FELHÍVÁSA

Építési beruházás

A Közbeszerzések Tanácsa (Szerkesztőbizottsága) tölti ki

A hirdetmény kézhezvételének dátuma _____

Azonosító kód _____

Árubeszerzés

Szolgáltatás ☒

Építési koncesszió

Szolgáltatási koncesszió

I. SZAKASZ: AJÁNLATKÉRŐ

I.1) Név , cím és kapcsolattartási pont(ok)

Hivatalos név: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

Postai cím: Könyves Kálmán körút 54-60.

Város/Község: Budapest

Postai irányítószám: 1087

Ország: Magyarország

Kapcsolattartási pont(ok): MÁV Magyar Államvasutak Zrt. BKSZE Non Core
Divízió 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60.

Címzett: Balláné Nagy Orsolya

Telefon: 06-1-511-9194

E-mail: ballaneno@mav.hu

Fax: 06-1-511-7526

Az ajánlatkérő általános címe (URL):

A felhasználói oldal címe (URL):

További információk a következő címen szerezhetők be:

☒ Azonos a fent említett kapcsolattartási ponttal/pontokkal

Ha attól eltérő, kérjük töltsse ki az A.I mellékletet

A dokumentáció a következő címen szerezhető be:

☒ Azonos a fent említett kapcsolattartási ponttal/pontokkal

Ha attól eltérő, kérjük töltsse ki az A.II mellékletet

Az ajánlatokat a következő címre kell benyújtani:

☒ Azonos a fent említett kapcsolattartási ponttal/pontokkal

Ha attól eltérő, kérjük töltsse ki az A.III mellékletet

I.2.) Az ajánlatkérő típusa

Központi szintű

Közszolgáltató ☒

Regionális/helyi szintű

Támogatott szervezet [Kbt. 241. § b)–c) pont]

Közjogi szervezet

Egyéb

I.3.) Az ajánlatkérő tevékenységi köre

I.3.1) A Kbt. VI. fejezete szerinti ajánlatkérők esetén

Általános közszolgáltatások

Lakássluzgáttatás és közösségi rekreáció

Védelem

Szociális védelem

Közrend és biztonság

Szabadidő, kultúra és vallás

Környezetvédelem

Oktatás

Gazdasági és pénzügyek

Egyéb (nevezze meg):

Egészségügy

I.3.2) A Kbt. VII. fejezete szerinti ajánlatkérők esetén

Víz

[Kbt. 163. § (1) bek. a) pont]

Villamos energia

[Kbt. 163. § (1) bek.. a) pont]

Gáz- és hőenergia termelése, szállítása és elosztása

[Kbt. 163. § (1) bek. a) pont]

Földgáz és kőolaj feltárása és kitermelése

[Kbt. 163. § (1) bek. ba) pont]

Szén és más szilárd tüzelőanyagok feltárása és kitermelése

[Kbt. 163. § (1) bek. ba) pont]

xVasúti szolgáltatások

[Kbt. 163. § (1) bek. c) pont]

Városi vasúti, villamos-, trolibusz- vagy autóbusz szolgáltatások

[Kbt. 163. § (1) bek. c) pont]

Repülőtéri tevékenység

[Kbt. 163. § (1) bek. bb) pont]

Kikötői tevékenységek

[Kbt. 163. § (1) bek. bb) pont]

Postai szolgáltatások

[Kbt. 163. § (1) bek. d) pont]

I. 4.) Az ajánlatkérő más ajánlatkérők nevében folytatja-e le a közbeszerzési eljárást? [nem](#)

II. SZAKASZ: A SZERZŐDÉS TÁRGYA

II.1) Meghatározás

II.1.1) Az ajánlatkérő által a szerződéshez rendelt elnevezés

[Call Center szolgáltatás igénybevétele – vállalkozói szerződés](#)

II.1.2) A szerződés típusa, valamint a teljesítés helye (Csak azt a kategóriát válassza – építési beruházás, árubeszerzés vagy szolgáltatás –, amelyik leginkább megfelel a szerződés vagy a közbeszerzés(ei) tárgyának)

a) Építési beruházás

Kivitelezés

Tervezés és kivitelezés

Kivitelezés, bármilyen eszközzel, módon, az ajánlatkérő által meghatározott követelményeknek megfelelően

Építési koncesszió

A teljesítés helye

NUTS-kód

b) Árubeszerzés

Adásvétel

Lízing

Bérlet

Részletvétel

Ezek kombinációja/Egyéb

A teljesítés helye

NUTS-kód

c) **x**Szolgáltatás

Szolgáltatási kategória **22**

(az 1–27. szolgáltatási kategóriákat lásd a Kbt. 3. és 4. mellékletében)

Szolgáltatási koncesszió

A teljesítés helye

Magyarország

NUTS-kód **HU1, HU2, HU3**

II.1.3) A hirdetmény a következők valamelyikére irányul

Közbeszerzés megvalósítása **x**Dinamikus beszerzési rendszer (DBR) létrehozása

Keretmegállapodás megkötése

II.1.4) Keretmegállapodásra vonatkozó információk (adott esetben)

Keretmegállapodás több ajánlattevővel

A tervezett keretmegállapodás résztvevőinek keretszáma VAGY, adott esetben, maximális létszáma

Keretmegállapodás egy ajánlattevővel

A keretmegállapodás időtartama: Időtartam év(ek)ben: vagy hónap(ok)ban:

A közbeszerzések összértéke a keretmegállapodás teljes időtartama alatt (csak számokkal és pénznem):

A keretmegállapodás alapján megkötendő szerződések értéke és gyakorisága (amennyire lehetséges):

II.1.5) A szerződés meghatározása/tárgya

Vállalkozási szerződés Call Center szolgáltatás igénybevétele tárgyában.

