

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

KÖZBESZERZÉSI ÉRTEŚÍTŐ

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>

tájékoztató

az eljárás eredményéről

A Közbeszerzések Tanácsa (Szerkesztőbizottsága) tölti ki

A hirdetmény kézhezvételének dátuma _____

KÉ nyilvántartási szám _____

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: HU

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

Címzett: Balláné dr. Nagy Orsolya

Telefon: 511-9194

E-mail: ballaneno@mav.hu

Fax: 511-7526

Az ajánlatkérő általános címe (URL):

A felhasználói oldal címe (URL):

I.2.) Az ajánlatkérő típusa

Központi szintű

Közszolgáltató

Regionális/helyi szintű

Támogatott szervezet [Kbt. 22. § (2) bekezdés, 241. § b)–c) pont]

Közjogi szervezet

Egyéb

I.3 .) Az ajánlatkérő tevékenységi köre

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

Általános közszolgáltatások

Lakásszolgáltatás 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. V. fejezete/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 – vállalozási szerződés

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

xSzolgáltatás

Szolgáltatási kategória száma **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 valamelyikével kapcsolatos (adott esetben)

Keretmegállapodás megkötése

Dinamikus beszerzési rendszeren (DBR) alapuló szerződések

II.1.4) Keretmegállapodás megkötése esetén az eljárás

Nyílt

Meghívásos

Tárgyalásos

II.1.5) A szerződés vagy a közbeszerzés(ek) tárgya, mennyisége

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.1.6) Közös Közbeszerzési Szójegyzék (CPV)

Fő szójegyzék

Kiegészítő szójegyzék

Fő tárgy: **79623000-7**

További

tárgyak:

II.2) A szerződés(ek) értéke

II.2.1) A szerződés(ek) értéke (Csak a végleges összértéket kérjük megadni, az összes szerződést, részt és opciót beleértve; az egyes szerződésekre vonatkozó információkkal kapcsolatban az V. Az eljárás eredménye szakaszt kérjük kitölteni)

Érték (arab számmal) **261.000.000**

Pénznem **HUF**

ÁFA nélkül **x**

ÁFÁ-val

ÁFA (%),

II.2.2.) Építési koncesszió esetén az ellenszolgáltatás leírása

II.2.3.) Szolgáltatási koncesszió esetén az ellenszolgáltatás leírása

III. SZAKASZ: ELJÁRÁS

III.1) Az eljárás fajtája

III.1.1) Az eljárás fajtája

III.1.1.1.) A közbeszerzési törvény IV. fejezete szerinti eljárás esetén [adott esetben ideértve a Kbt. 251. § (3) bek., szerinti eljárást]

Nyílt

Meghívásos

Gyorsított meghívásos

Versenypárbeszéd

Hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos

Gyorsított tárgyalásos

Hirdetmény nélküli tárgyalásos

Keretmegállapodásos

III.1.1.2.) A közbeszerzési törvény V. fejezete szerinti eljárás esetén

Nyílt

Meghívásos

Időszakos előzetes tájékoztatót tartalmazó hirdetménnyel meghirdetett meghívásos

Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett meghívásos

Hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos

Hirdetmény nélküli tárgyalásos

Időszakos előzetes tájékoztatót tartalmazó hirdetménnyel meghirdetett tárgyalásos

Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett tárgyalásos

Keretmegállapodásos

III.1.1.3)

A közbeszerzési törvény IV. vagy V. fejezete szerinti eljárás választására a Kbt. 21. § (3) bek., illetve 161. § (5) bek. alapján került-e sor

III.1.1.4) A közbeszerzési törvény harmadik része (VI. fejezet) szerinti eljárás esetén (egyszerű eljárás)

Hirdetménnyel induló, tárgyalás nélküli

Hirdetmény nélkül induló, tárgyalásos

Hirdetménnyel induló, tárgyalásos

III.1.1.5) A közbeszerzési törvény harmadik része (VII. fejezet) szerinti eljárás esetén (egyszerű eljárás)

Hirdetménnyel induló, tárgyalás nélküli

Hirdetmény nélkül induló, tárgyalásos

Hirdetménnyel induló, tárgyalásos **x**

III.1.1.6)

A Kbt. harmadik része (VI. fejezet vagy VII. fejezet) szerinti eljárásfajta választására a Kbt. 21/A. §, illetve 161/A. §-a alapján került-e sor? **igen**

III.1.1.7.) A hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás, a hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos, illetve a gyorsított eljárás alkalmazásának indoklása (adott esetben) :

A Kbt. VII. fejezetének alkalmazása esetén Ajánlatkérő alanyi jogon választhatja a tárgyalásos eljárás lefolytatását.

