



**KÖZBESZERZÉSEK TANÁCSA
KÖZBESZERZÉSI DÖNTŐBIZOTTSÁG**

1024. Budapest, Margit krt. 85.

1525 Postafiók 166.

Tel.: 336-7776 Fax: 336-7778

Ikt.sz.: D.735/17 /2009.

A Közbeszerzési Döntőbizottság (a továbbiakban: Döntőbizottság) a Közbeszerzések Tanácsa nevében meghozta az alábbi

H A T Á R O Z A T –ot:

A Döntőbizottság a *United Call Centers Kft.* (3525 Miskolc, Kis-Hunyad u. 9. II.em., képviseli: Misefay Ügyvédi Iroda dr. Misefay Tibor ügyvéd 1118 Budapest, Villányi út 47., a továbbiakban: kérelmező) által a *MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.* (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., képviseli: Szabó&Szomor Ügyvédi Iroda dr. Csurka Gyula ügyvéd 1139 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 55., a továbbiakban: ajánlatkérő) „*Vállalkozási szerződés Call Center szolgáltatás igénybevétele*” tárgyú közbeszerzési eljárása ellen benyújtott jogorvoslati kérelmeknek **részen helyt ad** és megállapítja, hogy a kérelmező által 2009. november 25-én előterjesztett 1. számú kérelem kiegészítés tekintetében ajánlatkérő **megsértette** a közbeszerzésekről szóló 2003. évi CXXIX. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 261.§ (2) bekezdés i) pontja alapján alkalmazandó Kbt. 96/A.§ (2) bekezdését. A jogorvoslati eljárást az alap jogorvoslati kérelem 1. és 5. elemei tekintetében **részen megszünteti**, a kérelmeket egyebekben **elutasítja**.

A Döntőbizottság kötelezi ajánlatkérőt, hogy a kérelmező részére a határozat kézbesítésétől számított 15 napon belül fizessen meg 150 000 Ft (egyszázötvenezer forint) igazgatási-szolgáltatási díjat. Ezt meghaladóan az eljárás során felmerült költségeiket a felek maguk viselik.

A határozat ellen fellebbezésnek, újrafelvételi eljárásnak helye nincs. Jelen határozat megszüntető rendelkezése ellen a határozat kézbesítésétől számított 8 napon belül külön jogorvoslati kérelem nyújtható be. A határozat érdemi rendelkezésének bírósági felülvizsgálatát annak kézbesítésétől számított 15 napon belül keresettel a Fővárosi Bíróságtól lehet kérni. Mind a jogorvoslati kérelmet, mind a keresetlevelet a Fővárosi Bírósághoz címezve, de a Döntőbizottsághoz kell benyújtani.

INDOKOLÁS

A Döntőbizottság a közbeszerzési eljárás, valamint a jogorvoslati eljárás iratai, illetve a felek írásban és tárgyaláson tett nyilatkozatai alapján az alábbi tényállást állapította meg:

Ajánlatkérő a rendelkező részben meghatározott szolgáltatás megrendelése tárgyában a Kbt. VII. fejezet szerinti egyszerű közbeszerzési eljárást indított, amelyre vonatkozó ajánlattételi felhívás 2009. augusztus 17-én 16304/2009. számon jelent meg a Közbeszerzési Értesítőben. A hirdetmény 2009. augusztus 12-én került feladásra.

Ajánlatkérő a felhívásban megjelölte, hogy közszolgáltatónak minősül a Kbt. 163.§ (1) bekezdés c) pontja szerinti vasúti szolgáltatás fő tevékenységi körrel.

Ajánlatkérő a részekre történő ajánlattételt nem tette lehetővé.

A felhívásban a beszerzés teljes mennyisége az alábbiakban került meghatározásra:

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.

Ajánlatkérő a beszerzendő szolgáltatás körében a 22 szolgáltatási kategóriát jelölte meg, Közös Közbeszerzési Szójegyzék, CPV kód: 79623000-7.

Az ajánlattételi felhívásban rögzítette ajánlatkérő a részvételi feltételeket, ezek között a III.2.2) pontban határozta meg ajánlatkérő a gazdasági és pénzügyi alkalmasság megítéléséhez megkövetelt igazolási módot:

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 árbevételre) 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 rendelkezésre 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.

Ajánlatkérő a gazdasági és pénzügyi alkalmasság minimumkövetelménye körében az alábbiakat írta elő:

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).

Ajánlatkérő meghatározta az eljárás szempontjából releváns határidőket:

Ajánlattételi határidő: 2009. szeptember 07.

Az első tárgyalás időpontja: 2009. szeptember 9.

Eredményhirdetés tervezett időpontja: A végső ajánlatok benyújtását követő 30. nap, ha ez nem munkanap, akkor az ezt követő első munkanap.

Szerződéskötés tervezett időpontja: Az eredményhirdetés napját követő 8. nap, ha ez a nap nem munkanap, akkor az ezt követő első munkanap.

Ajánlatkérő az elbírálás szempontjaként az összességében legelőnyösebb ajánlat szempontját választotta, rögzítette a bírálati részszerzőpontokat és súlyszámokat.

<i>Részszerzőpont</i>	<i>Súlyszám</i>
1. a telefonhívás szolgáltatás díja [nettó Ft/perc]	40
2. az SMS szolgáltatás díja [nettó Ft/SMS]	20
3. az e-mail szolgáltatás díja [nettó Ft/e-mail]	10
4. 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
5. késedelmi kötbér összege [Ft/nap] (minimum 100.000 Ft/nap)	5
6. fizetési határidő [a teljesítéstől számítottan, naptári napban kifejezve] (minimum 30 naptári nap)	5

Ajánlatkérő rögzítette a tárgyalás lefolytatásának menetét, alapvető szabályait. Ajánlatkérő az ajánlattevőkkel tervezetten külön-külön, egymást követően, az alapajánlatok benyújtása szerinti sorrendben, egy fordulóban tárgyal, szükség esetén további tárgyalási fordulót tart. A szerződéses tárgyalások célja a szerződéses feltételek és a műszaki tartalom részleteinek egyeztetése. A szerződéses tárgyalások után az ajánlattevők egyenlő feltételekkel lehetőséget kapnak az egyes ajánlati elemek módosítására.

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.

A felhívás egyéb információi között ajánlatkérő előírta, hogy ajánlattevőnek – konzorcium esetén a 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 aláírási címpéldányát egyszerű másolati példányban kell az ajánlathoz csatolni, akik az ajánlatot, az abban szereplő nyilatkozatokat szignálják, aláírják.

Továbbá az 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.

Ajánlatkérő ajánlattételi dokumentációt is készített, mely tartalmazott általános útmutatót az ajánlattevőknek, szerződéstervezetet, valamint iratmintákat.

A dokumentáció útmutató részében az ajánlatok értékelésének módszere körében az alábbiakat rögzítette ajánlatkérő:

A nettó árakat úgy kell megadni, hogy azok tartalmazzanak az általános forgalmi adón kívül minden járulékos költséget, függetlenül azok formájától és forrásától, pl. vám, különböző díjak és illetékek, egyéb adók, stb.

Az 1-3. bírálati részszerpont vonatkozásában, mindhárom bírálati részszerpont esetében külön-külön feltüntetve rögzítette a következő előírásokat:

Mind a telefonhívás szolgáltatás díja, mind az sms szolgáltatás díja, mind az e-mail szolgáltatás díja vonatkozásában megjelölte, hogy az ajánlattevőknek egyösszegű, forintban kifejezett, percre vetített nettó szolgáltatási díjat kell megadni az adott szolgáltatás vonatkozásában. A legalacsonyabb megajánlás a

legjobb. Ezen részszempontokon belül ajánlatkérő az 1 percre megadott nettó szolgáltatási díjakat veti össze és a Kbt. szabályai szerint a legelőnyösebbet, legalacsonyabbat preferálja. Megadta ajánlatkérő a pontszámítás képletét is. Rögzítette továbbá, hogy az ajánlatban szereplő szolgáltatási díjnak fixnek kell lennie, vagyis az ajánlattevők semmilyen formában, semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó szolgáltatási díjat tartalmazó ajánlatot. A szolgáltatási díjnak tartalmaznia kell mindazokat a költségeket, amelyek az ajánlat tárgyának eredményfelelős megvalósításához, az ajánlati feltételekben rögzített feltételek betartásához szükségesek.

Ajánlatkérő a dokumentációban megadta a hívásforgalmi adatokat, a közszolgáltatási szerződésben megfogalmazott időintervallum alapján: a napi becsült hívás átlagosan munkanapokon 6-20 óráig 3.600 db/nap, munkaszüneti és ünnepnapokon 8-18 óráig 2.100 db/nap, melyből legnagyobb arányban menetrendi információ (60-70 % körül), jegyrendelés (15% körül), nemzetközi információ kérése (12-7 % körül) merül fel. A napi becsült e-mail átlagosan 40 db/nap, a napi becsült SMS átlagosan 350 db/nap. Ajánlatkérő rögzítette a dokumentációban a szolgáltatás színvonalával szemben támasztott elvárásokat.

Ajánlatkérő a kiegészítő tájékoztatás érdekében beérkezett kérdésekre megadta a választ, a jogorvoslati kérelem körét ezek nem érintették.

Az ajánlattételi határidőre, 2009. szeptember 7-ére 5 ajánlattevő nyújtott be ajánlatot. Ajánlatkérő a bontás során ismertette az ajánlattevők adatait, továbbá a bírálati részszempontokra tett ajánlati elemeket, köztük az 1-3. részszempontra tett ajánlati elemeket az alábbiak szerint jelölte meg:

1. TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 221 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 234 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 322 Ft/e-mail

2. Starjobs Magyarország Kft.

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 65 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 60 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 180 Ft/e-mail

3. Kérelmező

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 259 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 25 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 390 Ft/e-mail

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

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 127 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 234 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 239 Ft/e-mail

5. TeleMedia Kft.

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 105 Ft/perc
 Az SMS szolgáltatás díja nettó 16,5Ft/SMS
 Az e-mail szolgáltatás díja nettó 125 Ft/e-mail

A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. Konzorciuma ajánlatában az alábbi becsatolt igazolások szerepeltek:

- A 21. oldalon került csatolásra a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. által 2007. január 1-ét követő időszak legjelentősebb, közbeszerzés tárgyában teljesített referencia munkái, mely körében nem került megjelölésre referenciamunka.

A 23. oldalon a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által végzett 2007. január 1-ét követő időszak legjelentősebb, közbeszerzés tárgyában teljesített referencia munkák kerültek megjelölésre, mely szerint 2007- 2008. évben két munkát teljesített. Megjelölte ezen munkák esetében a szerződést kötő fél és a kontaktszemély megnevezését, elérhetőségét, a referencia tárgyának ismertetését, a teljesítés helyét, idejét és az ellenszolgáltatás összegét. Ezen munkák esetében a referencia tárgyaként megjelölésre került média- piac és közvéleménykutatási adatfelvétel - specializált call center szervezet üzemeltetése keretében és kiadvány-értékesítés támogatása – dedikált operátori csoport által végzett komplex szolgáltatásként call center üzemeltetése. A munkák ellenszolgáltatása összegeként nettó 320.342.000 Ft és nettó 80.911.000 Ft került megjelölésre a két megjelölt évben összesen.

- Az ajánlat 35-55. oldalain szerepelt az ajánlattevő által becsatolt pénzügyi igazolások. A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által az 53. és 55. oldalon került csatolásra a CIB Banktól származó, 2009. szeptember 4-én kelt pénzügyi igazolás két bankszámlaszámra vonatkozóan.

- A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. az ajánlat 449. oldalán tett 2009. szeptember 4-én kelt nyilatkozatában rögzítette, hogy a CIB Banknál vezet pénzforgalmi bankszámlát, mely kapcsán valamennyi pénzforgalmi számlájáról csatolta a banki nyilatkozatot és ezeken kívül más pénzügyi pénzforgalmi számlát nem vezet.

- Az utolsó kettő üzleti évről szóló beszámoló az ajánlat 57-403. oldalain került csatolásra. A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a 389. oldaltól csatolta egyszerűsített éves beszámolóját 2007. és 2008. évről. A beszámolók minden oldalán bejegyzett könyvvizsgáló igazolta, hogy „az éves beszámolót (az egyszerűsített éves beszámolót, az egyszerűsített mérleget) a számviteli törvényben és az általános számviteli elvekben foglaltak szerint állították össze. Az éves beszámoló a vállalkozó vagyoni, pénzügyi és jövedelmi helyzetéről megbízható és valós képet ad.” A beszámolók kiegészítő mellékletei nem kerültek csatolásra.

- A teljes forgalomra és a közbeszerzés tárgyából származó forgalomra vonatkozó nyilatkozatok az ajánlat 407. oldalán szerepeltek. A 407. oldalon került megjelölésre a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. teljes nettó forgalma, 2007.: 499 909 millió Ft, 2008.: 500 804 millió Ft, és a közbeszerzés tárgyából származó összes nettó forgalma, 2007.: 122 ezer Ft, 2008.: 38 ezer Ft. A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a 409. oldalon tett nyilatkozatában jelölte meg a teljes nettó forgalmát, 2007.: 299 382 ezer Ft, 2008.: 225 108 ezer Ft, és a közbeszerzés tárgyából származó összes nettó forgalmát, 2007.: 299 382 ezer Ft, 2008.: 225 108 ezer Ft.

- A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. 2009. augusztus 10-én hatályos cégkivonata az ajánlat 513. oldalán szerepelt. Eszerint a cég két pénzforgalmi jelzőszámot kezel a CIB Bank Zrt.-nél.

Ajánlatkérő 2009. szeptember 9-én tájékoztatta a Starjobs Magyarország Kft. ajánlattevőt, hogy ajánlata a Kbt. 88.§ (1) bekezdés e) pontja alapján érvénytelen, ezért a tárgyaláson való részvételre ajánlatkérő ezen ajánlattevőt nem hívta meg.

Ajánlatkérő hiánypótlásra szólította fel az ajánlattevők közül a TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-t, a TeleMedia Kft.-t és kérelmezőt, akik benyújtották a hiánypótlást.

Ajánlatkérő három fordulóban megtartotta a műszaki feltételekről, szerződéstervezetről való tárgyalást ajánlattevőkkel, majd ajánlatkérő 2009. október 2-án felhívta az ajánlattevőket a végső ajánlat megtételére. A végső ajánlatokat 2009. október 8-án bontási eljárás során ismertette, az 1-3. bírálati részszepontra az alábbi ajánlatok érkeztek:

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

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 127 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 234 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 239 Ft/e-mail

2. TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 118 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 44 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 180 Ft/e-mail

3. Kérelmező

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 219 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 189 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 297 Ft/e-mail

Ajánlatkérő jegyzőkönyv formájában rögzítette, hogy a TeleMedia Kft. végső ajánlatát késve, az előírt határidő után nyújtotta be.