A nyertes ajánlattevőnek a fenti szolgáltatások teljes körű nyújtását legkésőbb 2010. január 3-tól biztosítani kell, az Ügyfélszolgálati adatbázis („Tudásbázis”) kialakítását legkésőbb 2010. február 3-i határidőre el kell látni.

A fentiek beszerzésére az Ajánlatkérő 2 év (+ 1 év opció) időtartamú szerződést kíván kötni.

II.1.6) Közös Közbeszerzési Szójegyzék (CPV)

Fő szójegyzék

Kiegészítő szójegyzék

Fő tárgy: **79623000-7**

További

tárgyak:

II.1.7) Részekre történő ajánlattétel (a részekre vonatkozó részletes információk megadásához a B. mellékletből szükség szerint több példány használható) **nem**

Igen válasz esetén az ajánlatok benyújthatók (csak egyet jelöljön be):

egy részre

egy vagy több részre

valamennyi részre

II.1.8.) Elfogadhatók-e változatok (alternatív ajánlatok)? **nem**

II. 2) Szerződés szerinti mennyiség vagy alkalmazási kör

II.2.1) Teljes mennyiség vagy érték (valamennyi részt, és opciót beleértve)

Vállalkozási szerződés Call Center szolgáltatás igénybevétele tárgyában, amely nyomán különösen az alábbi feladatokat kell elvégezni:

- Call Center üzemeltetéssel kapcsolatos összes tevékenység ellátását;
- Call Center telefonos ügyfélszolgálati tevékenység ellátását;
- Call Center működtetéséhez szükséges eszközök biztosítását;
- Call Center szolgáltatás ellátásához szükséges munkaerő biztosítását és képzését (a vizsgáztatás jogát az Ajánlatkérő fenntartja);
- MÁV-START Zrt. vezetőinek - előre definiált - rendkívüli eseményekről történő valósidejű SMS-en történő tájékoztatása.
- Ügyfélszolgálati adatbázis („Tudásbázis”) kialakítása legkésőbb 2010. február 3-i határidőre

A nyertes ajánlattevőnek a fenti szolgáltatások teljes körű nyújtását legkésőbb 2010. január 3-tól biztosítani kell.

A fentiek beszerzésére az Ajánlatkérő 2 év (+ 1 év opció) időtartamú szerződést kíván kötni.

II.2.2) Vételi jog (opció) (adott esetben) **igen**

Igen válasz esetén a vételi jog leírása:

Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy az opció keretében a szerződés időtartamát 1 év időtartammal meghosszabbítsa

Ha ismert, a vételi jog opciók gyakorlásának tervezett ideje: hónap(ok)ban: **12** vagy napokban: (a szerződés megkötésétől számítva)

Az esetleges meghosszabbítások száma (ha van ilyen): vagy: és között

Ha ismert, az árubeszerzésre vagy a szolgáltatásmegrendelésre irányuló ismétlődő jellegű szerződések esetében kérjük feltüntetni a további szerződések tervezett idejét: hónapokban: vagy napokban: (a szerződés megkötésétől számítva)

II.3) A szerződés időtartama vagy a befejezés, a teljesítés határideje

Az időtartam hónap(ok)ban: **24** vagy napokban: (a szerződés megkötésétől számítva)

VAGY: kezdés (év/hó/nap)

ÉS/VAGY

befejezés (év/hó/nap)

III. szakasz : jogi, gazdasági, pénzügyi és technikai információk

III.1) A szerződésre vonatkozó feltételek

III.1.1) A szerződést biztosító mellékkötelezettségek (adott esetben)

Késedelmi kötbér, meghiúsulási kötbér, hibás teljesítési kötbér

III.1.2) Fő finanszírozási és fizetési feltételek és/vagy hivatkozás a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre

Az ellenszolgáltatás teljesítése a Kbt. 305. § -ban előírtaknak megfelelően történik, az eljárás lezárásaként megkötött szerződésben foglalt feltételek szerint.

A késedelmi kamatra vonatkozóan a Ptk. 301/A. § (2) és (3) bekezdése irányadó.

III.1.3) A nyertes(ek) által létrehozandó gazdasági társaság, illetve jogi személy (adott esetben)

Nem követelmény

III.1.4) Vonatkoznak-e a szerződés teljesítésére egyéb különleges feltételek? (adott esetben) **nem** Ha igen, a különleges feltételek meghatározása

III.2) Részvételi feltételek

III.2.1) Az ajánlattevő személyes helyzetére vonatkozó adatok (kizáró okok), ideértve a szakmai és cégnyilvántartásokba történő bejegyzésre vonatkozó előírásokat is
Az ajánlatkérő által előírt kizáró okok és a megkövetelt igazolási mód:

Az eljárásban nem lehet ajánlattevő (közös ajánlattevő), alvállalkozó vagy erőforrást nyújtó szervezet, akivel szemben a Kbt. 60. § (1) bekezdésében illetve a Kbt. 61. § (1) bekezdés d) pontjában meghatározott kizáró okok fennállnak.

Az eljárásban nem lehet ajánlattevő (közös ajánlattevő), a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó vagy erőforrást nyújtó szervezet, akivel szemben a Kbt. 61. § (1) bekezdésének a)-c) pontjaiban meghatározott kizáró okok fennállnak.

Ajánlatkérő kizárja az eljárásból az olyan ajánlattevőt (közös ajánlattevőt), aki, illetve akinek a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója vagy a számára erőforrást nyújtó szervezet a Kbt. 62. § (1) bekezdésében meghatározott kizáró okok hatálya alá tartozik

A megkövetelt igazolási mód:

A kizáró okok fenn nem állásáról a Kbt. 249. § (3) bekezdése alapján az ajánlattevőnek (közös ajánlattevőnek), a közbeszerzés értékének 10 %-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozónak, valamint az ajánlattevő részére a szerződés teljesítéséhez erőforrást nyújtó szervezetnek az ajánlatban nyilatkoznia kell.

