

**HU-Budapest: Kereskedelmi és ipari munkaerővel való ellátási szolgáltatások**  
**2009/S 248-355882**

**SZERZŐDÉS ODAÍTÉLÉSÉRŐL SZÓLÓ HIRDETMÉNY EGYES ÁGAZATOKBAN**

**I. SZAKASZ: AJÁNLATKÉRŐ**

**I.1) NÉV, CÍM ÉS KAPCSOLATTARTÁSI PONT(OK):**

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt., Kapcsolattartó Balláné dr. Nagy Orsolya, Budapest, Könyves Kálmán körút 54-60., 1087 , MAGYARORSZÁG/HUNGARY. Tel. +36 15119194. E-mail [ballaneno@mav.hu](mailto:ballaneno@mav.hu). Fax +36 15117526.

**I.2) AZ AJÁNLATKÉRŐ FŐ TEVÉKENYSÉGE VAGY TEVÉKENYSÉGEI:**

Vasúti szolgáltatások.

**II. SZAKASZ: A SZERZŐDÉS TÁRGYA**

**II.1) MEGHATÁROZÁS:**

**II.1.1.) A szerződéshez rendelt elnevezés:**

Call Center szolgáltatás igénybevétele - vállalozási szerződés.

**II.1.2.) A szerződés típusa és az építési beruházás, a szállítás, illetve a teljesítés helye:**

c)Szolgáltatásmegrendelés.

Szolgáltatási kategória száma: 22.

A teljesítés helye: Magyarország.

NUTS-kód HU1.

**II.1.3.) A hirdetmény a következőket tartalmazza:**

**II.1.4.) A szerződés vagy a beszerzés(ek) rövid leírása:**

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 valószerű SMS-en történő tájékoztatása,

— Ügyfélszolgálati adatbázis ("Tudásbázis") kialakítása legkésőbb 3.2.2010.-i határidőre.

A nyertes ajánlattevőnek a fenti szolgáltatások teljes körű nyújtását legkésőbb 3.1.2010.-től biztosítani kell.

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

**II.1.5.) Közös közbeszerzési szójegyzék (CPV):**

79623000.

**II.1.6.) A szerződés a Közbeszerzési Megállapodás (GPA) hatálya alá tartozik?:**

Igen.

**II.2.) A SZERZŐDÉS(EK) VÉGLEGES ÖSSZÉRTÉKE:**

Érték 261 000 000 HUF.

Áfa nélkül.

#### **IV. SZAKASZ: AZ ELJÁRÁS**

##### **IV.1.) AZ ELJÁRÁS FAJTÁJA:**

###### **IV.1.1) Az eljárás fajtája:**

Hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos.

##### **IV.2.) BÍRÁLATI SZEMPONTOK:**

###### **IV.2.1) Bírálati szempontok:**

Az összességében legelőnyösebb ajánlat.

###### **IV.2.2.) Sor került-e elektronikus árlejtésre?:**

Nem.

##### **IV.3) ADMINISZTRATÍV INFORMÁCIÓK:**

###### **IV.3.1) Az ajánlatkérő által az aktához rendelt hivatkozási szám:**

###### **IV.3.2.) Az adott szerződésre vonatkozóan korábban sor került-e közzétételre?:**

Nem.

#### **V. SZAKASZ: A SZERZŐDÉS ODAÍTÉLÉSE**

##### **V.1) A SZERZŐDÉS ODAÍTÉLÉSE ÉS ÉRTÉKE:**

SZERZŐDÉS SZÁMA: 1

MEGNEVEZÉSE: Call Center szolgáltatás igénybevétele- vállalozási szerződés.

###### **V.1.1.) Az eljárást lezáró döntés meghozatalának időpontja:**

7.12.2009.

###### **V.1.2.) Beérkezett ajánlatok száma:**

5.

###### **V.1.3.) A nyertes ajánlattevő/gazdasági szereplő neve és címe:**

Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft Konzorciuma, Budapest, Krisztina krt.  
55, 1013 , MAGYARORSZÁG/HUNGARY. Tel. +36 14580154. Fax +36 14580285.

###### **V.1.4.) A szerződés értékére vonatkozó adatok:**

A szerződés végleges összértéke:

Érték: 87 000 000 HUF.

Áfa nélkül

Éves vagy havi érték esetén: az évek számát: 3.

###### **V.1.5.) Valószínűsíthető-e alvállalkozók igénybevétele a szerződés teljesítéséhez?:**

Nem.

###### **V.1.6.) Alkalmi vétel esetén fizetett ár:**

#### **VI. SZAKASZ: KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓK**

##### **VI.1.) A SZERZŐDÉS EU-ALAPOKBÓL FINANSZÍROZOTT PROJEKTTTEL ÉS/VAGY PROGRAMMAL KAPCSOLATOS?:**

Nem.

##### **VI.2.) TOVÁBBI INFORMÁCIÓK:**

Eredményhirdetés időpontja: 23.11.2009.

A V.1.4. pontban megjelölt évek száma: 2 év +1 év opcióra értendő.

A MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. a Kbt. 250. § (4) bekezdése alapján nyilatkozatot tesz, hogy egyetért a hirdetmény közzétételével.

##### **VI.3) JOGORVOSLATI ELJÁRÁS:**

VI.3.1.) **A jogorvoslati eljárásért felelős szerv:**

Közbeszerzések Tanácsa Közbeszerzési Döntőbizottság, Budapest, Margit krt. 85., 1024 , MAGYARORSZÁG/  
HUNGARY. E-mail [dontobizottsag@kozbeszerzesek-tanacs.hu](mailto:dontobizottsag@kozbeszerzesek-tanacs.hu). Tel. +36 13367776. Fax +36 13367778.

VI.3.2.) **Jogorvoslati kérelmek benyújtása:**

A Kbt. 323. (2) bekezdésének megfelelően.

VI.3.3.) **A jogorvoslati kérelmek benyújtására vonatkozó információ az alábbi szervtől szerezhető be:**

Közbeszerzések Tanácsa Közbeszerzési Döntőbizottság, Budapest, Margit krt. 85., 1024 , MAGYARORSZÁG/  
HUNGARY. E-mail [dontobizottsag@kozbeszerzesek-tanacs.hu](mailto:dontobizottsag@kozbeszerzesek-tanacs.hu). Tel. +36 13367776. Fax +36 13367778.

VI.4.) **E HIRDETMÉNY FELADÁSÁNAK IDŐPONTJA:**

21.12.2009.