Ajánlatkérő a végső árajánlatok tekintetében négy ártárgyalási fordulót tartott, melynek végén az 1-3. bírálati részszepontra az alábbi ajánlatokat tették ajánlattevők:

1. TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 118 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 0,1 Ft/SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 0,1 Ft/e-mail

2. Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefonmédia Intézet Kft. Konzorciuma

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 59 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 10 Ft/ SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 59 Ft/e-mail

3. Kérelmező

A telefonhívás szolgáltatás díja nettó 179 Ft/perc

Az SMS szolgáltatás díja nettó 1 Ft/ SMS

Az e-mail szolgáltatás díja nettó 1 Ft/e-mail

Ajánlatkérő a 4. ártárgyalási forduló lezárásakor benyújtott végső ajánlatok kapcsán a Kbt. 86. § (1) bekezdés alapján indokolást kért mindhárom ajánlattevőtől.

A TCT Hungary és Kereskedelmi Szolgáltató Kft. esetében kérte a 2. és 3. bírálati részszepontra, az SMS és e-mail szolgáltatás díja tekintetében az ajánlattevő által megajánlott és ajánlatkérő által kirívóan alacsonynak értékelt árelem megalapozottságának alátámasztását objektív alapú indokolással, a bemutatást tételes költségekre lebontva (adatokkal, számításokkal, dokumentumokkal, stb. alátámasztva).

Kérelmező esetében az 1. bírálati részszepontra, a telefonhívás szolgáltatás díja vonatkozásában megajánlott ajánlati árat ajánlatkérő kirívóan magasnak értékelte, ezért kérte ezen árelem megalapozottságának indokolását, ennek érdekében az árelem objektív alapú bemutatását tételes költségekre lebontva. Továbbá a 2. és 3. bírálati részszepontra, az SMS és e-mail szolgáltatás díja vonatkozásában, amelyet ajánlatkérő kirívóan alacsonynak értékelt, szintén objektív alapú indokolást kért a tételes költségekre lebontva.

A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. Konzorcium esetében a 3. bírálati részszepontra, az e-mail szolgáltatás díjára tett ajánlati elemet kirívóan magasnak értékelte ajánlatkérő, ezért e vonatkozásban kért tőle objektív alapú indokolást az árelem megalapozottságának alátámasztásaként a tételes költségeket bemutatva.

A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. Konzorciuma megtette az e-mail szolgáltatás díjára vonatkozó indokolásának megadását, és a TCT Hungary és Kereskedelmi Szolgáltató Kft. is megadta az

SMS és e-mail szolgáltatás díja tekintetében az ajánlatkérő által kirívóan alacsonynak értékelt ajánlati elemre vonatkozó indokolását.

Kérelmező az ajánlati árelemekre vonatkozó indokolásában előadta, hogy a telefonhívás szolgáltatás díja mely költségcsoportokból áll. Előadta, hogy az ajánlati ára tartalmazza az ügyintézők közvetlen költségeit, vagyis a bérköltségeket, a túlmunkából eredő többletköltségeket, képzési költségeket, a prémiumot. 45 fő teljes munkaidőben foglalkoztatott ügyintéző szükségességét jelölte meg és további 100 fő ügyintéző készenlétben tartását és szükség esetén alkalmazását. Ezen direkt költségek összesen 178.342.643 Ft/év, várható totál perc 1.664.360 perc/év, melynek alapján 107 Ft direkt fedezetet tartalmaz a telefonhívás szolgáltatás díja. Az indirekt költségek között jelölte meg kérelmező az operatív vezetők költségeit, e körben 5 főt jelölt meg és 1 fő készenlétben tartását, valamint azok tréning költségét, így az indirekt költségek 26.181.685 Ft/év, a várható totál perc 1.664.360 perc/év, mely alapján az indirekt fedezet 16 Ft a telefonhívás díjában. A management, amortizáció, energia költségek körében 64.885.414 Ft/évet jelölt meg kérelmező, melyből 39 Ft a fedezet a szolgáltatás díjában. Profitként 17 Ft/percet jelölt meg, így összesen 179 Ft/perc ajánlati árat kalkulált kérelmező. Megjegyezte, hogy ebből 40 Ft a MÁV specifikus költség, melyre a folyamatos, stabil szolgáltatás érdekében van szükség, a krízishelyzetek, időjárás körülmények és a sztrájkok miatti volumenemelkedések kezelésére. Az e-mail és SMS forgalom vonatkozásában azt rögzítette kérelmező az indokolásában, hogy informatikai fejlesztései következtében az e-mail és SMS forgalom automatizálásra kerül, ezt tükrözik a megajánlott árelemei is. Informatikai rendszere nem igényli, hogy dedikált személyt rendeljen a tevékenységekhez, a megadott 1 Ft/e-mail ár a megírás költségét és nyereséget tartalmaz, hiszen az automatizálás miatt más költsége nincs kérelmezőnek. Az SMS-t kérelmező a több száz előfizetés miatt ingyen kapja, így telekommunikációs költsége nincs. A megadott 1 Ft/SMS ár a megírás költségét és nyereséget tartalmaz.

Ajánlatkérő a benyújtott indokolás kapcsán további indokolást kért kérelmezőtől, mely szerint az e-mail és SMS díjra vonatkozó árelemekkel kapcsolatban kérelmező indokolásában rögzítette, hogy az e-mail és SMS forgalom automatizált. Kérte ajánlatkérő annak kifejtését, hogy ez pontosan mit jelent, kérte, hogy mutassa be kérelmező a tervezett e-mail és SMS kezelés részletes folyamatát onnan kezdődően, hogy a megrendelő a kiküldendő SMS szövegét a szolgáltató rendelkezésére bocsátotta, illetőleg az ügyfél e-mail útján tájékoztatást kért a szolgáltatótól, különös tekintettel az operátorok felmerülő feladataira (megírás, ennek időigénye közvetett és közvetlen költségei, stb.).

Kérelmező erre vonatkozóan, az SMS tekintetében indokolásában előadta, hogy az e-mail üzenetek továbbítása SMS formájában megfelelő technikai háttérrel

működtethető. Az e-mailben érkező üzenetnek tartalmaznia kell, hogy mely címzettek részére kell eljuttatni a szöveget. Az e-mail kézbesítésével egyidőben automatikusan megkezdődik az SMS-ek kiküldése az érintettek részére. A szöveg tagolását a rendszer automatikusan végzi és továbbítja az SMS szabványnak megfelelően. Az eredmény egy összefüggő, az eredeti e-maillal megegyező szöveg lesz, amennyiben a fogadó fél rendelkezik arra alkalmas telefonkészülékkel. Mindez nem igényel emberi erőforrást, költséget az ügyfélszolgálat részéről.

Az e-mail tekintetében kérelmező előadta, hogy a korábbi adatok alapján a beérkező levelek 98 %-a automatikus kategorizálást követően előre definiált sablonlevelekkel kerül megválaszolásra és csak 2 %-a (24 db/hó) igényel egyedi választ. Az utasoktól érkező e-maileket kérelmező CRM rendszere fogadja. Az e-mail árkalkulációja során a fenti 2 % költségeit kell figyelembe venni, mert a sablonlevél emberi beavatkozás nélkül, automatikusan kerül kiküldésre. Teljes e-mail mennyiség 1200 db/hó, automatikus válaszlevél 1176 db/hó, egyedi válaszlevél (2 %) 24 db/hó. A 24 db egyedi válaszlevél kapcsán 50 Ft-tal számolva 1.200 Ft a költség, melyet 1200 db-al elosztva 1 Ft/e-mail ár a kérelmező által kalkulált ár. Kérelmező indoklásában megjegyezte, hogy a ma elérhető legköltséghatékonyabb megoldást dolgozta ki ajánlatkérő részére, kérelmező ajánlati áránál alacsonyabb áron csak kockázatok árán lehetséges a szolgáltatás nyújtása, mely veszélyezteti a szolgáltatás fenntarthatóságát.

Ajánlatkérő 2009. november 6-án tájékoztatta az ajánlattevőket, hogy élve a Kbt. 94. § (2) bekezdésében biztosított jogával, az ajánlatok értékelésének bonyolultságára és a belső döntéshozatali eljárás elhúzódására tekintettel elhalasztja az eredményhirdetést. Az eredményhirdetés új időpontjaként 2009. december 11-ét jelölte meg.

Majd 2009. november 19-én arról tájékoztatta az ajánlattevőket, hogy a 2009. december 11-i időponthoz képest korábbi időpontban tartja meg az eredményhirdetést, melynek új időpontja 2009. november 23., a szerződéskötés új időpontja 2009. december 2-a.

Ajánlatkérő 2009. november 23-án kihirdette a közbeszerzési eljárás eredményét. Érvényes ajánlatként fogadta el a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. Konzorciuma ajánlatát és őt jelölte meg nyertes ajánlattevőként. Érvénytelenné nyilvánította a többi ajánlattevő ajánlatát, köztük kérelmező ajánlatát. Az összegezésben ajánlatkérő az érvénytelenné nyilvánítás indokaként kérelmező esetében az alábbiakat jelölte meg:

Ajánlattevő által benyújtott végső, ajánlati kötöttséggel bíró ajánlat kapcsán ajánlatkérő az e-mail és az SMS szolgáltatás díjára vonatkozó ajánlati elemeket kirívóan alacsonynak, míg a telefonhívás szolgáltatás díjára vonatkozó ajánlati elemet kirívóan magasnak ítélte. Ajánlatkérő ezért a Kbt. 86. § (1) bekezdésében

foglaltaknak megfelelően indokolást kért az ajánlattevőtől. A megadott indokolásban ajánlattevő az SMS és az e-mail szolgáltatás díjára vonatkozó árelemek tekintetében feltett kérdésekre nem, illetve nem egyértelmű választ adott, ezért ajánlatkérő a Kbt. 86. § (3) bekezdése alapján további kérdéseket intézett ajánlattevőhöz arra vonatkozóan, hogy részletesen fejtse ki a tervezett SMS és e-mail kezelés részletes folyamatát, tekintettel arra, hogy ajánlattevő a megadott árelemek indokául korábbi indokolásában az automatizálást jelölte meg. Ajánlattevő a kérés ellenére sem ismertette az SMS és e-mail forgalom automatizáltságának pontos tartalmát, az SMS és e-mail kezelés teljes folyamatát és annak összes költségét. Ajánlattevőnek a nem dedikált személy igénybevételére vonatkozó és az SMS és e-mail megírásával kapcsolatban rögzített kijelentései önmagukban kétségesé teszik a teljes automatizálás lehetőségét az SMS és e-mail szolgáltatás terén. Az automatizálás megoldási módját csak az SMS szolgáltatás egy fajtájánál, az ún. krízis SMS tekintetében mutatta be. Ezen műszaki megvalósítás esetén sem számolt azonban ajánlattevő a szolgáltatási időtartamra a rendszerkialakítási, fenntartási és működtetési informatikai költségekkel. Ajánlatkérő álláspontja szerint az SMS szolgáltatás körének csupán egyetlen csoportja, az ún. krízis SMS tekintetében merülhet fel a teljes automatizálás elméleti lehetősége, a többi SMS csoport emberi erőforrást igényel. Ajánlattevő indokolásában az e-mail útján érkező levelek megválaszolása tekintetében kifejtette, hogy sablonlevelek alkalmazásával az automatizálás megvalósítható és ezen sablonlevelek emberi beavatkozás nélkül automatikusan kerülnek kiküldésre. Ajánlatkérő az emberi beavatkozás teljes kizárását nem tartja kivitelezhetőnek, mivel az ügyfelek e-mail-ben gyakorlatilag minden olyan kérdéssel fordulhatnak a szolgáltatóhoz, mint a telefonhívások során. A sablonlevelek alkalmazása esetlegesen lerövidítheti a válaszadáshoz szükséges időtartamot, de nem mentesít a humán erőforrás igénybevétele alól. Mindezek alapján megállapítható, hogy ajánlattevő az SMS és e-mail szolgáltatás díjára vonatkozó árelemekben nem megfelelően vette figyelembe a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget, így különösen a humán erőforrás költségeit. Az ajánlattevő által adott indokolások sem támasztják objektíven alá, hogy az adott árelemek tartalmazzák valamennyi, az adott szolgáltatás megvalósításához szükséges költséget.

Az ajánlati dokumentációban az értékelés módszerére vonatkozó fejezet mind a telefonhívás, mind pedig az SMS és e-mail szolgáltatás díja, mint ajánlati elem vonatkozásában külön-külön előírja, hogy „a szolgáltatási díjnak tartalmaznia kell mindazokat a költségeket, amelyek az ajánlat tárgyának eredményfelelős megvalósításához az ajánlati feltételekben rögzített feltételek betartásához szükségesek”.

Ajánlattevő ajánlata a fentiekre tekintettel nem csupán kirívóan alacsony ellenszolgáltatást tartalmaz az adott ajánlati elemek vonatkozásában, hanem az ajánlati dokumentációban meghatározott előírásnak sem felel meg.

Ajánlattevő ajánlata a Kbt. 88. § (1) bekezdés g) pontja alapján érvénytelen.

Ajánlatkérő az indokolásban rögzítette továbbá, hogy a telefonhívás szolgáltatás 179 Ft/perc díja vonatkozásában ajánlattevő indokolásában bemutatta, hogy a direkt költségeiben készenlétben 100 főt (+ 1 indirekt) foglalkoztat. Ajánlatkérő álláspontja szerint a hívástrend alapján a várható hívásmennyiség nem igényel ekkora humánerőforrást az állandó 45 (+ 5 indirekt) főt kivül, ajánlattevő ajánlatában így súlyosan indokolatlan költségtényezőt szerepeltet. Az indokolásban megjelölt MÁV specifikus költségek (40 Ft) fennállásuk esetén valamennyi szolgáltatás díjában meg kellene, hogy jelenjenek, mivel azok valamennyi szolgáltatás típusát érintik. Ennek ellenére ajánlattevő csak a telefonhívás szolgáltatás díja ajánlati elemnél vette figyelembe ezen költséget. A telefonhívás szolgáltatás kirívóan magas díja összevetve az e-mail és SMS szolgáltatás díjával valószínűsíti, hogy az SMS és e-mail szolgáltatás költségeit is ezen ajánlati elem tartalmazza.

Ajánlattevő ajánlata a Kbt. 86. § (5) bekezdésére tekintettel a Kbt. 88. § (1) bekezdés g) pontja alapján érvénytelen.

Kérelmező az eredményhirdetést követően kérte ajánlatkérőt, hogy a nyertesnek nyilvánított konzorcium ajánlatába teljes körű betekintést biztosítson számára. Ajánlatkérő erre vonatkozó válaszelevelében előadta, hogy ajánlatkérőnek nem áll módjában ajánlattevő számára ezt a lehetőséget biztosítani tekintettel a Kbt. 97. §-ában foglaltakra.