Ajánlattevő (közös ajánlattevő) köteles nyilatkozni az ajánlatban, hogy a szerződés teljesítéséhez nem vesz igénybe a kizáró okok hatálya alá eső alvállalkozót.

A Kbt. 250. § (3) bekezdés h) pontjára tekintettel a Kbt. 96. § (3) bekezdése alapján az eredményhirdetésen az ajánlatkérő felhívja a nyertes ajánlattevőt a Kbt. 63. § (2) és (3) bekezdése szerinti igazolások nyolc napon belül történő benyújtására.

III.2.2) Gazdasági és pénzügyi alkalmasság

Az alkalmasság megítéléséhez szükséges adatok és a megkövetelt igazolási mód:

Az ajánlattevőnek (konzorcium esetében a konzorciumi tagnak) illetve a közbeszerzés értékének 10 %-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozónak csatolnia kell az alábbiakat:

P/1. valamennyi számlavezető pénzügyintézetnek az ajánlattételi határidőt megelőző 60 napnál nem régebbi nyilatkozata egyszerű másolati példányban, minimálisan az alábbi tartalommal:

- vezetett bankszámla száma
- mióta vezeti a bankszámlát
- számláján 2008. január 1-ét követően volt-e sorban állás, ha igen, mikor és milyen időtartammal;

P/2. utolsó kettő lezárt üzleti évről (2007-2008) szóló, a számviteli jogszabályoknak megfelelő beszámolójának egyszerű másolata, amennyiben a letelepedésük szerinti ország joga előírja; [Amennyiben letelepedésük szerinti ország joga nem írja elő beszámoló közzétételét, ajánlatkérő elfogadja az ajánlattevő, közös ajánlattétel esetén a konzorciumi tag, illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó erre vonatkozó egyszerű, könyvelője (könyvvizsgálója) által ellenjegyzett nyilatkozatát is.]

P/3. az elmúlt kettő évben (2007-2008) évenkénti bontásban a teljes forgalomra (nettó árbevételekre) vonatkozó, illetve a közbeszerzés tárgyából (Call Center

szolgáltatás nyújtása) származó forgalomra (nettó árbevételre) vonatkozó, cégszerűen aláírt nyilatkozat

A Kbt. 65.§ (3) bekezdése alapján az ajánlattevő a szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasság igazolása érdekében más szervezet (szervezetek) erőforrására is támaszkodhat. Az ajánlattevő ebben az esetben a Kbt. 65.§ (4) bekezdésének megfelelően köteles igazolni azt is, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges erőforrások rendelkezésére állnak majd a szerződés teljesítésének időtartama alatt. Az igazolás az érintett szervezet kötelezettségvállalásra vonatkozó nyilatkozatának benyújtásával történik, emellett pedig érintett szervezet azon alkalmasságot, amelyhez erőforrást biztosít az ajánlattevővel azonos módon köteles igazolni.

A Kbt. 4. § 3/E. pontja alapján nem minősülhet erőforrásnak a 66. § (1) bekezdés a)-c) pontja szerinti körülmény, kivéve, ha az ajánlattevő és az erőforrást nyújtó szervezet között a Polgári Törvénykönyv szerinti többségi befolyás áll fenn. Ennek megfelelően az erőforrás rendelkezésre állásának igazolása kizárólag a Kbt. 65. § (4) bekezdés a) pontja alapján történhet.

Az alkalmasság minimumkövetelménye(i):

P/1. alkalmatlan az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója bármelyik bankszámláján 2008. január 1. után 30 napot meghaladó sorban állás mutatkozott; (önálló megfelelés)

P/2. alkalmatlan az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója közül bármelyiknek az adózás utáni eredménye az utolsó kettő lezárt üzleti évének (2007-2008) mindegyikében negatív volt; (önálló megfelelés)

P/3a. alkalmatlan az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója együttes teljes forgalma (nettó árbevétele) az előző kettő évben (2007-2008) összesen nem érte el a nettó 700 millió Ft-ot (együttes megfelelés);

P/3b. alkalmatlan az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója együttes forgalma (nettó árbevétele) a közbeszerzés tárgyában (Call Center szolgáltatás) az elmúlt kettő évben (2007-2008) összesen nem érte el a nettó 500 millió Ft-ot; (együttes megfelelés).

III.2.3) Műszaki, illetve szakmai alkalmasság

Az alkalmasság megítéléséhez szükséges adatok és a megkövetelt igazolási mód:

Ajánlattevőre (konzorcium esetén valamennyi konzorciumi tagra), illetve a közbeszerzés értékének 10 %-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozóra vonatkozóan az alábbi adatokat, tényeket kell az ajánlatkérő tudomására hozni, illetve az alábbi dokumentumokat kell az ajánlathoz csatolni:

M/1. A Kbt. 67. § (3) bekezdés a) pontja alapján a 2007. január 01-jét követő időszak legjelentősebb, jelen közbeszerzés tárgyában (Call Center szervezet üzemeltetése) teljesített referencia munkáinak ismertetése a Kbt. 68. § (1) bekezdése szerinti formában, minimálisan az alábbi tartalommal:

- a szerződést kötő fél megnevezése, címe, telefonszáma
- a kontaktszemély megnevezése, elérhetősége (cím, telefonszám, esetleg e-mail, fax),
- a referencia tárgyának ismertetése,
- a teljesítés helye,
- a teljesítés ideje (az üzemeltetés időszaka hónapokban kifejezve)
- nyilatkozat a teljesítés szerződésszerűségéről
- ellenszolgáltatás összege, vagy a korábbi szolgáltatás mennyiségére utaló más adat megjelölése

M/2 A Kbt. 67. § (3) bekezdés d) pontja alapján azoknak a szakembereknek (szervezeteknek), illetőleg vezetőknek a megnevezésével, képzettségük ismertetésével, akiket be kíván vonni a teljesítésbe, melyet az ajánlattevő (konzorciumi tag), illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó által cégszerűen aláírt nyilatkozattal kell igazolni. A nyilatkozatban minimálisan az alábbiakat kell megjelölni:

- az adott szakember nevét, képzettségét
- annak megjelölését, hogy az adott személyt az ajánlattevő (konzorciumi tag) illetve a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó milyen szakemberként kívánja igénybe venni – tekintettel az M/2. alkalmassági minimumkövetelményeknél meghatározott, ajánlatkérő által elvárt szakemberekre.

A Kbt. 65.§ (3) bekezdése alapján az ajánlattevő a szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasság igazolása érdekében más szervezet (szervezetek) erőforrására is támaszkodhat. Az ajánlattevő ebben az esetben a Kbt. 65.§ (4) bekezdésének megfelelően köteles igazolni azt is, hogy a szerződés teljesítéséhez szükséges erőforrások rendelkezésére állnak majd a szerződés teljesítésének időtartama alatt. Az igazolás az érintett szervezet kötelezettségvállalásra vonatkozó nyilatkozatának benyújtásával történik, emellett pedig azon alkalmasságot, amelyhez erőforrást biztosít az ajánlattevővel azonos módon köteles igazolni.

A Kbt. 4. § 3/E. pontja alapján nem minősülhet erőforrásnak a 67. § (3) bekezdés a), d)-f) pontja szerinti körülmény, kivéve, ha az ajánlattevő és az erőforrást nyújtó szervezet között a Polgári Törvénykönyv szerinti többségi befolyás áll fenn.

Az alkalmasság minimumkövetelménye(i):

M/1. alkalmatlan az ajánlattevő, (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója együttesen nem rendelkezik 2007. január 1-jét követően, összesen legalább 2 darab, Call Center szervezet legalább 12 hónapon keresztül folyamatosan történő üzemeltetésére irányuló referenciával. (együttes megfelelés). (Ajánlatkérő az egyértelműség kedvéért rögzíti, hogy kizárólag olyan referenciát fogad el, amelyben 2007. január 01-je és a referencia igazolás kelte között az üzemeltetés folyamatosan és legalább 12 hónapon keresztül megvalósult.)

M/2. alkalmatlan az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, ha az ajánlattevő (konzorcium esetében a konzorciumi tag) illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója együttesen nem rendelkezik legalább az alábbi szakemberekkel:

 1 fő Call Center vezető;

 3 fő supervisor;

 1 fő informatikus szakember;

 1 fő távközlési szakember

 1 fő minőségügyi szakember,

(együttes megfelelés)

Ajánlatkérő tájékoztatja az ajánlattevőket, hogy ugyanazon személy több, de legfeljebb 2 típusú fenti szaktudással rendelkező szakemberként is megjelölhető.

III.2.4) Fenntartott szerződések

A szerződés védett foglalkoztatók számára fenntartott **nem**

A szerződés a Kbt. 253. § szerint fenntartott **nem**

III. 3) Szolgáltatásmegrendelésre irányuló szerződésekre vonatkozó különleges feltételek

III.3.1) A szolgáltatás teljesítése egy bizonyos foglalkozáshoz (képzettséghez) van-e kötve? **nem**

Ha igen, a vonatkozó jogszabályi rendelkezésre történő hivatkozás:

IV. SZAKASZ: ELJÁRÁS

IV.1) Az eljárás típusa

IV.1.1) Az eljárás típusa a Kbt. VI. fejezete szerinti

Tárgyalás nélküli

Tárgyalásos

IV.1.2) Az eljárás típusa a Kbt. VII. fejezete szerinti

Tárgyalás nélküli

Tárgyalásos

x

IV. 2) Bírálati szempontok

IV.2.1) Bírálati szempontok (csak a megfelelőt jelölje meg)

A legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás

VAGY

Az összességében legelőnyösebb ajánlat az alábbiak szerint **x**

xAz alábbiakban megadott részszerződések szerint (a részszerződések súlyozással kell megadni)

Szerződések	Súlyszám
a telefonhívás szolgáltatás díja [nettó Ft/perc]	40
az SMS szolgáltatás díja [nettó Ft/SMS]	20
az e-mail szolgáltatás díja [nettó Ft/e-mail]	10
napi szolgáltatási szint nem teljesítése miatti kötbér mértéke (a dokumentáció részét képező szerződéstervezet 14.2.8. pontjában meghatározott, egységnyi	20

napi szolgáltatási szint csökkenés után
fizetendő kötbér a havi nettó szolgáltatási
díj %-ában) (minimum 0,015 %)

késedelmi kötbér összege [Ft/nap] 5
(minimum 100.000 Ft/nap)

fizetési határidő [a teljesítéstől 5
számítottan, naptári napban kifejezve]
(minimum 30 naptári nap)

IV.2.2) Elektronikus árlejtést alkalmaznak-e? **nem**

Ha igen, további információk az elektronikus árlejtésről (ha szükséges)

IV.3) Adminisztratív információk

IV.3.1) Az ajánlatkérő által az aktához rendelt hivatkozási szám (adott esetben)

IV.3.2) Az adott szerződésre vonatkozóan korábbi közzétételre sor került-e? **nem**
Igen válasz esetén