III.1.1.8.) A hirdetmény fajtája

Ajánlati/részvételi felhívás/ajánlattételi felhívás **x**

Időszakos előzetes összesített tájékoztató

Előminősítési hirdetmény

III.2) bírálati szempontok

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

A legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás

VAGY

Az összességében legelőnyösebb ajánlat **x**a következő részszerzőpontok alapján

Szerzőpont	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 napi szolgáltatási szint csökkenés után fizetendő kötbér a havi nettó szolgáltatási díj %-ában) (minimum 0,015 %)	20
késedelmi kötbér összege [Ft/nap] (minimum 100.000 Ft/nap)	5
fizetési határidő [a teljesítéstől számítottan, naptári napban kifejezve] (minimum 30 naptári nap)	5

III.2.2)

Sor került-e elektronikus árlejtésre? **nem**

III.3) Adminisztratív információk

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

III.3.2)

Az adott szerződésre vonatkozóan korábban sor került-e közzétételre a HL-ben?
nem

Igen válasz esetén (válassza a megfelelő rovatot):

Előzetes összesített tájékoztató

VAGY Felhasználói oldalon közzétett hirdetmény

A hirdetmény száma a HL-ben: /S -

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

Ajánlati/részvételi felhívás

VAGY Egyszerűsített ajánlati felhívás (DBR)

A hirdetmény száma a HL-ben: /S -

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

Egyéb korábbi közzététel

A hirdetmény száma a HL-ben: /S -

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

III.3.3)

Az adott szerződésre vonatkozóan korábban sor került-e közzétételre a KÉ-ben?

igen

Igen válasz esetén (válassza a megfelelő rovatot):

Előzetes összesített tájékoztató

VAGY Felhasználói oldalon közzétett hirdetés

A hirdetés száma a KÉ-ben: / (KÉ-szám/évszám)

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

Ajánlati/részvételi felhívás **x**VAGY

Egyszerűsített ajánlati felhívás (DBR)

A hirdetés száma a KÉ-ben: **16304 / 2009** (KÉ-szám/évszám)

A hirdetés közzétételének dátuma: **2009/08/04** (év/hó/nap)

Egyéb korábbi közzététel

A hirdetés száma a KÉ-ben: / (KÉ-szám/évszám)

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

IV. szakasz : AZ ELJÁRÁS EREDMÉNYE

A Szerződés száma: **1** Megnevezése **Call Center szolgáltatás igénybevétele-vállalkozási szerződés**

IV.1)

A szerződéskötés tervezett időpontja: **2009/12/02** (év/hó/nap)

IV.2)

A benyújtott ajánlatok száma : **5**

IV.3) A nyertes ajánlattevő neve és címe

Hivatalos név: **Magyar Telekom Távközlési Nyrt. És a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. konzorciuma**

Postai cím: **Krisztina krt. 55.**

Város/Község: **Budapest**

Postai irányítószám: **1013**

Ország: **HU**

Telefon: **06-1-458-0154**

E-mail:

Fax: **06-1-458-0285**

Internetcím (URL):

IV.4) A szerződés értékére vonatkozó információ (csak számokkal)

Az ellenszolgáltatás eredetileg becsült értéke (adott esetben)

Érték (arab számmal)

Pénznem

ÁFA nélkül

ÁFÁ-val

ÁFA (%) ,

Az ellenszolgáltatás szerződésbeli összege

Érték (arab számmal) **87.000.000**

Pénznem **HUF**

ÁFA nélkül **x**

ÁFÁ-val

ÁFA (%) ,

a legalacsonyabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat (arab számmal) /

legmagasabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat(arab számmal)