A nyertesként kihirdetett ajánlattevő az eredményhirdetést követően csatolta a kizáró okokra vonatkozó igazolásokat, melyek között szerepelt a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. 2009. november 24-én hatályos cégkivonata. E szerint a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által korábban az ajánlatba benyújtott cégkivonatban megjelölt CIB Banknál vezetett két pénzforgalmi bankszámlaszámon túlmenően az UniCredit Banknál is kezel pénzforgalmi jelzőszámot. Ezt a cégkivonat szerint 2009. szeptember 4-én nyitotta a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. Ezen adatnak a bejegyzése a cégnyilvántartásba 2009. szeptember 9-én kelt, hatályos 2009. szeptember 9-én.

Ajánlatkérő 2009. december 7-én megkötötte a szerződést a nyertes ajánlattevővel.

Kérelmező 2009. november 25-én nyújtotta be jogorvoslati kérelmét, melyben kérte jogsértés megtörténének a megállapítását, ajánlatkérő közbeszerzési eljárást lezáró döntésének a megsemmisítését, valamint az igazgatási szolgáltatási díj és a jogorvoslati eljárás költségeinek viseléséről való rendelkezést, ideiglenes intézkedésként a szerződéskötés megtiltását.

Kérelmező jogorvoslati kérelmében az alábbi kérelmi elemeket jelölte meg:

1. Kérelmező szerint ajánlatkérő helytelenül választotta meg az eljárási rezsimet. Ajánlatkérő a felhívásban megjelölt beszerzés tárgyát képező 9623000-7 CPV kód a Kbt. 4. számú mellékletében felsorolt „22 Személyzet elhelyezési és – ellátási szolgáltatások” kategóriában tartozik. Viszont a beszerzés tényleges tárgya nem felel meg a felhívásban hivatkozott CPV kóddal megjelölt szolgáltatásnak. A beszerzés tárgyát képező szolgáltatás ügyfélszolgálati, vevőszolgálati tevékenység elvégzése, valamint számítógépes és azzal összefüggő szolgáltatás. Erre vonatkozó CPV kód a Kbt. 3. számú mellékletébe tartozó „11 Vezetési tanácsadó szolgáltatások és ezzel összefüggő szolgáltatások” kategóriába tartozik, a 79342300-6 és 79342320-2 CPV kódokkal. Ezen túlmenően releváns CPV kódként jelölte meg kérelmező a 72500000-0 számítógépekkel kapcsolatos szolgáltatásokat és 72230000-6 ügyfélszolgálati szoftverekkel kapcsolatos fejlesztési szolgáltatásokat. Ezen CPV kódok a Kbt. 3. számú mellékletébe tartozó, 7. szolgáltatási kategóriába tartoznak.

Kérelmező előadta továbbá, hogy a beszerzés becsült értéke meghaladja a közösségi értékhatárokat az alkalmassági feltételek és egyéb előírások alapján.

Kérelmező szerint ezzel ajánlatkérő megsértette a Kbt. 161. § (1) bekezdés a) pontját, mert ténylegesen a 4. számú mellékletbe nem tartozó szolgáltatások beszerzésére jogszerűen nem alkalmazhatta volna a nemzeti rezsिम szerinti egyszerű eljárási formát.

2. Kérelmező előadta, hogy amennyiben a fenti jogsértés fennáll, és közösségi eljárási rezsimben kellett volna ajánlatkérőnek eljárnia, akkor alkalmaznia kellett volna a Kbt. 92/A. § (2) bekezdését tekintettel arra, hogy a 2009. november 23-án tartott eredményhirdetésen a benyújtott több ajánlat közül egyetlen érvényes ajánlat volt. Kérelmező szerint ajánlatkérő ezzel megsértette a Kbt. 92/A. § (2) bekezdését, mert az eljárást nem nyilvánította eredménytelennek. Kérelmező azt nem vitatta, hogy egyszerű eljárásban nem kell alkalmazni a Kbt. 92/A. §-t.

3. Kérelmező előadta, hogy a nyertesnek nyilvánított ajánlat 59 Ft/perc ajánlati ára a telefonhívás szolgáltatás díja körében túlzottan alacsony mértékű, a szerződés teljesítését veszélyezteti, nem nyújt fedezetet a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos munkabérekre, közterhekre. Ezért a nyertes ajánlata érvénytelen a Kbt. 88. § (1) bekezdés g) pontja alapján, ajánlatkérő megsértette ezen jogszabályhelyet azáltal, hogy nem nyilvánította ezen okból érvénytelenné a nyertes ajánlatot. Tudomásra jutásként kérelmező az eredményhirdetés napját, 2009. november 23-át jelölte meg.

Kérelmező hivatkozott arra, hogy a nyertes telefonhívás szolgáltatás díjának kirívó alacsonysága fennáll mind a három ajánlattevő által tett végső ajánlati

árak átlagához képest, mind a második legkedvezőbb megajánlott percdíj árához képest. Megjegyezte kérelmező, hogy ajánlatkérő a második legkedvezőbb percdíj megajánlást elfogadta, nem értékelte sem kirívóan magasnak, sem kirívóan alacsonynak, melyhez képest a nyertes ajánlattevő által ajánlott díj 50%-kal alacsonyabb. Ezen mérték pedig mind a bíróság, mind a döntőbizottság gyakorlata alapján megalapozza a kirívó alacsonyságot. Kérelmező álláspontja szerint hibásan kalkulál az az ajánlattevő, aki a dokumentált napi hívásszám-ingadozás ellenére nem számol a mozgósítandó erőforrások költségével, ezzel veszélyeztetve a megrendelőnek nyújtott szolgáltatás biztonságát.

Kérelmező előadta, hogy napi hívásszámokat tartalmazó táblázat kapcsán megállapítható, hogy évről-évre átlagosan 12%-kal csökken a beérkező hívások száma, a korábbi szerződésben megjelölt napi becsült hívásszám 3500 db, 2009-ben 3200 db, amely 2010-ben tovább csökken 12%-kal. Ezen okok miatt 2010-re napi átlag 2850 db hívással lehet számolni, mely 9,6 millió Ft bevételt eredményez, ha a vállalkozó optimálisan ki tudja használni a fizetett hívásidőket. Ezzel szemben a nyertes ajánlattevő -előadása szerint- 9,4 millió Ft/hó-ért tudja a szolgáltatást elvégezni, amiből 10% a nyeresége. Kérelmező szerint az előírt szolgáltatást ezen összegért nem lehet teljesíteni. Kérelmező kifejtette, hogy a 9,6 millió Ft-ból mely rendszeres havi költségeket kell fedeznie a vállalkozónak. Munkabérek és járulékok terén megjegyezte, hogy a nap 24 órájában való folyamatos rendelkezésre állásnak meg kell jelennie a bérekben, pótlékokban. A működés stabilitásához elengedhetetlen 45 fő minden szükséges vizsgával rendelkező operátor. A felhívásban előírt megkövetelt szakemberek alapján min. 3,5 vezető bérével számolni kell. A feladat sajátosságából adódóan dedikált csoportvezetőket szükséges alkalmazni, továbbá számos olyan pozíció van, amely a szerződés sikeres teljesítéséhez szükséges, így költséget generál. A vállalkozót közvetve vagy közvetlenül érintik a munkáltatói egyéb költségek (munkába járás térítése, bérszámfejtés díja, munkavédelmi és egyéb, törvényben kötelezett képzések díja), működési környezet generálta költségek (a feladat ellátása során felhasznált technológia, szoftverek költsége, a működéshez szükséges szolgáltatói havi és forgalmi díjak), egyéb, szerződés specifikus költségek (100 millió Ft biztosíték, kötbérek). Kérelmező mindezek alapján levezette, hogy a 9,6 millió Ft-os bevétel mellett és a 44,5 fő minimálisan szükséges létszám mellett 212 ezer Ft körüli összegű havi munkabér kalkulálható, mely egy nem dedikált alkalmazott havi munkabérét és járulékait sem fedezi, nemhogy egy dedikált alkalmazottét, vagy egyéb alkalmazotti létszámhoz kapcsolódó költségeket, a működési környezet generálta költségeket és az egyéb szerződés specifikus költségeket.

Kérelmező szerint mindezek alapján megállapítható, hogy a nyertes által megajánlott 59 Ft-os percdíj nem fedezi a szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő költségeket, így veszélyezteti a szolgáltatás biztonságát, a szerződés

teljesíthetőségét. Továbbá kérelmező szerint ez az eljárás sérti a verseny tisztaságának tiszteletben tartására vonatkozó közbeszerzési alapelvet.

Kérelmező a korábbi szerződésben foglalt feltételek alapján előadta, hogy nem állja meg a helyét az az ajánlatkérői hivatkozás, hogy jelentősen kedvezőbb a 2010-től várható szerződéses környezet, mint a jelenlegi. Ennek alátámasztására az alábbiakra hivatkozott:

1. Beérkező hívások mennyiségének csökkenése - bevétel csökkenése

Kérelmező szerint nem állja meg a helyét, hogy az alacsonyabb hívásszám és percdíj (bevétel) esetén magasabb minőségi elvárásoknak megfelelő Call Center működtethető. A korábbi, 2006-os szerződésben 2,3 millió éves hívásszámot, 3 havi előrejelzést és a tervezett hívásszám 90%-ának garantált kifizetését vállalta ajánlatkérő, míg a jelen közbeszerzési eljárásra vonatkozó szerződés nem állapít meg garantált hívásszámot, nem vállal az ajánlatkérő előrejelzést és 1,28 millió hívásban jelöli meg az éves mennyiséget. Ez a becslés túlzó, 2010. vonatkozásában valójában kb.1 millió hívás várható. Továbbá figyelemmel kell lenni, hogy 2006-hoz képest az interneten történő információszerzés társadalmilag jóval gyakoribbá vált, mint a telefonos út igénybevétele. Ezzel 2006-hoz képest 57%-kal csökkent a bevétel alapjául szolgáló hívásszám.

2. Az elszámolható percdíjak stagnálása

2006-ban a teljes havi működés során megválaszolt hívások átlag beszélgetési ideje került kifizetésre, hívásonként 100 mp-ig. 2010-ben ez annyiban módosult, hogy ugyanezen átlagolás elve az ún. skillenként (hívástípusonként) megadott másodpercértékhez igazodik, melynek eredménye, hogy a jelenleg hívásonként átlagosan elszámolható 1,67 perc 1,77 percre nő, amely minimális bevétel-növekedést eredményezne azonos percdíjon.

3. Új szolgáltatások igénylése

Elektronikus adatbázis és Tudásbázis, melyek online fejlesztést és felügyeletet igénylő rendszerek a 2010-es szerződés új elemei.

4. Magasabb szakképzettségű munkaerő igénylése

A 2006-os szerződés a hívásszám 50%-os megemelkedése esetén engedélyezi a "képzetlen" munkaerő alkalmazását. Ezzel szemben az új szerződés egy olyan szakmai tudásszintet jelöl meg minimálisan alkalmazandóként, amely az ajánlatkérő szerint is min. 76 oktatási óra (2 hét) szükséges. Ez drágítja az üzemeltetéshez szükséges munkaerő költségét.

5. Súlyosbodó kötbérterhek

A kötbérfizetést eredményező esetkörök részletesebben lettek megfogalmazva a jelenlegi szerződésben, de több olyan működési körülményhez is kötbért rendelt ajánlatkérő, amely körülmény a szolgáltatás egésze szempontjából irreleváns. A hibás teljesítéssel kapcsolatos rendelkezések a vállalkozó számára szigorodtak, a kötbér tételek emelkedtek. Ezen tényezők nagyobb

kockázat vállalására kényszerítik a vállalkozót, mint korábban, mely árnövelő hatású.

6. Teljesítési biztosíték

100.000.000 Ft-ot az ajánlatkérő rendelkezésére kell bocsátani. A szolgáltatás típusa ill. a banki kondíciók függvényében ennek díja kb. havonta 200.000-600.000 Ft között mozog. Ezen összeg magasabb, ha a teljesítési biztosítékot készpénzben, óvadékban nyújtják.

7. Sztrájk, mint vis maior körülmény törlése

A 2006-os szerződésben a sztrájkot vis maior körülménynek tekintette ajánlatkérő. Az új szerződésben a sztrájk már nem vis maior körülmény, ezért a MÁV-nál jelenleg igen gyakori sztrájkok miatt hirtelen megnövő hívásszám nem teljesen szerződészerű teljesítése esetén már kötbérfizetési kötelezettséget teremt a vállalkozó számára. A MÁV-nál fennálló jelenlegi sztrájkhelyzet miatt ezen kockázat bevállalása árnövelő hatású.

Kérelmező a nyertes ajánlat érvényességét támadó kérelmi elemei vonatkozásában előadta, hogy rendelkezik ügyfélképeséssel, mert az összegezés szerint egyetlen érvényes ajánlattevője van az eljárásnak, így ha a nyertesként megjelölt ajánlat érvénytelen lenne, akkor új eljárás kerülne kiírásra, melyen eséllyel indulhatna. Így kérelmezőnek jogos érdeke fűződik annak megállapításához, hogy a nyertes ajánlata érvénytelen.

4. Kérelmező sérelmezte, hogy ajánlatkérő a kirívóan alacsony 59 Ft/perc telefonhívás szolgáltatás díja körében nem kért indoklást a nyertesnek nyilvánított ajánlattevőtől. Ajánlatkérő megsértette ezzel a Kbt. 86. § (1) bekezdését. Tudomásra jutásként az eredményhirdetés napját, 2009. november 23-át jelölte meg. Előadta, hogy ajánlatkérőnek az eredményhirdetésig lehetősége van indokolást kérni az ajánlattevőktől, ezért ezen kérelmi elemének előterjesztése nem késett el.
5. Kérelmező kifogásolta továbbá, hogy ajánlatkérő a Kbt. 94. § (2) bekezdésére hivatkozással 2009. november 6-án elhalasztotta az eljárás eredményhirdetését 2009. december 11-ére. Majd 2009. november 19-én a Kbt. 94. § (4) bekezdése alapján ajánlatkérő az eredményhirdetés korábbi időpontban való megtartásáról értesítette az ajánlattevőket. Kérelmező szerint az eredményhirdetést csak az ajánlati felhívásban meghatározott időponthoz képest lehet módosítani, az egyszer már elhalasztott eredményhirdetést egy másik, előrehozott időpontban megtartani nem lehet. Ajánlatkérő ezzel megsértette a Kbt. 94.§ (4) bekezdését. Kérelmező előadta, hogy jogát, jogos érdekét ajánlatkérő ezen magatartása nem sértette, de a Kbt. vonatkozó szabályát sérti ezen eljárási magatartás. Tudomásra jutásként az eredményhirdetés előrehozásáról szóló tájékoztató levél kézhezvételét, 2009. november 19-ét jelölte meg.

6. Kérelmező sérelmezte ajánlatának érvénytelenné nyilvánítását, mely kapcsán előadta, hogy ajánlatkérő az összegezésben érvénytelenségként a Kbt. 88. § (1) bekezdés g) pontját jelölte meg, azonban szöveges indokolásában azt is megjelölte, hogy az ajánlat a dokumentáció előírásainak nem felelt meg, ehhez kapcsolódóan azonban jogszabályi érvénytelenségi okot nem jelölt meg.