Előzetes összesített tájékoztató Felhasználói oldalon közzétett hirdetmény

Hirdetmény száma a KÉ-ben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

Egyéb korábbi közzététel (adott esetben)

Hirdetmény száma a KÉ-ben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

IV.3.3) A dokumentáció beszerzésének feltételei (adott esetben)

A dokumentáció beszerzésének határideje

Dátum: **2009/09/07** (év/hó/nap) Időpont: **10:00**

Kell-e fizetni a dokumentációért? **igen**

Igen válasz esetén, Ár (arab számokkal): **50.000** Pénznem: **HUF**

A fizetés feltételei és módja:

A fent megjelölt összeghez áfa is járul, vagyis a dokumentáció teljes ellenértéke
50 000 Ft + ÁFA. A dokumentáció ellenértékének megfizetése átutalással
történhet a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. Raiffeisen Banknál vezetett
12001008-00154206-00100003 számú bankszámlájára.

Az átutalási dokumentumon a befizetés jogcímét / „Call Center szolgáltatás
nyújtása” / fel kell tüntetni. A bruttó összeg átutalásának bizonylata szükséges a
dokumentáció átvételéhez.

IV.3.4) Az ajánlattételi határidő

Dátum: **2009/09/07** (év/hó/nap) Időpont: **10:00**

IV.3.5) Az(ok) a nyelv(ek), amely(ek)en az ajánlatok, illetve részvételi jelentkezések
benyújthatók

HU

Egyéb:

IV.3.6) Az ajánlati kötöttség minimális időtartama (tárgyalás nélküli eljárás esetén)
-ig (év /hó/nap)

VAGY hónap(ok)ban: vagy napokban: (az ajánlattételi határidő lejártától számítva)

IV.3.7) Az ajánlatok felbontásának feltételei

Dátum: **2009/09/07** (év/hó/nap) Időpont: **10:00**

Helyszín : **MÁV Magyar Államvasutak Zrt. BKSZE Non Core Divízió 1087 Budapest,
Könyves Kálmán körút 54-60. 374. tárgyaló**

Az ajánlatok felbontásán jelenlétre jogosult személyek

A Kbt. 80. § (2) bekezdésében foglaltak szerint.

V. szakasz: kiegészítő információk

V.1) A KÖZBESZERZÉS Ismétlődő jellegű-e? (adott esetben) **nem**

Igen válasz esetén a további hirdetmények közzétételének tervezett ideje:

V.2) a szerződés eu alapokból finanszírozott projekttel és/vagy programmal kapcsolatos?

nem

Igen válasz esetén kérjük feltüntetni a projekt(ek) és/vagy program(ok) nevét és bármely egyéb hivatkozási alapot:

V.3) További információk (adott esetben)

V.3.1) Az eredményhirdetés tervezett időpontja:

A végső ajánlatok benyújtását követő 30. nap 10.00 óra (ha ez nem munkanap, akkor az ezt követő első munkanap 10.00 óra), helye: MÁV Magyar Államvasutak Zrt. BKSZE Non Core Divízió 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60. III emelet 318. tárgyaló.

V.3.2) A szerződéskötés tervezett időpontja:

Az eredményhirdetés napját követő 8. nap 10:00 óra (ha ez a nap nem munkanap, akkor az ezt követő első munkanap 10.00 óra).

V.3. 3) A tárgyalás lefolytatásának menete és az ajánlatkérő által előírt alapvető szabályai, az első tárgyalás időpontja : (kivéve, ha az eljárás tárgyalás nélküli)

1. Az ajánlatkérő a beadott alapajánlatok elbírálása során megvizsgálja, hogy az alapajánlatok megfelelnek-e az ajánlattételi felhívásban, a dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek, majd az alapajánlatok vizsgálata után tárgyalásokat folytat le. A végső ajánlatok értékelése az összességében legelőnyösebb ajánlat kiválasztása bírálati szempont alapján történik.

2. Az ajánlatkérő az alapajánlatok benyújtása után, a jelen pont 7. alpontjában meghatározott időpontban kezdi meg az első tárgyalást az ajánlattevőkkel tervezetten külön-külön, egymást követően. A szerződéses tárgyalások célja a szerződéses feltételek és a műszaki tartalom részleteinek egyeztetése. Az egyes ajánlattevőkkel való tárgyalások időpontjának meghatározása az alapajánlatok benyújtása szerinti sorrendben történik. Az ajánlatkérő a tárgyalásokat tervezetten egy fordulóban folytatja le az ajánlattevőkkel, külön-külön. Ajánlatkérő szükség esetén tart további tárgyalási fordulókat.

3. A tárgyalásokra folyamatosan kerül sor.

4. A szerződéses tárgyalások után az ajánlattevők egyenlő feltételekkel lehetőséget kapnak az egyes ajánlati elemek módosítására. A tárgyalásos eljárásban a végső ajánlat benyújtásának időpontjáig nem áll fenn az ajánlattevőnek, illetőleg az ajánlatkérőnek a Kbt. 76-78. § szerinti ajánlati kötöttsége. A szerződéses tárgyalások eredményére tekintettel az ajánlattevők fenntarthatják a bírálati szempont szerinti tartalmi elemekre tett korábbi ajánlatukat, vagy módosíthatják azt. Az esetleges módosítást (is) tartalmazó végső ajánlatukat írásban, az erre biztosított azonos határidőig tehetik meg az ajánlattevők. A végső ajánlatban csatolni kell a végleges műszaki tartalmat, valamint a végleges szerződéstervezetet és a felolvasólapot. A felolvasólap tartalmát az ajánlatkérő nyilvános bontás keretében ismerteti, melynek időpontjáról az utolsó tárgyalást követően tájékoztatja az ajánlattevőket. Ezen végső ajánlatok benyújtásával a tárgyalásokat az ajánlatkérő lezártnak tekinti, az ajánlattevők részéről a tárgyalások lezárásával és a végső ajánlat benyújtásával