Pénznem

ÁFA nélkül

ÁFÁ-val

ÁFA (%) ,

Éves vagy havi érték esetén kérjük megadni:

az évek számát **3**

VAGY a hónapok számát

A szerződés határozatlan időtartamra szól? **nem**

IV.5)

Valószínűsíthető –e alvállalkozók igénybevétele a szerződés teljesítéséhez? **nem**

Igen válasz esetén jelölje meg a szerződés alvállalkozók igénybevételével történő teljesítése értékét vagy arányát (részét) (csak számokkal):

Érték ÁFA nélkül: (arab számmal)

Pénznem:

Arány (rész): , (%)

Nem ismert

A szerződés alvállalkozók, illetve erőforrást nyújtó szervezetek igénybevételével történő teljesítése értékének/arányának megjelölése (ha ismert)

IV.6)

A szerződést olyan ajánlattevővel kötötték-e meg, aki többváltozatú ajánlatot tett?
nem

IV.7)

Volt-e érvénytelen ajánlat azon az alapon, hogy az ellenszolgáltatás kirívóan alacsony volt? **igen**

----- (E szakaszból szükség esetén több példány használható) -----

V. szakasz: kiegészítő információk

V.1)

A szerződés eu-alapokból finanszírozott projekttel és/vagy programmal kapcsolatos-e? **nem**

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

V.2) További információk (adott esetben)

V.2.1) Az eredményhirdetés időpontja (adott esetben)

Dátum: **2009/11/23** (év/hó/nap)

V.2.2) Ha az eljárás eredménytelen, illetve szerződéskötésre nem kerül sor, ennek indoka

V.2.3) A nyertes ajánlattevőnek a közbeszerzési törvény 70. §-ának (2) bekezdése szerinti minősítése

mikro vállalkozás

kisvállalkozás

középvállalkozás

egyéb **x**

mikro vállalkozás

kisvállalkozás **x**

középvállalkozás

egyéb

----- (E pontból, amennyiben az eljárásban részajánlattétel, illetve közös ajánlattétel miatt több nyertes ajánlattevő volt, ajánlattevőnként több használandó)

V.2.4) A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő neve és címe, valamint az ellenszolgáltatás összege (adott esetben)

Név:

Cím:

Ellenszolgáltatás összege:

Érték (arab számmal)

Pénznem

ÁFA nélkül

ÁFÁ-val

ÁFA (%),

----- (E pontból, amennyiben az eljárásban részajánlattétel miatt több nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlat volt, ajánlatonként több használandó)

V.2.5) Az ajánlattevők neve és címe (ország is), részajánlattétel lehetősége esetén a benyújtott részajánlatok száma

Ajánlattevők neve, címe, a benyújtott részajánlatok száma (adott esetben)

Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft

Konzorciuma **(név)**

1013 Budapest, Krisztina krt. 55 (Magyar Telekom Nyrt.) 1094 Budapest, Tűzoltó u.

31. (MTM Kft.) (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

(benyújtott részajánlatok száma, adott esetben)

United Call Centers Kft. (név)

3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

(benyújtott részajánlatok száma, adott esetben)

TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (név)

2040 Budaörs, Baross u. 165. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

(benyújtott részajánlatok száma, adott esetben)

Starjobs Magyarország Kft.. (név)

2724 Újlengyel, Kossuth u. 136. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

(benyújtott részajánlatok száma, adott esetben)

TeleMedia Interaktív Szolgáltatások Kft. (név)

2724 Újlengyel, Temető út 48. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

(benyújtott részajánlatok száma, adott esetben)

----- (E pontból az ajánlattevők számától függően több

használandó) -----

Részajánlattétel lehetősége esetén az összes benyújtott részajánlat száma: (arab számmal)

V.2.6) A hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás esetén a Közbeszerzési

Döntőbizottság

tájékoztatásának napja

Dátum: (év/hó/nap)

V.2.7) Egyéb információk:

A IV.4. pontban megjelölt évek száma alatt 2 év +1 év opció értendő.

V.3)

E hirdetés feladásának dátuma: 2009/12/03 (év/hó/nap)