Kérelmező hivatkozott arra, hogy álláspontja szerint mind a 2009. október 16-i, mind a 2009. november 10-i indokolásában ismertette kérelmező és konkrét gazdasági számításokkal alátámasztotta az általa nyújtott szolgáltatásnyújtás módszerének gazdaságosságát a Kbt. 86. § (4) bekezdés a) pontja szerint. Továbbá a Kbt. 86 § (4) bekezdés b) és d) pontja szerint tájékoztatta az ajánlatkérőt azokról a műszaki megoldásokról, amelyek az SMS és az e-mail szolgáltatás esetében lehetővé teszik a folyamat szinte teljes automatizálását, továbbá az e-mail, és az SMS forgalmi költségek elenyésző mértékűre való csökkentését, valamint a Kbt. 86 § (4) bekezdés c) pontja alapján ajánlatkérő tudomására hozta azt a kérelmező számára előnyös körülményt, hogy a kérelmező a jelenleg végző személyi állományt és a több éves munkatapasztalatot át fogja venni a szolgáltatást jelenleg üzemeltető társaságtól. Kérelmező indokolása objektív alapokon nyugodott, a gazdasági ésszerűséggel összeegyeztethető volt.

Kérelmező az összegezésben megjelölt okok cáfolása vonatkozásában az alábbiakat adta elő:

Az SMS szolgáltatás vonatkozásában kérelmező megjegyezte, hogy nem volt előírás dedikált személyek biztosítása, így ennek hiánya nem róható fel kérelmezőnek. Továbbá előadta, hogy kérelmező a közbeszerzési eljárás során adott második indokolásában azért a krízis SMS tekintetében mutatta be az automatizálás lehetőségét, mert ajánlatkérő kérése erre irányult, ajánlatkérő azt kérte, hogy kérelmező „mutassa be a tervezett e-mail és SMS kezelés részletes folyamatát onnan kezdődően, hogy a megrendelő a kiküldendő SMS szövegét a szolgáltató rendelkezésére bocsátotta”. A beszerzés tárgyát képező SMS szolgáltatás-fajták közül kizárólag a krízis SMS esetében határozza meg ajánlatkérő a kiküldendő SMS szövegét.

Kérelmező továbbá előadta, hogy nem szükséges rendszerkialakítási költségekkel, fenntartási, működtetési költségekkel számolni, mert ezek fillérekben mérhető költségek, megrendelő bocsátja rendelkezésre a kiküldendő szöveget, ezért az SMS rendszer költsége elenyésző, az automatizálás okán bérköltséget nem jelent. A krízis SMS-en kívüli SMS-ek, mely alatt a jegyátvételi, foglalási kód SMS-ben való megküldése értendő, költségei körében kérelmező arra hivatkozott, hogy ezek kapcsán az emberi erőforrás igénybevételének költsége rendkívül alacsony, nullához közelít,

adatok másolását és beillesztését jelenti, minden mást a rendszer automatikusan végez.

Az e-mail szolgáltatás vonatkozásában előadta kérelmező, hogy az eljárás során adott indokolásában nem azt írta, hogy az e-mail szolgáltatást teljes mértékben automatizálja és nem venne igénybe humánerőforrást e körben, hanem hogy a levelek 2%-a esetében szükséges a beavatkozás, az érdemi szakmai munka. Minden egyéb esetben az automatikusan bekegategorizált levelekhez rendelt sablonlevelek kerülnek kiküldésre. Ennek megfelelően az ügyintézésre fordított idő, így annak költsége rendkívül alacsony, melyet fedez a kérelmező ajánlatában szereplő 1 Ft-os ár. Ezt kérelmező objektív alapú, gazdasági számításokkal is alátámasztotta indokolásában.

A telefonhívás szolgáltatás vonatkozásában kérelmező azt jegyezte meg, hogy indokolásában kérelmező nem azt fejtette ki, hogy 100 főt fog a normál működéshez, állandóan alkalmazni a szolgáltatás ellátására, hanem kérelmező a 100 fős munkaerő létszámot készenlétben kívánja tartani a hívástrendtől eltérő, rendszeresen bekövetkező, rendkívüli hívásnövekmény kezeléséhez. Ezen mennyiségű munkaerő hiánya jelentős szolgáltatási mutató csökkenést eredményez az adott időszakban, amely sérti az ajánlatkérő érdekeit és rontja megítélését, valamint jelentős kötbérterhet ró a vállalkozóra. Kérelmező hivatkozott még arra, hogy a MÁV specifikus költségeket (40 Ft) csak a beszélt perc árazásában indokolt megjeleníteni, mert krízishelyzetben kimagasló a hívásszám növekedése, ezt kell lefedni képzett ügyintézőkkel, ugyanakkor elenyésző a növekedés az SMS és e-mail esetében, sőt csökkenés is tapasztalható, továbbá az automatizált vezetői krízis SMS száma növekedhet, ugyanakkor a jegyrendelés bizonyosan csökken a vasúti közlekedés zavara esetén, az e-mailek esetében tovább nő a sablonválaszok aránya. A 179 Ft-os percdíj megajánlása csak megalapozott költségeket tartalmaz, kizárható a keresztfinanszírozás, vagyis az e-mail és SMS költségeinek megjelenése a percdíjban. Kérelmező szerint indokolásában külön-külön alátámasztotta a SMS és az e-mail szolgáltatás tekintetében adott ajánlati árának a külön-külön való gazdasági racionalitását.

Kérelmező az összegezésben megjelölt ajánlati árelemek megbontásának hiánya kapcsán előadta, hogy álláspontja szerint a szerződéstervezetből következik az, hogy ezeknek az árelemeknek nem kellett feltétlenül külön megbontva tartalmaznia a költségeket, nem kell önállóan, elkülönülten megvalósíthatónak lennie ezeknek a szolgáltatásoknak. Ez következik a szerződéstervezet 14.2. pontjából is, mivel a kötbér nincs megbontva különböző szolgáltatásokra és a 15.1. pontban rögzített felmondás szabályozásából.

7. Kérelmező a nyertes ajánlat érvényességét is támadta. Előadta, hogy arra tekintettel, hogy ajánlatkérőnél a nyertes ajánlatba nem sikerült betekintést

nyernie, ezért indokait a Döntőbizottságnál történő iratbetekintést (2009. december 8.) követően, 2009. december 16-án benyújtott beadványában adta elő. Kérelmező álláspontja szerint ezen kérelmi elemének előterjesztése nem késett el, alap jogorvoslati kérelmében már szerepeltette ezen kifogását, indokait viszont csak az iratbetekintést követően tudta előadni. Kérelmező szerint érvénytelen a nyertes ajánlattevő ajánlata az alábbi okokból:

- a) A nyertes konzorcium tagja, a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. nem felelt meg a felhívás III.2.2) P/1 alpontjában előírt gazdasági és pénzügyi alkalmassági feltételnek, mely szerint csatolni kellett valamennyi számlavezető pénzügyi intézet nyilatkozatát. Kérelmező az iratbetekintésen megállapította, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. csak a CIB Banktól származó pénzügyi intézeti igazolásokat csatolta ajánlatában annak ellenére, hogy az eredményhirdetést követően a kizáró okok vonatkozásában becsatolt igazolások között lévő cégkivonatából megállapítható, hogy az UniCredit Banknál is vezet számlát. Erre vonatkozó igazolás az ajánlatban nem szerepel, továbbá az ajánlatban a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. azt a nyilatkozatot tette, hogy kizárólag a CIB Banknál vezet számlát. A nyertes ajánlattevő ezért kérelmező szerint egyrészt a Kbt. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján érvénytelen, mert nem csatolta valamennyi számlavezető pénzügyi intézetének nyilatkozatát, másrészt a Kbt. 88. § (1) bekezdés e) pontja alapján is érvénytelen, mert nem igazolta a szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasságát. Erre tekintettel kérte kérelmező annak megállapítását is, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a számlavezető pénzügyi intézetei tekintetében a Kbt. 4. § 9/A. pontja szerint hamis nyilatkozatot tett, továbbá hogy ajánlatkérő megsértette a Kbt. 62. § (1) bekezdés b) pontját és a 88. § (2) bekezdés b) pontját, mert a hamis nyilatkozattétel miatt nem zárta ki az eljárásból a nyertesnek nyilvánított ajánlattevőt.
- b) Kérelmező hivatkozott arra, hogy a nyertes ajánlattevő ajánlata a Kbt. 88. § (1) bekezdés f) pontja alapján érvénytelen azon okból is, mert a felhívás III.2.2) P/2 alpontjában ajánlatkérő előírta a számviteli jogszabályoknak megfelelő beszámoló egyszerű másolatának benyújtását, azonban a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által az ajánlatba benyújtott egyszerűsített éves beszámolójához nem csatolta a jogszabály által előírt kiegészítő mellékleteket. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 96.§ (1) bekezdése szerint az egyszerűsített éves beszámoló mérlegből, eredménykimutatásból és kiegészítő mellékletből áll.
- c) Kérelmező sérelmezte, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. hamis nyilatkozatot tett az ajánlatban a közbeszerzés tárgyából származó összes nettó forgalom tekintetében.

A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. az ajánlatban úgy nyilatkozott, hogy a teljes nettó forgalma az elmúlt két évben kizárólag a közbeszerzés tárgyát képező tevékenységből származik. Ez azonban ellentmond az ajánlatba csatolt referenciamunkákat ismertető táblázatban foglaltaknak, mely szerint a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. call center tevékenységen felül média- piac- és közvélemény kutatási adatfelvételi tevékenységet is végzett és kiadványértékesítés támogatási tevékenységet is végzett 2007-2008-ban. A közbeszerzés tárgyaként ajánlatkérő call center szolgáltatás nyújtását írta elő.

Mindez kérelmező szerint alátámasztja azt, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft.-nek a teljes nettó árbevétele 2007-ben és 2008-ban nem kizárólag a közbeszerzés tárgyát képező tevékenységből származott.

Hivatkozott továbbá kérelmező a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. egyszerűsített éves beszámoló kiegészítő mellékletére (melyet csatolt kérelmező), melynek I.1. Általános adatok, rövid bemutatkozás” című pontja szerint „A vállalkozás a tárgyidőszakban teleinformációs tevékenységet, illetve piac- és közvéleménykutatást folytatott”.

Fentiekre tekintettel kérte kérelmező annak megállapítását, hogy Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a közbeszerzés tárgyából származó összes nettó forgalma tekintetében a Kbt. 4. § 9/A. pontja szerint hamis nyilatkozatot tett, továbbá hogy ajánlatkérő megsértette a Kbt. 62. § (1) bekezdés b) pontját és a 88. § (2) bekezdés b) pontját, mert a hamis nyilatkozattétel miatt nem zárta ki az eljárásból a nyertesnek nyilvánított ajánlattevőt.

Kérelmező szerint a fentiek miatt a nyertes ajánlattevő közbeszerzés tárgyából származó összes nettó forgalma alig haladja meg a felhívásban ajánlatkérő által előírt pénzügyi, gazdasági alkalmassági kritérium teljesítéséhez szükséges nettó 500 millió Ft-os határt. Feltételezi ezért kérelmező, hogy a P/3b. pontban rögzített pénzügyi, gazdasági alkalmassági feltételt nem teljesíti a nyertes ajánlattevő, ezért érvénytelen az ajánlata a Kbt. 88.§ (1) bekezdés e) pontja alapján.

Kérelmező 2009. november 25-én kiegészítette kérelmét. Sérelmezte, hogy ajánlatkérő megtagadta számára a nyertes ajánlatba való iratbetekintést. Kérelmező szerint ajánlatkérő megsértette a Kbt. 96/A. § (2) bekezdését, mivel megtiltotta a nyertes ajánlatban lévő azon adatok nyilvánosságra hozását, melyeket az elbírálás során figyelembe vett. Továbbá megsértette ajánlatkérő a verseny nyilvánosságának alapelvét, a Kbt. 1. § (1) bekezdését.

A Döntőbizottság a kérelmekre megindította a jogorvoslati eljárást 2009. november 26-án, melyre vonatkozóan értesítést küldött a feleknek és ajánlatkérőt felhívta az iratok azonnali megküldésére. Ezen értesítést a visszaérkezett tértivevény szerint ajánlatkérő 2009. december 1-én vette át,

valamint a Döntőbizottság az értesítést faxon is megküldte ajánlatkérőnek 2009. november 30-án. Ajánlatkérő 2009. december 1-én 14 óra után hozta be a Döntőbizottsághoz a tárgybani közbeszerzési eljárás iratait személyesen.

Kérelmező 2009. december 1-én 14 órakor kereste meg iratbetekintés érdekében a Döntőbizottságot telefonon, a Döntőbizottság ekkor tájékoztatta kérelmezőt, hogy a közbeszerzési eljárás iratai még nem állnak rendelkezésre.

Kérelmező 2009. december 8-án tekintett be tárgybani közbeszerzési eljárás irataiba a Döntőbizottságnál.

2009. december 2-án kérelmező újabb, 2. számú jogorvoslati kérelem kiegészítéssel ált. Előadta, hogy ajánlatkérő a jogorvoslati eljárásban fennálló iratmegküldési kötelezettségét megszegte, mivel a 2009. november 26-án kelt értesítés ellenére 2009. december 1-ig az iratokat nem küldte meg a Döntőbizottság részére, aki ezért az iratbetekintés biztosítására vonatkozó kérelmét nem tudta teljesíteni. Ajánlatkérő megsértette ezzel a Kbt. 330. § (2) bekezdését.

Előadta továbbá kérelmező, hogy a fentiek miatt önhibáján kívül nem tudta az eljárás eredményhirdetésétől számított 8 napon belül az eljárás iratait megtekinteni, így az eljárással kapcsolatos valamennyi jogorvoslati kérelmi elemét előterjeszteni. Jelezte ezért, hogy a tényleges iratbetekintés során tudomására jutó jogsértés tekintetében fenntartja a jogorvoslat kérelmezése iránti jogát.

Ajánlatkérő érdemi észrevételében részben elkésztettségre, ügyfélképeség hiányára hivatkozott, egyebekben kérte a jogorvoslati kérelem elutasítását alaptalanság miatt.

Ajánlatkérő érdemi észrevételében az alábbiakra hivatkozott:

1. A helytelen eljárási rezsím választása kérelmi elem kapcsán ajánlatkérő elkésztettségre hivatkozott. Megjelölte, hogy a Kbt. 323. § (2) bekezdése alapján a kérelem a jogsértés megtörténtétől számított tizenöt napon belül nyújtható be. Ha a jogsértés a kérelmezőnek később jutott tudomására, a határidő a tudomásra jutással veszi kezdetét. A jogsértés megtörténtétől számított kilencven napon túl kérelmet előterjeszteni nem lehet. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár. Hivatkozott továbbá a Kbt. 323. § (3) bekezdés a) pontjára és (4) bekezdésre. Előadta, hogy a közbeszerzési eljárást megindító hirdetmény 2009. augusztus 17-én jelent meg a Közbeszerzési Értesítőben, így a választott eljárási rezsimmel, a közbeszerzési eljárást megindító hirdetménnyel kapcsolatosan a kérelem benyújtásának napjáig (2009. november 25.) valamennyi objektív és szubjektív határidő eltelt.