ajánlati kötöttség jön létre. Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy több tárgyalási forduló esetén az egyes fordulók között módosított ajánlat benyújtását kérje az ajánlattevőktől, amely még nem eredményez ajánlati kötöttséget. Az alapajánlathoz szerződéstervezetet kell csatolni a Dokumentációban meghatározott szerződéstervezet alapján. Az alapajánlatba becsatolt szerződéstervezetben külön meg kell jelölni egységes jelöléssel (pl. korrektúra) az esetleges véleményeltéréseket. Mind a papír alapon, mind az elektronikus formában benyújtott alapajánlatnak a véleményeltérésekkel (amennyiben vannak ilyenek) ellátott szerződéstervezetet kell tartalmaznia. Ajánlatkérő a félreértések elkerülése érdekében rögzíti, hogy a végleges ajánlatok részeként benyújtott szerződéstervezet a tárgyalások lezárásakor kialakított végleges szerződéstervezettől nem térhet el, véleményeltérés abban már nem szerepelhet.

5. A tárgyalások lezárását követően benyújtott végső ajánlatok értékelése az ajánlattételi felhívás IV.2.1. pontjában meghatározottak és az ajánlattételi dokumentációban részletezettek szerint történik.

6. Az ajánlatkérő a beadott végső ajánlatok elbírálása során ismételten megvizsgálja, hogy az ajánlatok megfelelnek-e az ajánlattételi felhívásban, a dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek. Ajánlatkérő ebben a szakaszban már nem biztosít lehetőséget hiánypótlásra.

7. Az első tárgyalás időpontja: 2009. szeptember 9.

V.3.4.1) A dokumentáció megvásárlása vagy átvétele az eljárásban való részvétel feltétele? (adott esetben)

igen

V.3.4.2) A dokumentáció rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos további információk: (adott esetben)

Az ajánlattételi dokumentáció a IV.3.3. pontban megjelölt ellenérték átutalása után az ajánlattételi határidő lejártáig átvehető a MÁV Magyar Államvasutak Zrt. BKSZE Non Core Divízió 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60. III. emelet 320. szoba címen munkanapokon 9.00 – 14.00 óráig, az ajánlattételi határidő lejártának napján 9.00-10.00 óráig a dokumentáció árának átutalásáról szóló dokumentum bemutatása ellenében.

V.3.5.1) Az összességében legelőnyösebb ajánlat kiválasztásának bírálati szempontja esetén az ajánlatok részszerzőpontok szerinti tartalmi elemeinek értékelése során adható pontszám alsó és felső határa:

A bírálat során az adható pontszám valamennyi részszerzőpont esetében 1-10 pont.

V.3.5.2) Az összességében legelőnyösebb ajánlat kiválasztásának bírálati szempontja esetén a módszer (módszerek) ismertetése, amellyel az ajánlatkérő megadja az V.3.5.1) pont szerinti ponthatárok közötti pontszámot:

A bírálat során az adható pontszám valamennyi részszerzőpont esetében 1-10 pont. Mindegyik részszerzőpont esetében az Ajánlatkérő számára legkedvezőbb ajánlati elem 10 pontot kap, a többi arányosan kevesebbet. Mindegyik részszerzőpont esetében Ajánlatkérő négy tizedes jegy pontosságig számol, majd az így kapott számot beszorozza a súlyszámmal. Az így kialakuló pontszámot a matematika szabályai szerint két tizedesjegyre kerekíti, majd a kerekített értékeket összeadja. Ez a pontszám lesz az ajánlattevő végső pontszáma. Azonos végső pontszámok esetén ajánlatkérő a Kbt. 90. § (2)-(4) bekezdéseit alkalmazza. A pontozás módszerének részletezése a dokumentációban szerepel.

V.6) A III.2.2) és a III.2.3) szerinti feltételek és ezek előírt igazolási módja a minősített ajánlattevők hivatalos jegyzékébe történő felvétel feltételét képező minősítési szempontokhoz képest szigorúbb(ak)-e?

igen

V.7) Egyéb információk:

1. Jelen közbeszerzési eljárást az ajánlatkérő a Kbt. 161/A. § alapján, a Kbt. 24. Cím szerinti különös egyszerű közbeszerzési eljárásként folytatja le.
2. Ajánlatkérő a Kbt. 261. § (2) bekezdés h) pontja alapján a Kbt. 83. § -ban foglaltaknak megfelelően teljes körben, szükség esetén akár több alkalommal is biztosítja a hiánypótlás lehetőségét. Ajánlatkérő a tárgyalások lezárása után, a végső ajánlatok benyújtását követően már nem biztosít lehetőséget hiánypótlásra.
3. Az ajánlattevőnek ajánlatában nyilatkoznia kell a Kbt. 71. § (1) bekezdés a)-c) pontjai vonatkozásában. (A nemleges nyilatkozatot is csatolni kell.)
4. Ajánlattevőnek ajánlatában nyilatkoznia kell a Kbt. 70. § (2) bekezdése vonatkozásában.
5. Az ajánlattevőnek nyilatkoznia kell, hogy a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény szerint mikro-, kis vagy középvállalkozásnak minősül-e. Ha nem tartozik a fenti törvény hatálya alá, erről is nyilatkoznia kell.
6. A nyertes ajánlattevőnek a szerződésben teljesítési biztosítékot kell nyújtania, melynek értéke 100.000.000 Ft. A teljesítési biztosítékot a Kbt. 53. § (6) bekezdés a) pontja alapján a következő formák valamelyike szerint kell nyújtani:
 - visszavonhatatlan bankgarancia,
 - a letét átutalás megtörténtéről (az ajánlatkérő Raiffeisen Banknál vezetett 12001008-00154206-00100003 bankszámlájára) szóló banki igazolás (ezen módosathoz tájékoztatásul közli ajánlatkérő, hogy a teljesítési biztosíték után kamatot nem fizet),
 - biztosítási szerződés alapján kiállított készfizető kezességvállalást tartalmazó kötelezvénnel.
7. Ajánlatkérő jelen eljárásban az eredményhirdetésekor az összességében második legkedvezőbb érvényes ajánlatot benyújtó ajánlattevőt is megnevezi. Ajánlatkérő a Kbt. 91. § (2) bekezdése a) illetve b) pontja szerinti esetekben a szerződést ezen ajánlattevővel kívánja megkötni.
8. Az ajánlat minden oldalát (az üres oldalakat is) kitörölhetetlen tintával vagy géppel elkészítve, folyamatos sorszámozással, a cégjegyzésre jogosult kézzel kell ellátni. Az ajánlatot zárt csomagolásban, magyar nyelven és 4 papír alapú példányban (1 eredeti, 3 másolat) és 1 elektronikus példányban Word formátumban (CD-n vagy DVD-n) kell benyújtani. Az ajánlat minden papír alapú példányán szerepelnie kell az „eredeti” vagy a „másolati” megjelölésnek. Eltérés esetén az „eredeti” példány tartalma a mérvadó. A csomagoláson és az ajánlatok fedlapján is fel kell tüntetni az ajánlattevő nevét, címét, valamint az alábbi megjelölést: „Call Center szolgáltatás nyújtása”.
9. Ajánlatkérő a II.3. pont kapcsán jelzi, hogy az e pontban feltüntetett időtartam nem tartalmazza az opciós időszak időtartamát.
10. Az ajánlatban az oldalszámokkal ellátott tartalomjegyzéket követően a cégjegyzésre jogosult személy aláírásával ellátott felolvasólapot kell becsatolni, amelyen szerepeltetni kell az ajánlattevő (közös ajánlattétel esetén valamennyi közös ajánlattevő), illetőleg a közbeszerzés értékének 10 %-át meghaladó

mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó nevét, székhelyét, telefon és telefax számát, email címét, valamint az ajánlat értékelésre kerülő tartalmi elemeit [Kbt. 80.§ (3) bekezdés]. A felolvasólap Ajánlatkérő által elvárt, kötelezően alkalmazandó formáját az ajánlattételi dokumentáció tartalmazza.

11. Az ajánlatot olyan kötésben kell beadni, amelyből állagsérelem nélkül lapot kivenni, cserélni nem lehet. Ajánlatkérő önmagában az ún. spirálozást nem tekinti a fenti feltételt kielégítő megoldásnak.

12. Ajánlattevőnek, - konzorcium esetén konzorciumi tagoknak – és a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozónak, az ajánlattevő részére a szerződés teljesítéséhez erőforrást nyújtó szervezetnek az ajánlattételi határidő lejártát megelőző 60 napnál nem régebbi cégkivonatát, azon cégjegyzésre jogosult személy(ek) aláírási címpéldányát egyszerű másolati példányban kell az ajánlathoz csatolni, akik az ajánlatot, az abban szereplő nyilatkozatokat szignálják, aláírják. [Amennyiben az ajánlatot, illetve a szükséges nyilatkozatokat az ajánlattevő (konzorcium esetén a konzorciumi tag), illetőleg a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó, illetve az ajánlattevő részére a szerződés teljesítéséhez erőforrást nyújtó szervezet cégjegyzésre jogosult képviselőjének felhatalmazása alapján más személy szignálja, illetve írja alá, a cégjegyzésre jogosult személy által aláírt felhatalmazást szintén csatolni kell egyszerű másolati példányban, melyen szerepelnie kell a felhatalmazott személy aláírás- és szignómintájának is.]

13. Ajánlatkérő felhívja a figyelmet arra, hogy az eljárás nyelve magyar, melyből következik, hogy nemcsak az ajánlattételnek (ajánlatok elkészítésének), hanem a tárgyalásoknak és a szerződésnek is a kizárólagos nyelve a magyar. Ennek alapján az ajánlattevőnek – konzorcium esetén konzorciumi tagoknak – és a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozónak, az ajánlattevő részére a szerződés teljesítéséhez erőforrást nyújtó szervezetnek minden nyilatkozatot, hatósági igazolást magyar nyelven vagy magyar fordításban kell benyújtania. A hatósági igazolásokról hiteles fordítás szükséges. Hiteles fordításnak minősül a szakfordításról és tolmácsolásról szóló 24/1986. (VI. 26.) MT sz. rendelet szerinti hiteles fordítás.

14. Jelen ajánlattételi felhívás III.1.3. pontjához : Ajánlatkérő a nyertes ajánlattevőtől nem követeli meg gazdasági társaság létrehozását, de az ajánlatban utalni kell a közös ajánlattételi szándékra, s meg kell nevezni a konzorciumi tagokat, illetve a konzorcium vezető tagját, annak címét, egyéb elérhetőségét. Közös ajánlattétel esetén a közös ajánlattevőknek megállapodást (konzorciális szerződés) kell kötniük egymással, melyben szabályozzák a közös ajánlattevők egymás közötti és az ajánlatkérővel való kapcsolatát. A konzorciális szerződést egyszerű másolati példányban csatolni kell az ajánlathoz. A szerződéssel, annak minimális tartalmával kapcsolatos további ajánlatkérői elvárásokat az ajánlattételi dokumentáció tartalmazza.

15. Amennyiben az ajánlattevő és az erőforrást nyújtó szervezet között a Polgári Törvénykönyv szerinti többségi befolyás áll fenn, úgy ajánlattevő arról köteles ajánlatában nyilatkozni.

16. Ajánlatkérő tájékoztatásul közli, hogy a nyertes ajánlattevőnek a szerződéskötést megelőzően nyilatkoznia kell mindazon gazdálkodó szervezetek köréről, amely(ek) felett az ajánlattevő a Polgári Törvénykönyv szerinti többségi befolyást gyakorol, vagy amely(ek) az ajánlattevő felett többségi befolyást

gyakorolnak. Ezen nyilatkozatnak tartalmaznia kell az érintett gazdálkodó szervezet(ek) cégnevét, székhelyét, cégjegyzékszámát, elérhetőségét.

17. Ajánlatkérő a IV.2.1. pont kiegészítéseként az alábbiakról tájékoztatja az ajánlattevőket:

- a 4. bírálati részszerpont tekintetében [napi szolgáltatási szint nem teljesítése miatti kötbér mértéke (a dokumentáció részét képező szerződéstervezet 14.2.8. pontjában meghatározott, egységnyi napi szolgáltatási szint csökkenés után fizetendő kötbér a havi nettó szolgáltatási díj %-ában)] a megajánlható érték minimum a havi nettó szolgáltatási díj 0,015 %-a. A végső ajánlatban ennél alacsonyabb érték megadása az ajánlat érvénytelenségét eredményezi. Ajánlatkérő a havi szolgáltatási díj 0,4 %-ánál magasabb értéket ugyanúgy maximális (10) ponttal értékeli, mint a havi szolgáltatási díj 0,4 %-ában meghatározott/megajánlott értéket.

- Az 5. bírálati részszerpont (késedelmi kötbér összege - Ft/nap) tekintetében a megajánlható érték minimum 100.000 Ft/nap. Az ennél alacsonyabb érték megadása az ajánlat érvénytelenségét eredményezi. Ajánlatkérő az 1.000.000 Ft értéknél magasabb érték megadását ugyanúgy maximális (10) ponttal értékeli, mint az 1.000.000 Ft érték megadását.

- A 6. bírálati részszerpont tekintetében (fizetési határidő) a megadható határidő a teljesítéstől számítottan minimum 30 naptári nap. A végső ajánlatban ennél rövidebb határidő megadása az ajánlat érvénytelenségét eredményezi.

18. Az eljárásban való részvétel minden költsége az ajánlattevőt terheli.

19. Ajánlattevőnek – konzorcium esetén a konzorciumi tagoknak – és a közbeszerzés értékének 10%-át meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozónak nyilatkoznia kell, hogy valamennyi pénzforgalmi számlájáról becsatolta jelen felhívás III.2. 2) pontjában a pénzügyi alkalmasság igazolására előírt pénzügyi nyilatkozatot és ezeken kívül más pénzügyi intézménynél számlát nem vezet. (a nyilatkozat ajánlatkérő által javasolt formáját a dokumentáció tartalmazza).

20. Ajánlatkérő felhívja ajánlattevők figyelmét arra, hogy ajánlatkérő kapcsolattartási pontjaként megjelölt székházban beléptető rendszer működik, s emiatt az épületbe történő belépés a portai regisztráció miatt időigényes (előre láthatólag 20-25 perc). Ennek figyelembevétele ajánlattevők részéről elengedhetetlen, különös tekintettel az ajánlatok benyújtásának napjára. Az ebből eredő bárminemű késedelemért ajánlatkérő felelősséget nem vállal.

21. Jelen ajánlattételi felhívásban illetve az ajánlattételi dokumentációban nem szabályozott kérdésekben az ajánlattételi felhívás megküldésekor hatályos, közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény az irányadó.

V.8) E hirdetmény feladásának dátuma: 2009/08/12 (év/hó/nap)

A. melléklet További címek és kapcsolattartási pontok

I) További információk a következő címeken és kapcsolattartási pontokon szerezhetők be

Hivatalos név:

Postai cím:

Város/Község:

Postai irányítószám:

Ország:

Kapcsolattartási pont(ok):

Címzett:

Telefon:

E-mail:

Fax:

Internetcím (URL):

II) Címek és kapcsolattartási pontok, ahonnan a dokumentáció beszerezhető

Hivatalos név:

Postai cím:

Város/Község:

Postai irányítószám:

Ország:

Kapcsolattartási pont(ok):

Címzett:

Telefon:

E-mail:

Fax:

Internetcím (URL):

III) Címek és kapcsolattartási pontok, ahová az ajánlatokat kell benyújtani

Hivatalos név:

Postai cím:

Város/Község:

Postai irányítószám:

Ország:

Kapcsolattartási pont(ok):

Címzett:

Telefon:

E-mail:

Fax:

Internetcím (URL):

B. MELLÉKLET

A részekre vonatkozó információk

A rész száma **1** meghatározás

1) A rész meghatározása

2) Közös Közbeszerzési Szójegyzék (CPV)

Fő szójegyzék

Kiegészítő szójegyzék

Fő tárgy:

További

tárgyak:

3) Mennyiség vagy érték

4) A szerződés időtartama vagy eltérő kezdési/teljesítési határidő feltüntetése

Az időtartam hónap(ok)ban: vagy napokban: (a szerződés megkötésétől számítva)

VAGY Kezdet (év/hó/nap)

ÉS/VAGY

Befejezés (év/hó/nap)

5) További információ a részokről

----- (E mellékletből a részek számának megfelelően több példány

használandó) -----