Egyebekben előadta ajánlatkérő, hogy a beszerzés fő tárgya, hogy ajánlattevő biztosítson szakképzett munkaerőt a Call Center szolgáltatás nyújtásához.

Ennek megfelelően került kiválasztásra a fő CPV kód (79623000-7 kereskedelmi és ipari munkaerővel való ellátási szolgáltatások), amely a Kbt. 4. számú mellékletében szereplő 22-es szolgáltatási kategóriába tartozik (személyzetelhelyezési és - ellátási szolgáltatások). Ajánlatkérő mindezek alapján választotta a Kbt. 161/A. § (1) bekezdés alapján az egyszerű közbeszerzési eljárást, amely a hivatkozott jogszabályhely értelmében akkor is alkalmazható, ha 3. és 4. melléklet szerinti szolgáltatások vegyesen alkotják a beszerzés tárgyát, és a 4. melléklet szerinti szolgáltatások értéke meghaladja a 3. melléklet szerinti szolgáltatások értékét.

2. Ajánlatkérő a 2. kérelmi elem tekintetében alaptalanság miatt kérte a kérelem elutasítását. Előadta, hogy a Kbt. VII. fejezete szerinti, különös egyszerű közbeszerzési eljárás vonatkozásában irányadó szabályokat a Kbt. 23-24. címek tartalmazzák. Ezen belül a Kbt. 261. § (1) bekezdése előírja, hogy a különös egyszerű közbeszerzési eljárásra a Kbt. 250-254. §-át a (2) és (3) bekezdés szerinti eltérésekkel kell alkalmazni. A Kbt. 261. § (2) bekezdés h) pontja alapján az ajánlatok elbírálására a 81-89/A. § és a 90. § (5) bekezdése, továbbá a 91. és 92. §, valamint a 197. és 199. § alkalmazandó azzal, hogy az ajánlati felhívás helyett ajánlattételi felhívást kell érteni. Ezen hivatkozott jogszabályhely nem rendeli alkalmazni a különös egyszerű eljárások vonatkozásában a Kbt. 92/A.§ (2) bekezdését.

3.,4. kérelmi elem, a nyertes ajánlattevő által megajánlott telefonhívás szolgáltatási díja kapcsán ajánlatkérő elsősorban ügyfélképeség hiányára hivatkozott, álláspontja szerint egy érvénytelen ajánlatot adó ajánlattevőnek nincs ügyfélképesége egy másik ajánlat érvényességének támadása körében. Érdemben hivatkozott a korábbi szerződésben foglaltakra, mely alapján a szolgáltatónak telefonhívásonként, 84 Ft + ÁFA/perc összeget fizetett ki, azzal hogy a díj legfeljebb 100 másodpercnyi beszélgetési időig számolható fel (a szerződés 2006-ban eredetileg 79 Ft +ÁFA/perc díjjal került megkötésre). Ajánlatkérő a kirívóan alacsony és magas ellenszolgáltatás vizsgálatakor ezen értéket is figyelembe vette. A TCT Kft. 118 Ft-os és a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft által alkotott Konzorcium 59 Ft-os hívásdíja a korábbi díjhoz képest ajánlatkérő álláspontja szerint egy elfogadható +/- tartományba (+ 40 %, - 30 %) esik. Ajánlatkérő előadta, hogy vizsgálta a többi ajánlati elemhez képest is a nyertes ajánlattevő megajánlását, e körben azt állapította meg, hogy kérelmező ajánlati ára kirívóan magas, míg a TCT Kft. ára pedig az általa beadott indokolásból kiderült, hogy azért magasabb a telefonhívás költsége, mert egy eltérő módszer alkalmazásából kifolyólag azon belül jelentkeznek inkább a költségek a szolgáltatás teljesítése körében.

Ajánlatkérő figyelembe vette továbbá azt is, hogy az új szolgáltatóval megkötendő szerződés számos olyan rendelkezést tartalmaz, amely a korábbi

szerződéshez képest kedvezőbb hívásdíjat eredményezhet. Ilyen rendelkezések többek között:

- A korábbi szerződés alapján a szolgáltatónak több mint 90 millió Ft + Áfa összegért meg kellett vásárolnia ajánlatkérő tárgyi eszközeit, amelynek költségét a szolgáltató nyilvánvalóan beépítette az ajánlati árába. A jelen közbeszerzési eljárás alapján megkötendő szerződés ilyen kötelezettséget nem ró ajánlattevőkre, amely 15 %-kal alacsonyabb díjakat eredményezhet.
- Ajánlatkérő a jelen közbeszerzési eljárás alapján megkötendő szerződés 5.1. pontjában jelentős mértékben (esetenként a korábbi szerződéshez képest több mint duplájára) növelte az időigényesebb telefonbeszélgetési típusoknál az elszámolható időtartamot, amely szintén árcsökkentő hatást eredményezhet a percdíjak tekintetében.
- A rendkívüli hívásszám-növekedés jól definiálttá vált, megszüntetve ezáltal a jelenlegi szerződésben üzleti kockázatot eredményező bizonytalanságot, valamint jelentősen csökkentett szolgáltatási színvonal elvárást fogalmaz meg ilyen esetekre.

Ajánlatkérő előadta, hogy a nyertes ajánlattevő hívásdíja értékelésénél figyelemmel volt továbbá arra az ajánlatban rögzített tényre is, hogy a nyertes ajánlattevő több megrendelőt kiszolgáló, jelentős technikai és humán erőforrással rendelkező szolgáltató, így az erőforrások költsége alacsonyabb díjak alkalmazására ad lehetőséget anélkül, hogy azok irreálisak lennének. Mindezek alapján ajánlatkérő álláspontja szerint a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft által alkotott Konzorcium 59 Ft-os hívásdíja nem tekinthető irreálisan alacsony ajánlatnak, ezért a Kbt. 86.§ (1) bekezdésének alkalmazására nem volt szükség, sem az ajánlat érvénytelenségének megállapítására ezen okból.

Ajánlatkérő a kérelmező által a korábbi szerződésben foglaltak összevetése kapcsán előadottakra tekintettel csatolta a korábbi szerződést és ahhoz kapcsolódó iratokat. Továbbá előadta, hogy 2008. január 1. napjától kezdődően a vállalkozási szerződés garantált hívásmennyiségre vonatkozó szabályait alkalmazni nem kell és a Megrendelőt nem terheli hívásforgalmi előrejelzési kötelezettség. Ezen rendelkezések rögzítése mellett a felek a vállalkozói díj összegét változatlanul hagyták, amely alátámasztja, hogy a vállalkozási szerződés értelmezése keretében pontosított rendelkezések nem hatottak ki a vállalkozó költségeire, nem eredményezték annak növekedését.

Ajánlatkérő a kérelmező által hivatkozott képzett, képzetlen munkaerő alkalmazása kapcsán arra hivatkozott, hogy a korábbi, 2006-os vállalkozási szerződés részletesen szabályozta a vállalkozó ügyintézők képzésére vonatkozó kötelezettségét, ennek keretében azt is, hogy sikertelen vizsga esetén a megrendelő az ügyintéző alkalmazását megtiltja. Erre tekintettel ajánlatkérő kérelmező ezen hivatkozását is megalapozatlannak tartja.

Ajánlatkérő a 100 millió Ft értékű biztosíték kapcsán utalt arra, hogy a költségek csökkentésének szándéka által vezérelten az új szerződésben lehetővé tette, hogy a vállalkozó ne a szerződés teljes időtartamát lefedő biztosítékot adjon át, hanem azt a szerződés vonatkozó rendelkezéseivel összhangban meghosszabbítsa. Ezen szabályozás alapján a vállalkozó alacsony költség mellett eleget tud tenni a biztosítéknyújtási kötelezettségnek. Ajánlatkérő tudomása szerint a piacon kevesebb mint 0,5 %-os éves díj mellett szerezhető bankgarancia megfelelő bonitású cégek számára, így a teljesítési biztosíték bankgarancia formájában történő biztosítása elenyésző költséget jelent a vállalkozó számára.

Ajánlatkérő a kötbérek kapcsán utalt arra, hogy az új szerződés szerinti kötbér mértéke nem haladja meg a 2006-os vállalkozási szerződés azonos kötbéréét. A kötbérek pontosabban definiáltak az új szerződésben, fokozatos kötbérezés érvényesül, a kötbér összege az alapul szolgáló szerződésszegés súlyához, mértékéhez igazodik, amely a korábbi vállalkozási szerződés alapján fizetendő egyes kötbérek esetén nem érvényesült.

Mind a korábbi, mind az új vállalkozási szerződés alapján lehetőség volt ill. van a vállalkozó szerződésszegéseiből fakadó megrendelői károk - beleértve akár a kötbért meghaladó károkat is - érvényesítésére. Ez azt jelenti, hogy végeredményben mindkét szerződés azonos szankcionálási lehetőséget biztosított vállalkozó szerződésszegései esetére.

Ajánlatkérő megjegyezte, hogy megítélése szerint a kötbérek fő funkciója, hogy jelezze a vállalkozó számára a szerződésszerű teljesítés fontosságát az egyes szerződéses követelményekhez kapcsolódóan. Az az ajánlattevő, aki a kötbérek jelentős költségnövelő tényezőként árazza be ajánlatában, úgy gondolja, hogy nem fog tudni szerződésszerűen teljesíteni. Amennyiben a vállalkozó megfelelően teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségeit, kötbér-/kártérítés-fizetési kötelezettsége nem merül fel.

Ajánlatkérő előadta továbbá, hogy a 2006-os vállalkozási szerződés kérelmező előadásával szemben nem sorolta fel a sztrájkot a vis maior események között. Ezzel szemben az új szerződés bevezette a rendkívüli hívásszám-növekedés kategóriáját, mely esetben az elvárt szolgáltatási színvonal jelentősen csökkentésre került. Ez a szabályozás komoly költségmegtakarítást eredményez a vállalkozó oldalán, hiszen nem kell a szerződésszegéstől tartva, nagy létszámú, "azonnal bevethető" munkavállaló rendelkezésre állását folyamatosan biztosítania.

Ajánlatkérő hangsúlyozta azt is, hogy a 2006-os vállalkozási szerződés kizárólag a 3. évet követően, az opció lehívása esetén biztosította az inflációkövetést a vállalkozói díj vonatkozásában, ekkor is csak a 2008-as inflációval megegyező mértékben. Ezzel szemben az új szerződés már az első év leteltét követően biztosítja a vállalkozói díj automatikus korrekcióját a fogyasztói-árindex változásának megfelelően. Mindez 5 %-os inflációval számolva azt eredményezi, hogy az opció lehívása esetén, a második évet

követően a vállalkozói díj több mint 10 %-ot fog emelkedni a nyertes ajánlattevő által megajánlotthoz képest.

Ajánlatkérő további költségcsökkenést eredményező szempontok keretében hivatkozott arra, hogy számos - jellemzően hosszú beszélgetést igénylő - hívástípus esetén lényegesen megemelésre került a fizetett beszélgetési idő, ami jelentős árbevétel növekedést eredményezhet a vállalkozó oldalán.

A fentebb előadottak alapján ajánlatkérő álláspontja szerint az új szerződés a korábbi szerződéshez képest - éppen a korábbi szerződéssel kapcsolatos szabályozatlansági problémákból származó tapasztalatok okán - pontosabb, egyértelműbb rendelkezéseket tartalmaz, amelyek a vállalkozó számára is kiszámíthatóbb szerződéses környezetet jelent, mely nyilvánvalóan kedvezőbben befolyásolja az árazást is.

Ajánlatkérő előadta, hogy álláspontja szerint a kérelmező által az észrevételében kifejtett számítása nem fogadható el, számos helyen téves adattal számol, és önkényes feltételezéseket tartalmaz.

Ajánlatkérő a közbeszerzési eljárás dokumentációjában megadta a hívásokra vonatkozó tájékoztató adatokat, a napi becsült hívásszámot. Ajánlattevők gazdasági kalkulációjuknál ezen adatokkal számolhattak. Ehhez képest kérelmező önkényesen 2850 db napi hívással számol, hivatkozással a hívásszám-csökkenés trendszerűségére és arra, hogy a kiugróan magas hívásszámot produkáló napokat figyelmen kívül kell hagyni. Ezen kiugróan magas hívásszámot produkáló napok figyelembe vétele is szükséges a számításnál, hiszen ezek a múltban is, és a jövőben is előfordultak, illetve elő fognak fordulni, és ezen hívások kezeléséért ugyanúgy díjazás illeti meg a vállalkozót. A hívásszám-csökkenés trendszerűségével kapcsolatban elmondható, hogy a közösségi közlekedésben bekövetkezett és várható változások sem indokolják a kérelmező által önkényesen, 2010-re vonatkozóan megállapított 12 %-os mértékű csökkenést.

Ajánlatkérő szerint a költségek tekintetében is téves megállapításokat tesz kérelmező a számításánál. Ajánlatkérő azzal egyetért, hogy a költségek túlnyomó többségét a munkabérek és járulékai teszik ki, ugyanakkor kérelmező indokolatlanul nagy számú és munkabérű ügyintézői körrel számol. Ajánlatkérő megítélése szerint a kérelmező által megjelölt, minimálisan szükségesnek tartott 45 fő ügyintéző és vezetői létszám a szükséges létszám felső határa, munkaszervezéssel, megfelelő munkaidőkeret alkalmazásával ennél kevesebb humán erőforrás is elegendő lehet a szerződésszerű teljesítéshez.

Ajánlatkérő álláspontja szerint a kérelmező által kalkulált munkaerőköltség kiugróan magas, figyelemmel a végzendő tevékenység jellegére, az ahhoz szükséges munkaerő képzettségére. Mindezek alapján rendkívül óvatos számítással is (napi 3000 db hívást feltételezve a szerződéstervezetben megadott 3500 db hívással szemben és feltételeesen elfogadva a 45 fős létszám

szükségességét) ajánlatkérő álláspontja szerint megállapítható, hogy a nyertes ajánlattevő által megajánlott díjak alapján is nyereségesen működtethető az adott szolgáltatás, a nyertes ajánlattevő átlagosan 328.202 Ft nettó bevételre tesz szert naponta a hívásokból. Figyelemmel arra a tényre is, hogy a nyertes ajánlattevő által választott szolgáltatási helyszín térségében jellemzően a fizetési igények alacsonyabbak, mint a fővárosban és annak körzetében élőknél, így átlagosan 120.000 Ft bruttó munkabérrel, járulékokkal és 45 fő létszámmal számolva 6 939 000 Ft munkaerőköltség adódik. A vállalkozónál 3.434.670 Ft bevétel marad a munkabér és a járulékok ki fizetését követően. Ez az összeg pedig fedezi a működtetéshez szükséges egyéb költségeket, és megfelelő mértékű nyereséget is biztosít a vállalkozó számára.

Ajánlatkérő a 4. kérelmi elem vonatkozásában elkésettségre is hivatkozott. Ajánlatkérő 2009. október 13-án minden ajánlattevő egyidejű tájékoztatásával értesítette ajánlattevőket a Kbt. 86. § (1) szerint a vitatott ajánlati árelemek vonatkozásában az ajánlatkérő által kirívóan alacsonynak vagy magasnak értékelt ellenszolgáltatás kapcsán az indokolások benyújtásáról. Ezen levél kézhezvételét a kérelmező 2009. október 13-án visszaigazolta. Ezzel tudomására jutott, hogy az ajánlatkérő melyik ajánlattevőtől és pontosan mely ajánlati elemek tekintetében kér indokolást arra tekintettel, hogy kirívóan alacsonynak vagy magasnak értékelt valamely ellenszolgáltatást. Ez alapján az indokolások bekérésének napjától a kérelem benyújtásának napjáig (2009. november 25.) több, mint 15 nap telt el, így a kérelem ezen kérelmi elem tekintetében elkésett.

5. Ajánlatkérő az eredményhirdetésnek a halasztott időponthoz képest való korábbi időpontban való megtartása kapcsán rögzítette, hogy a végső ajánlatokban az ajánlati árak kapcsán több elem tekintetében szükségessé vált tisztázásra tekintettel az eredetileg tervezetthez képest több időre volt szükség, így ajánlatkérő elhalasztotta 30 nappal az eredmény kihirdetését. Azonban arra tekintettel, hogy a Call Center szolgáltatás nyújtására vonatkozó korábbi szerződés 2010. január 2-án lejár, így az ajánlatkérőnek kiemelt érdeke, hogy az eljárás lezárásakor a kirívóan alacsony/magas ellenszolgáltatások kapcsán felmerült számos, előre nem kalkulált kérdés által okozott idővesztés ellenére az eljárás eredményét a lehető leghamarabb kihirdesse. Mindez összhangban van a Kbt. 94. § (1) bekezdésében foglaltakkal is, miszerint az ajánlatokat a lehető legrövidebb időn belül kell az ajánlatkérőnek elbírálnia és azt követően az eljárás eredményét vagy eredménytelenségét kihirdetnie. Ezen kérelmi elem vonatkozásában ajánlatkérő hivatkozott továbbá kérelmező ügyfélképességének hiányára, előadta ajánlatkérő, hogy álláspontja szerint az eredményhirdetés elhalasztását követően korábbi időpontban való megtartása egyetlen ajánlattevő jogát, jogos érdekét sem sértette, veszélyeztette.

6. Kérelmező ajánlatának érvénytelenné nyilvánítása kapcsán ajánlatkérő előadta, hogy az összegezésben részletesen kifejtette, hogy milyen okokból, milyen indokok alapján minősítette kérelmező ajánlatát érvénytelenné. Ajánlatkérő álláspontja szerint az összegezésben szereplő indokok megalapozzák kérelmező ajánlatának érvénytelenné nyilvánítását.

Ajánlatkérő hivatkozott arra, hogy kérelmező a jogorvoslati eljárás során előadottakkal sem tudta feloldani azon ellentmondást, mely szerint korábbi előadása alapján az sms- és e-mail küldés teljesen automatizált, emberi beavatkozást nem igénylő feladat, míg a jogorvoslati eljárás során előadottak alapján ezen szolgáltatások is emberi erőforrás közreműködését igénylik. Kérelmező indoklásában nem jelölte meg az emberi erőforrás igénybevételét, automatizálásra hivatkozott, és költségszámítást sem csatolt arra vonatkozóan, hogy az emberi erőforrás igénybevételének költsége milyen mértékű, azt díjának megadásánál miként vette figyelembe. Kérelmező a jogorvoslat során benyújtott beadványában maga is elismerte, hogy a jegyátvételi kód SMS-ben való kiküldése emberi erőforrás igénybevételét teszi szükségessé, melynek költsége rendkívül alacsony.

Kérelmező közbeszerzési eljárásban benyújtott indokolásai a fentiek alapján nem felelnek meg a Kbt-ben és ajánlatkérő indokoláskérésre vonatkozó felhívásában is rögzített, objektív, részletes számításokkal alátámasztott indokolásadás követelményének.

Ajánlatkérő előadta, hogy kérelmező hivatkozásával szemben a második indokolást kérő levele nem csak az ún. "krízis SMS"-re vonatkozott, hanem valamennyi SMS-típusra, melynek keretében kérte a krízis SMS küldés folyamatának részletesebb ismertetését is.

Ajánlatkérő előadta továbbá, hogy álláspontja szerint az e-mail-szolgáltatás egyetlen része sem automatizálható. Az e-mailek kezelése gyakorlatilag ugyanazon tevékenységet igénylik írásban, mint a telefonhívások kezelése szóban, mivel ajánlatkérő ügyfelei minden megkötés nélkül kérhetnek tájékoztatást szóban (telefonhívás útján), illetve írásban (e-mail útján). A sablonlevelek alkalmazása sem teszi feleslegessé emberi erőforrás igénybevételét, a sablonlevelek megkönnyíthetik az emberi ügyintézkést, de teljes mértékben nem tudják helyettesíteni. Az információigény széleskörűsége, szerteágazó volta miatt a folyamat nem automatizálható.

Ajánlatkérő a kérelmező telefonhívás szolgáltatás díjával kapcsolatban megjegyezte, hogy a kérelmező indoklásában felsorolt tényezők nem támasztják alá az ekkora mértékű, kirívóan magas ár szerepeltetését. Kérelmező a humánerőforrás, kötbér és egyéb kockázati tényezőket csupán ezen szolgáltatási díj elem vonatkozásában árazta be, azoknak egyéb szolgáltatástípusoknál (e-mail, SMS) megajánlott díjban nem került feltüntetésre, csakúgy mint a "MÁV-specifikus" költségek, holott krízishelyzetben nő a kiküldendő krízis SMS-ek és e-mailek száma is.

7. A nyertes ajánlat érvényessége körében ajánlatkérő elsődlegesen elkésettségre hivatkozott mind az eredményhirdetéshez képest, mind az iratbetekintéshez képest, mert ajánlatkérő szerint kérelmezőnek minél hamarabb kellett volna az iratokba betekinteni és kérelmi elemét előterjeszteni, a Döntőbizottságnál 2009. december 1-én rendelkezésre álltak az iratok. Ajánlatkérő az elkésettség vonatkozásában hivatkozott arra is, hogy több döntőbizottsági határozat is rendelkezik arról, hogy nem az iratbetekintés időpontját kell alapvetően a tudomásra jutás időpontja körében figyelembe venni. Kérelmező 2009. december 8-án tekintett be az iratokba, miközben már 2009. december 1-én rendelkezésre álltak az iratok, így ajánlatkérő szerint a 2009. december 16-án előterjesztett jogorvoslati kérelmi elemek, a nyertes ajánlat érvényessége tekintetében elkésettek. Arra vonatkozóan, hogy kérelmező alap jogorvoslati kérelmében már szerepeltette a nyertes ajánlat érvényességének sérelmezését, ajánlatkérő előadta, hogy ezen kérelmi elemek nem felelnek meg a Kbt.-ben foglalt követelményeknek, általánosságban, globálisan nem lehet kérelmi elemeket előterjeszteni.

- a) Érdemben a nyertes pénzügyi nyilatkozatai vonatkozásában ajánlatkérő előadta, hogy az ajánlatban szereplő adatokat kellett vizsgálnia. A nyertes ajánlatban szereplő cégek kivonatban két bankszámlaszám volt feltüntetve, erre vonatkozóan az ajánlat tartalmazta a pénzügyi nyilatkozatokat, így azok alapján ajánlatkérő a nyertes ajánlat alkalmasságát tudta megállapítani. Továbbá hivatkozott még arra is, hogy 30 napon túli sorban állás nem merülhet fel egy 2009. szeptember 4-én megnyitott bankszámla vonatkozásában, mivel az ajánlattételi határidő 2009. szeptember 7-e volt.
- b) Ajánlatkérő a számviteli jogszabályoknak megfelelő beszámoló nyertes általi csatolása körében előadta, hogy a nyertes ajánlatban szereplő iratokat, dokumentumokat vizsgálta meg, mely alapján az éves beszámolóból megállapítható volt a nyertes ajánlattevő alkalmassága.
- c) Ajánlatkérő a közbeszerzés tárgyából származó forgalomra vonatkozóan a nyertes által tett nyilatkozat körében előadta, hogy álláspontja szerint a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. nem tett hamis nyilatkozatot. Rögzítette, hogy kapcsolódó szolgáltatásokat végzett a Magyar Telefon-Média Intézet Kft., de azt call center szolgáltatás keretében végezte, mely szorosan hozzá kapcsolódó tevékenység. Jelenleg is a szerződés szerint végez a nyertes ajánlattevő ilyen tevékenységet megrendelő kérésére. Ajánlatkérő megjegyezte a közbeszerzés tárgyából származó forgalom kapcsán, hogy a nyertes ajánlatban feltüntetett referenciamunkák esetében a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. azt jelölte meg, hogy call center üzemeltetés keretében merültek fel egyéb szolgáltatási tevékenységek is, nem azt ismerte el, hogy más szolgáltatást is végzett.

Ajánlatkérő a kérelmező 1. számú jogorvoslati kérelem kiegészítése kapcsán, melyben sérelmezte, hogy ajánlatkérő nem engedélyezte számára a nyertes

ajánlatba való iratbetekintést, előadta, hogy álláspontja szerint az iratbetekintés biztosításának kötelezettségét ajánlatkérő számára nem írja elő a Kbt. Ajánlatkérőnek a Kbt. 97.§-a alapján tájékoztatási kötelezettsége van az érvényes ajánlatot tevők felé a nyertes ajánlat jellemzőiről. Ajánlatkérő előadta, hogy teljes mértékben biztosította az eljárás során a Kbt. 1.§ (1) bekezdésben megfogalmazott verseny nyilvánosságára vonatkozó alapelv érvényesülését is azáltal, hogy a Kbt.-ben rögzített valamennyi közzétételi, tájékoztatási, értesítési kötelezettségének eleget tett.

Ajánlatkérő a kérelmező 2. számú kiegészítő jogorvoslati kérelmében foglaltak elutasítását is kérte, iratmegküldési kötelezettségének haladéktalanul eleget tett.

Egyéb érdekelt, a Magyar Telekom Nyrt. és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. konzorcium érdemi észrevételében kérte a jogorvoslati kérelem elutasítását. Előadta, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. 2009. szeptember 3-án kezdeményezte az Unicredit Bank Zrt.-nél bankszámla nyitását, mely kapcsán a társaság hiánypótlás keretében további iratokat csatolt 2009. szeptember 7-én. Ezen iratok a banknak történő átadása nem eredményezi a bankszámla automatikus megnyitását, annak létrehozása a bank diszkrecionális jogköre, mely az ügyfél számára nem nyilvános. Tekintettel arra, hogy az ajánlatban a bankszámlákra vonatkozó nyilatkozatot a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. vezetői 2009. szeptember 4-én írták alá, amikor a bank által végrehajtott aznapi technikai művelet eredményéről nem volt és nem is lehetett tudomásuk, így valótlan adatot nem szolgáltatottak, hamis nyilatkozatot nem tettek. A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a számla létrejöttéről visszajelzést, bankszámlaszámot, rendelkezési jogosultságot nem kapott 2009. szeptember 7-ig.

A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. fenntartotta, hogy az ajánlatban megjelölt forgalmi adatok az ajánlatkérő által a közbeszerzés tárgyaként meghatározott call center szolgáltatás tevékenységből származnak. Előadta, hogy call center szolgáltatás alatt bejövő és kimenő hívások, e-mailek és SMS-ek komplex rendszerét kell érteni, a tevékenység elsődlegesen telefonon, másodsorban egyéb, személytelen formában (email, SMS) folytatott módjára vonatkozik, párhuzamba állítva a személyes ügyintézésel, nincs olyan értelmezési tartománya, amely a tevékenység tartalmára utalna. Így az, hogy call center szolgáltatás keretében tartalmilag milyen tevékenységet végzett a Magyar Telefon-Média Intézet Kft., irreleváns: lehet az menetrendi információ a MÁV-START Zrt. részére, és lehet kiadvány-értékesítés, vagy összetett piackutatási adatfelvétel, a hangsúly a többcsatornás, "személytelen" ügyintézésen van. Ilyen tevékenységet a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. a hivatkozott időszakban, és azt megelőzően is végzett.

A telefonhívás szolgáltatás díja vonatkozásában előadta egyéb érdekelt, hogy álláspontja szerint nem tekinthető kirívóan alacsonynak ezen ajánlati ára, az

megfelel az iparági sztenderdeknek. A Magyar Telefon-Média Intézet Kft. végez hasonló munkát hasonló árszínvonalon a megrendelő megaláztatására. Általánosságban elmondható, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. nagy számú ügyfelére támaszkodva, a méretgazdaságosságot kiaknázva kedvező árat tud partnereinek ajánlani.

Egyéb érdekelt bemutatta azt a számítási módszert, amely alapján vállalási árát meghatározta. Rögzítette, hogy az ajánlatkérő által az ajánlati kiírásban megjelölt várható hívásforgalmi adatokkal számolt. Ebből kiindulva havi 94.500 hívással, 10.500 SMS-el, és 1200 e-maillal kalkulálva, és a hívástípusonként elszámolható időket figyelembe véve mindösszesen 9.468.300 Ft havidíj adódik bevételként.

A kiadási oldalt figyelembe véve látszik, hogy a legjelentősebb tétel a munkabérből, amelyet egyéb érdekelt is maximálisan 45 munkavállalóra kalkulált, megjegyezve azt, hogy a munkavállalók egy része részmunkaidőben foglalkoztatott, s mindegyikük munkaideje munkaidőkeret alkalmazásával kerül meghatározásra. Szükség van rugalmasan foglalkoztatható ügyintézőkre, így lehetőség van a hirtelen megnövekedett hívásszámok kezelésére. Az ügyfélszolgálat miskolci elhelyezkedése okozza, hogy a munkabérek kedvezőbbben alakulnak, mint a fővárosban. Ennek megfelelően a munkavállalók átlagos bruttó céges költsége kb. 140.000 Ft (részmunkaidősek is benne foglaltatnak), amely összesen (45 munkavállalóval számolva) 6.300.000 Ft költséget ad ki. Az árbevétel és a munkabérből különbségeként 3.168.300 Ft árrés adódik, amelyből kell a bérleti, üzemeltetési költségeket, telekommunikációs költségeket, ill. a profitot kifizetni. Tekintve azt, hogy a konzorcium egyik tagja távközlési társaság, így a telekommunikációs díjak alacsonyan tarthatók, a profitot nagyságrendileg 1.500.000 Ft-ban határozta meg egyéb érdekelt, amely a teljes árbevételhez viszonyítva 16%-os vállalkozói haszonként felel meg. Egyéb érdekelt megjegyezte, hogy a munkavállalók már a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. alkalmazásában állnak, és korábbi feladataik ellátása mellett végzik majd munkájukat ajánlatkérő érdekében.

Egyéb érdekelt hivatkozott arra, hogy álláspontja szerint a kérelmező által árnövelő tényezőként felhozott kötbérfeltételek a szolgáltató szerződés szerinti teljesítésre szorításának eszközei, és ilyenformán megfelelnek az iparági sztenderdeknek, amelyek nem vehetőek számításba az ár kalkulálásánál. Ajánlatkérő a kérelmező által hivatkozott rendkívüli hívásszám emelkedés esetére kedvezőbb kötbérfeltételeket állapít meg, és ezzel egy időben a szolgáltató magasabb díjra is jogosult, tekintettel a beérkező nagyobb hívásmennyiségre.

Egyéb érdekelt megjegyezte, hogy számára a tudásbázis és elektronikus adatbázis létrehozásának költsége az ajánlati árát nem befolyásolta, mert ezen rendszerek más projektjei kapcsán rendelkezésre állnak, azokat csak az ajánlatkérő által előírt tartalommal kell feltölteni.

Előadta továbbá egyéb érdekelt, hogy a kérelmező által csekély vállalkozói díjjal árazott e-mail kezelési díjelem ugyanolyan és ugyanannyi munkát kíván meg, mint egy telefonhívás megválaszolása. Az, hogy az érdeklődőknek küldött válaszlevelek sablon szerint kerülnek megírásra, nem helyettesíti azt, hogy annak tartalmi részében valós információt kell adni. Így, ha egy utas az iránt érdeklődik - függetlenül attól, hogy telefonon, vagy e-mailben teszi ezt -, hogy mikor indul egy bizonyos vonat, azt az ügyintézőnek mindenképpen meg kell keresnie, tartalmi, valós választ kell adnia rá, sablonnal az érdemi keresési munka nem pótolható, automatizálás ebben a folyamatban nem lehetséges. Természetesen ennél jóval bonyolultabb kérdések is feltehetőek úgy telefonon, mint e-mailben, ennek megfelelően az e-mail kezelés automatizálása gyakorlatilag kizárt.

A Döntőbizottság a kérelmező által előterjesztett kérelmi elemeket külön-külön vizsgálta és az alábbiakat állapította meg vonatkozásukban.

Ajánlatkérő a Kbt. VII. fejezete szerinti egyszerű közbeszerzési eljárást folytatott le.

A Döntőbizottság az alap jogorvoslati kérelem és kiegészítéseik vonatkozásában ajánlatkérő eljárási kifogásai alapján először azt vizsgálta, hogy van-e eljárásjogi akadálya kérelmező jogorvoslati kérelmi elemei érdemi vizsgálatának. Kérelmező a kérelmi elemeit határidőben terjesztette-e elő, illetve kérelmezőnek van-e ügyfélképessége, jogos érdekséremlme a jogorvoslati kérelemben megjelölt kifogásai tekintetében.

A Döntőbizottság az alap jogorvoslati kérelem 1. eleme, az eljárási rezsim megválasztása körében ajánlatkérő eljárási kifogására is tekintettel először azt vizsgálta, hogy határidőben került-e benyújtásra ezen kifogás.

A Kbt. 323.§ (2) bekezdés alapján a jogorvoslati kérelem a jogsértés megtörténtétől számított tizenöt napon belül, a közbeszerzési eljárást lezáró jogsértő döntés esetében pedig az eredményhirdetéstől számított nyolc napon belül nyújtható be. Ha a jogsértés a kérelmezőnek később jutott tudomására, a határidő a tudomásra jutással veszi kezdetét. A jogsértés megtörténtétől számított kilencven napon túl kérelmet előterjeszteni nem lehet. E határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

E fenti rendelkezés a jogorvoslati kérelem előterjesztésére kétféle határidőt állapít meg. Általában közbeszerzési eljárással kapcsolatos jogsértés esetén annak megtörténtétől számított 15 napon belül kell a jogorvoslati kérelmet előterjeszteni. Ha azonban a kérelmező az eljárást lezáró döntés jogszerűségét kifogásolja, mely akár a nyertes személyére, akár az egyes ajánlatok

érvénytelenné vagy érvényessé nyilvánítására vagy az ajánlatkérői értékelésre vonatkozó ajánlatkérői döntést vitatja, akkor főszabályként a jogorvoslati kérelmet az eredményhirdetéstől számított 8 napon belül kell benyújtani.

Az elkésettség vizsgálata körében a Döntőbizottság megállapította, hogy kérelmező 2009. november 25-én nyújtotta be alap jogorvoslati kérelmét, azon belül az eljárási rezsimek megválasztásának kifogásolását. E körben a Kbt. 323.§ (2) bekezdése alapján a jogsértés megtörténtétől vagy ha a tudomásra jutás későbbi időpontban történik, akkor attól számított 15 napon belül kell a jogorvoslati kérelmet előterjeszteni.

Kérelmező az ajánlatkérői általi eljárási rezsimek választásáról az ajánlattételi felhívás alapján szerzett tudomást legkésőbb az ajánlata benyújtásának időpontjában, vagyis az ajánlattételi határidő lejártakor. Ekkor kérelmező tudomással bírt arról, hogy ajánlatkérő mely eljárási rezsimekben folytatja le közbeszerzési eljárását, az ajánlattételi felhívásban foglaltakra vonatkozóan beállt a kötöttség. Az ajánlattételi határidő lejárt, így kérelmező ezen általa hivatkozott jogsértésről tudomás szerzésének legkésőbbi időpontja 2009. szeptember 7-e volt, ekkor nyílt meg kérelmező számára a 15 napos jogorvoslati határidő, mely 2009. szeptember 22-én járt le. Kérelmező ehhez képest az eljárási rezsimek megválasztása körében kérelmét 2009. november 25-én nyújtotta be, így az elkésett.

A Kbt. 323.§ (2) bekezdése a jogorvoslati kérelem előterjesztése vonatkozásában objektív határidőként rögzíti, hogy a jogsértés megtörténtétől számított kilencven napon túl kérelmet előterjeszteni nem lehet.

A Kbt. 323.§ (3) bekezdés a) pontja szerint a (2) bekezdés szerinti határidő számításakor a jogsértés megtörténtének kell tekinteni a jogellenes tartalmú, a közbeszerzési eljárást megindító hirdetmény esetében a hirdetmény közzétételét, közvetlen felhívás esetében a felhívás megküldését.

Az eljárási rezsimek megválasztása az ajánlattételi felhívásban megjelölésre került, így a jogsértés megtörténte a közbeszerzési eljárást megindító hirdetmény közzétételével megvalósult. A hirdetmény 2009. augusztus 17-én jelent meg a Közbeszerzési Értesítőben, az ettől számított 90 napos objektív határidő 2009. november 15-én járt le. Azonban mivel ez munkaszüneti nap volt, ezért az azt követő munkanapon, 2009. november 16-án lett volna még lehetősége kérelmezőnek ezen kérelmi eleme előterjesztésére. Kérelmező azonban 2009. november 25-én nyújtotta be kérelmét, így a 90 napos objektív határidő lejártát követően, így ezen kérelmi eleme ezen határidő tekintetében is elkésett. A jogorvoslati határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

Kérelmező alap jogorvoslati kérelme 1. eleme érdemi vizsgálatának ezért eljárásjogi akadály van.

A nyertes ajánlat érvényességét támadó kérelmi elemek (alap jogorvoslati kérelem 3. és 7. eleme) vonatkozásában ajánlatkérő ügyfélképesség hiányára hivatkozott, előadta, hogy álláspontja szerint egy érvénytelen ajánlatot adó ajánlattevőnek nincs ügyfélképessége egy érvényes ajánlat érvényességének támadása körében.

Kérelmező e körben arra hivatkozott, hogy a nyertes ajánlatának érvénytelensége következtében a közbeszerzési eljárás eredménytelen lenne, és egy új közbeszerzési eljárásban kérelmező eséllyel vehetne részt ajánlattevőként és lehetne akár az eljárás nyertese.

A Kbt. 323. § (1) bekezdés szerint kérelmet nyújthat be az ajánlatkérő, az olyan ajánlattevő, részvételre jelentkező vagy egyéb érdekelt, akinek jogát vagy jogos érdekét az e törvénybe ütköző tevékenység vagy mulasztás sérti vagy veszélyezteti.

A Kbt. a kérelem előterjesztésének követelményeként támasztja, hogy jogát vagy jogos érdekét az e törvénybe ütköző tevékenység vagy mulasztás sértse vagy veszélyeztesse. A következetes bírói gyakorlat szerint ajánlatkérőn kívül kérelmezőként azok nyújthatnak be jogorvoslati kérelmet, akiknek jog vagy érdeksérelmé közvetlenül kimutatható a vitatott jogsértéssel összefüggésben.

A Döntőbizottság kérelmező ügyfélképessége vonatkozásában megállapította, hogy kérelmező tárgybani közbeszerzési eljárásban ajánlatot nyújtott be, melyhez kapcsolódóan jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a beadott ajánlatok érvényessége, illetve érvénytelensége körében ajánlatkérő jogszerű döntést hozott-e, ezen körben azonos szempontok alapján ítélte-e meg az ajánlatokat. A közvetlen érdeksérelmet megalapozza tárgybani esetben az, ha az ajánlatok értékelésének vizsgálata során egy ajánlat érvénytelenségének megállapítása következtében ajánlatkérőnek egy új közbeszerzési eljárást kell kiírnia, melyen kérelmezőnek megnyílik a lehetősége azon eljárásban való részvételre, ezáltal akár a nyertességére.

Nem befolyásolja az érdeksérelm fennállását az ajánlatok érvényessége, érvénytelensége megállapításának körében az, hogy kérelmező a közbeszerzési eljárás során érvénytelen ajánlatot tett.

A Döntőbizottság ezért megállapította, hogy kérelmezőnek ügyfélképessége fennáll a nyertes ajánlata érvényességének vitatása tárgyában függetlenül attól, hogy ajánlata érvényes vagy érvénytelen volt-e.

Ajánlatkérő a 4. kérelmi elem vonatkozásában elkésettire hivatkozott, előadta, hogy 2009. október 13-án minden ajánlattevő egyidejű tájékoztatásával

értesítette az ajánlattevőket, hogy a Kbt. 86. § (1) szerint mely ajánlattevőktől kért indokolást kirívóan alacsony vagy magas ellenszolgáltatás miatt. Kérelmező ezzel tudomást szerzett arról, hogy ajánlatkérő a nyertes ajánlattevőtől nem kért indokolást az 59 Ft-os telefonhívás szolgáltatás díja tekintetében. Az ettől számított 15 napos jogorvoslati határidő 2009. október 28-án letelt.

A Döntőbizottság e körben megállapította, hogy kérelmező 4. kérelmi elemének előterjesztése nem késett el. Ajánlatkérő a Kbt. 86.§ (1) bekezdés alapján indokolást köteles kérni a kirívóan alacsonynak vagy magasnak értékelt ellenszolgáltatás vonatkozásában, azonban a Kbt. nem szabályozza, korlátozza, hogy ajánlatkérőnek ezt mikor kell megtennie. Ajánlatkérő az eredményhirdetésig, az ajánlatok értékelésének folyamata során felhívhatja az ajánlattevőket indokolás megadására. Kérelmező tehát az eredményhirdetésen szerzett arról teljes bizonyossággal tudomást, hogy ajánlatkérő a nyertes ajánlattevőt nem hívta/hívja fel a telefonhívás szolgáltatás díjra tett ajánlati eleme tekintetében indokolás adásra. E körben a jogorvoslati határidő az eredményhirdetéssel nyílik meg, mely 2009. november 23-án volt, így a 2009. november 25-én előterjesztett kérelmi elem e körben nem késett el.

Ajánlatkérő az 5. kérelmi elem vonatkozásában, melyben kérelmező sérelmezte, hogy ajánlatkérő az eredményhirdetés időpontját elhalasztotta, majd ahhoz képest mégis korábbi időpontra előrehozta, ügyfélképesség hiányára hivatkozott, ajánlatkérő álláspontja szerint ez nem sértette kérelmező jogát, érdekét.

A Kbt. 323. § (1) bekezdése kimondja, hogy kérelmet nyújthat be az ajánlatkérő, az olyan ajánlattevő, részvételre jelentkező vagy egyéb érdekelt (a továbbiakban: kérelmező), akinek jogát vagy jogos érdekét az e törvénybe ütköző tevékenység vagy mulasztás sérti vagy veszélyezteti.

A Döntőbizottság a fenti rendelkezésre figyelemmel azt vizsgálta, hogy kérelmezőnek van-e jogos érdekséreleme a tekintetben, hogy ajánlatkérő későbbre elhalasztotta az ajánlattételi felhívásban meghatározott eredményhirdetés időpontját, majd mégis az elhalasztott időponthoz képest korábbi időpontra előrehozta az eredményhirdetés időpontját.

A Kbt. a kérelem előterjesztésének követelményeként támasztja, hogy jogát vagy jogos érdekét az e törvénybe ütköző tevékenység vagy mulasztás sértse vagy veszélyeztesse. Ajánlatkérőn kívül kérelmezőként tehát csak azok nyújthatnak be jogorvoslati kérelmet, akiknek jog vagy érdekséreleme közvetlenül kimutatható a vitatott jogsértéssel összefüggésben. A következetes bírói gyakorlat szerint a jogos érdeknek az ügyfél szempontjából közvetlenül kell jelentkeznie.

A Döntőbizottság megállapította, hogy az eredményhirdetés időpontjának az elhalasztott időponthoz képest való előrehozása körében kérelmezőnek jogos érdekséremlme nem mutatható ki.

Az ajánlattevőknek ahhoz fűződik érdekük, hogy a közbeszerzési eljárás eredményét, melyben részt vettek, ajánlatkérő minél hamarabb kihirdesse, ajánlattevők minél korábban tudomást szerezzenek arról, hogy ajánlatukat ajánlatkérő miként értékelte, bírálta el. Ezért rögzíti a Kbt. 94. § (1) bekezdése, hogy az ajánlatokat a lehető legrövidebb időn belül kell az ajánlatkérőnek elbírálnia és azt követően az eljárás eredményét vagy eredménytelenségét kihirdetnie. Kérelmezőnek tehát érdeke, joga nem sérül azáltal, hogy ajánlatkérő az elhalasztott eredményhirdetési időponthoz képest korábbi időpontra előrehozta az eredményhirdetés időpontját.

A Kbt. 94. § (4) bekezdése az eredményhirdetés időpontjának előrehozatalát az ajánlattételi felhívásban meghatározott időponthoz képest korlátozza.

Ajánlatkérő minden ajánlattevőt tájékoztatott az eredményhirdetés elhalasztásáról, és ahhoz képest való előrébb hozásáról az eredményhirdetést megelőzően.

A Döntőbizottság a fentiek alapján nem látta megalapozottnak kérelmező közvetlen érdekséremlmét, mivel a közbeszerzési eljárás eredményének, az ajánlatok értékelésének korábbi kihirdetése inkább érdeke ajánlattevőknek, így kérelmezőnek is, nem pedig sérelmes. Kérelmező sem vitatta, hogy jogát, jogos érdekét ez nem sértette. A Döntőbizottság ezért az alap jogorvoslati kérelem 5. kérelmi eleme tekintetében ügyfélképeség hiányát állapította meg.

A 7. kérelmi elem vonatkozásában, melyben kérelmező a nyertes ajánlat érvényességét sérelmezte, ajánlatkérő elkéssettségre hivatkozott. Ajánlatkérő előadta, hogy kérelmező a nyertes ajánlat érvénytelenségére hivatkozott alap jogorvoslati kérelmében, azonban abban az érvénytelenség konkrét okait nem adta elő. Az érvénytelenség okait 2009. december 16-án adta elő, mely mind az eredményhirdetéshez képest, mind az iratbetekintéshez képest elkéssetten került megjelölésre. Ajánlatkérő szerint kérelmezőnek minél hamarabb kellett volna az iratokba betekinteni és kérelmi elemét előterjeszteni, kérelmező 2009. december 8-án tekintett be az iratokba, miközben már 2009. december 1-én rendelkezésre álltak az iratok a Döntőbizottságnál. Ezért ajánlatkérő szerint a 2009. december 16-án előterjesztett jogorvoslati kérelmi elemek a nyertes ajánlat érvényessége tekintetében elkéssettek. Hivatkozott e körben ajánlatkérő a Döntőbizottság gyakorlatára.

A Döntőbizottság e körben az elkéssettséget nem állapította meg. Kérelmező ajánlatkérő eljárást lezáró döntését is támadó alap jogorvoslati kérelmében megjelölte a nyertes ajánlat érvényességét támadó kérelmi elemét is.

Kérelmezőnek az eredményhirdetést követő 8 napon belül van lehetősége az eljárást lezáró döntést támadni és annak konkrét indokait megjelölni. Ezen 8 napon belül kell kérelmezőnek az ajánlatkérő döntésének a helyességét megvizsgálnia mind jogi, mind ténybeli szempontból, ennek érdekében ajánlattevők, kérelmező további tájékoztatást, iratbetekintést kérhet ajánlatkérőtől. Mindebből következően az eljárást lezáró döntést támadó kérelmi elem előterjesztésére nyitva álló határidő vonatkozásában valóban nem az iratbetekintés időpontja az irányadó, hanem az eredményhirdetés időpontjával nyílik meg a jogorvoslati határidő. Az eljárást lezáró döntés támadása esetén az eredményhirdetés és a jogsértésről való tudomásszerzés egybeesik.

Tárgybani közbeszerzési eljárásban azonban ajánlatkérő nem biztosította az iratbetekintés lehetőségét kérelmező számára, továbbá az iratoknak a Döntőbizottsághoz való beérkezését követően (2009. december 1-én 14 óra után) pedig kérelmező már nem volt abban a helyzetben, hogy az eredményhirdetéstől (2009. november 23.) számított 8 napon belül a közbeszerzési eljárás iratait megismerje és előterjessze tárgybani esetben a nyertes ajánlat kapcsán a konkrét érvénytelenségi okokat. A Döntőbizottság ezért arra tekintettel, hogy a határidőben előterjesztett alap jogorvoslati kérelemben megjelölésre került a nyertes érvényességét támadó kérelmi elem és az iratbetekintést követő 8 napon belül előterjesztette kérelmező a nyertes ajánlat érvénytelensége vonatkozásában az indokait, így nem tekintheti elkéssetten előterjesztettnek kérelmező ezen kérelmi elemét.

A Döntőbizottság tehát a fentiek alapján ajánlatkérő eljárási kifogásai tekintetében az alap jogorvoslati kérelem 1. eleme vonatkozásában állapította meg, hogy az elkéssetten került előterjesztésre kérelmező által, illetve az alap jogorvoslati kérelem 5. eleme vonatkozásában nem látta megalapozottnak kérelmező érdeksérelmének fennállását, ügyfélképességét.

A Kbt. 325.§ (3) bekezdés szerint a Közbeszerzési Döntőbizottság a kérelmet - érdemi vizsgálat nélkül - öt napon belül határozattal elutasítja, ha megállapítja, hogy

- a) az eljárásra magyar hatóságnak nincs joghatósága;
- b) az eljárásra nincs hatásköre és a kérelem áttételének nincs helye, továbbá ha a kérelem áttételéhez szükséges adatok a kérelemből hiányoznak, és azok hivatalból sem állapíthatóak meg;
- c) a kérelem elkéssett;
- d) az ügyet érdemben már elbírálta, és változatlan tényállás mellett, ugyanazon ügyben, ugyanazon jogszabálysértésre hivatkozva újabb kérelmet nyújtottak be;
- e) a kérelem nem az arra jogosulttól származik;
- f) a kérelmező a hiánypótlási felhívásnak a meghatározott határidő alatt nem tett eleget, vagy a kérelmét újból hiányosan adta be.

A (4) bekezdés alapján a Döntőbizottság a jogorvoslati eljárást akkor is megszünteti határozattal, ha a (3) bekezdés alapján a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasításának lett volna helye, az elutasítási ok azonban az eljárás megindítását követően jutott a Döntőbizottság tudomására.

A Ket. 30. §-a alapján a hatóság a kérelmet érdemi vizsgálat nélkül, öt munkanapon belül elutasítja, ha

- a) az eljárásra magyar hatóságnak nincs joghatósága,
- b) a hatóságnak nincs hatásköre vagy nem illetékes, és a kérelem áttételének nincs helye,
- c) a kérelem nyilvánvalóan lehetetlen célra irányul,
- d) jogszabály a kérelem előterjesztésére határidőt vagy határnapot állapít meg, és a kérelem idő előtti vagy elkésett,
- e) a hatóság a kérelmet érdemben már elbírálta, és változatlan tényállás és jogi szabályozás mellett ugyanazon jog érvényesítésére irányuló újabb kérelmet nyújtottak be, és újrafelvételnek nincs helye, feltéve, hogy a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasítását jogszabály nem zárja ki,
- f) a kérelem nyilvánvalóan nem az előterjesztésre jogosulttól származik, vagy
- g) a kérelem tartalmából megállapítható, hogy az ügy nem hatósági ügy.

A Döntőbizottság a Kbt. 318. § (1) bekezdésében meghatározott hatáskörében eljárva a fenti indokok miatt a jogorvoslati eljárást a fenti kérelmi elemek (alap jogorvoslati kérelem 1. és 5. eleme) vonatkozásában a Kbt. 325.§ (4) bekezdés alapján megszüntette, mert a kérelmi elemek érdemi vizsgálat nélküli elutasításának lett volna helye, az elutasítási ok azonban az eljárás megindítását követően jutott a Döntőbizottság tudomására.

A határozat megszüntető rendelkezése ellen a külön jogorvoslatot a Kbt. 325.§ (4) bekezdésére figyelemmel - a Kbt. 345.§-a biztosítja.

A fentiek szerint tehát érdemi vizsgálatnak a kérelmező alap jogorvoslati kérelmének 2., 3., 4., 6. és 7. kérelmi elemei tekintetében nincs akadálya, így a Döntőbizottság ezen elemeket érdemben vizsgálta. Ugyanígy a kérelmező két jogorvoslati kérelem kiegészítésében előadottakat.

Az alap jogorvoslati kérelem 2. kérelmi eleme, a Kbt. 92/A.§ (2) bekezdésének alkalmazása körében a Döntőbizottság megállapította, hogy egyszerű eljárás során nem alkalmazandó kötelezően a Kbt. 92/A. § (2) bekezdése, mely szerint eredménytelen az az eljárás, amelyben több ajánlatot nyújtottak be, de a benyújtott ajánlatok között csak egyetlen érvényes ajánlat van.

A Kbt. VII. fejezete szerinti egyszerű eljárásra a Kbt. 261.§ (1) bekezdése szerint a 250-254. §-t a (2) és (3) bekezdés szerinti eltérésekkel kell alkalmazni. A Kbt. 261.§ (2) bekezdés h) pontja alapján az egyszerű közbeszerzési eljárásban az ajánlatok elbírálására a 81-89/A. § és a 90. § (5) bekezdése, továbbá a 91. és 92. §, valamint a 197. és 199. § megfelelően alkalmazandó azzal, hogy az ajánlati felhívás helyett ajánlattételi felhívást kell érteni.

Ezen jogszabályhely különös egyszerű közbeszerzési eljárásokban nem rendeli kötelezően alkalmazandónak a Kbt. 92/A.§ (2) bekezdését.

Ezt kérelmező sem vitatta.

A fentiekben kifejtettekre tekintettel ajánlatkérő nem követett el jogsértést, amikor a Kbt. VII. fejezete szerinti, különös egyszerű eljárásban nem alkalmazta a Kbt. 92/A.§ (2) bekezdését, vagyis nem nyilvánította eredménytelenné azon eljárását, amelyben több ajánlatot nyújtottak be, de a benyújtott ajánlatok között csak egyetlen érvényes ajánlat volt. A Döntőbizottság ezért a kérelmező alap jogorvoslati kérelmének 2. elemét elutasította.

A Döntőbizottság a 3. kérelmi elem vizsgálata körében szintén nem állapított meg jogsértést.

Kérelmező az alap jogorvoslati kérelem 3. pontjában arra hivatkozott, hogy a nyertes ajánlattevő által az 1. bírálati részszempontra tett megajánlása, az 59 Ft/perc telefonhívás szolgáltatás díja kirívóan alacsony, ezáltal veszélyezteti a szerződés teljesítését, nem nyújt fedezetet a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerülő költségekre, ezért a nyertes ajánlata érvénytelen a Kbt. 88.§ (1) bekezdés g) pontja szerint. E körben kérelmező a verseny tisztaságának megsértésére is hivatkozott.

A Kbt. 1. § (1) bekezdése szerint a közbeszerzési eljárásban - ideértve a szerződés megkötését is - az ajánlatkérő köteles biztosítani, az ajánlattevő pedig tiszteltben tartani a verseny tisztaságát és nyilvánosságát.

A Kbt. 86.§ (1) bekezdése szerint ha az ajánlat kirívóan alacsonynak értékelt ellenszolgáltatást tartalmaz, az ajánlatkérő az általa lényegesnek tartott ajánlati elemekre vonatkozó adatokat, valamint indokolást köteles írásban kérni. Az ajánlatkérőnek erről a kérésről a többi ajánlattevőt egyidejűleg, írásban értesítenie kell.

A (3) bekezdés alapján az ajánlatkérő az indokolás és a rendelkezésére álló iratok alapján köteles meggyőződni az ajánlati elemek megalapozottságáról, ennek során írásban tájékoztatást kérhet az ajánlattevőtől a vitatott ajánlati elemekre vonatkozóan.

A (4) bekezdés alapján az ajánlatkérő figyelembe veheti az olyan objektív alapú indokolást, amely különösen a gyártási folyamat, az építési beruházás, illetőleg a

szolgáltatásnyújtás módszerének gazdaságosságára, a választott műszaki megoldásra, a teljesítésnek az ajánlattevő számára kivételesen előnyös körülményeire vagy az ajánlattevő által ajánlott áru, építési beruházás, illetőleg szolgáltatás eredetiségére, az építési beruházás, szolgáltatásnyújtás vagy árubeszerzés teljesítésének helyén hatályos munkavédelmi rendelkezéseknek és munkafeltételeknek való megfelelésre, vagy az ajánlattevőnek állami támogatások megszerzésére való lehetőségére vonatkozik.

A (5) bekezdés alapján az ajánlatkérő köteles érvénytelennek nyilvánítani az ajánlatot, ha nem tartja elfogadhatónak és a gazdasági ésszerűséggel összeegyeztethetőnek az indokolást.

A Kbt. 88.§ (1) bekezdés g) pontja szerint az ajánlat érvénytelen, ha kirívóan alacsony ellenszolgáltatást tartalmaz [86. § (4) bekezdése].

A Kbt. 86.§ (1) bekezdése ajánlatkérő kötelezettségévé teszi, hogy amennyiben ajánlattevő ajánlati ára kirívóan alacsony, indokolást kérjen. Az ajánlati ár kirívóan alacsonysága az eset összes körülménye alapján ítélt meg. E körben tekintettel kell lenni az egyes ajánlattevők áaira, a közbeszerzés tárgyára, az adott szolgáltatás jellemzőire, nyújtásának feltételeire, az érintett közbeszerzési piacon kialakult piaci árakra, stb. Mindezek összessége alapján vonható le következtetés arra, hogy az adott ajánlattevő konkrét ajánlati ára minősülhet-e kirívóan alacsonynak.

A Döntőbizottság a nyertes ajánlattevő által ajánlott 59 Ft/perc telefonhívás szolgáltatás díjának kirívóan alacsony volta tekintetében végzett vizsgálata során elsősorban a közbeszerzési eljárás során tett ajánlati árakból indult ki. A végső ajánlati árat adó három ajánlattevő ajánlati árai a telefonhívás szolgáltatás díja vonatkozásában egymáshoz képest nagyobb százalékos eltérést mutat, azonban a Döntőbizottság álláspontja szerint az árak vizsgálata során nem hagyható figyelmen kívül az eljárásban megtett 5 ajánlattevő eredeti ajánlata, ajánlati árai sem. Az ajánlattételi határidőig 5 ajánlattevő nyújtott be ajánlatot, az 1. bírálati részszempont, a telefonhívás szolgáltatás díja tekintetében a három végső ajánlatot tett ajánlattevőn kívül a többi ajánlattevő 65 Ft/perc és 105 Ft/perc ajánlati árat ajánlott meg. Ezen ajánlati árak az ajánlattevőknek eredeti ajánlatuk volt, annak tudatában tették, hogy az ártárgyalások során ezen árakat vagy tarthatják vagy csökkenthetik. A fentiek alapján a közbeszerzési eljárás során a telefonhívás szolgáltatás díja tekintetében tett ajánlati árak között az 59 Ft/perc ajánlati ár kirívóan alacsonynak nem minősül. Lehet, hogy ezen ajánlati ár alacsony árnak minősül, de az ajánlati árak között a kirívó alacsonysága nem állapítható meg.

Ezen túlmenően a Döntőbizottság elfogadta ajánlatkérő azon érvelését is, hogy a szolgáltatás nyújtásának feltételei körében a nyertes ajánlattevő esetében

költségcsökkentő tényezőként merül fel, hogy jelentős technikai és humánerőforrással rendelkező szolgáltató, valamint hogy nagyobb számú ügyfeleire, méretgazdaságosságára tekintettel kedvezőbb árakat tud megajánlani. Továbbá a Döntőbizottság elfogadta, reálisnak tartotta a telefonhívás szolgáltatás körében ajánlatkérő által levezetett számítást is, mely szerint bemutatta, hogy milyen arányú, mértékű és milyen jellegű költségekkel szükséges számolni ezen szolgáltatás ellátása során. E körben megjelölte a munkaeerő költséget és annak összegét, melynél nem hagyható figyelmen kívül a nyertes ajánlattevő esetében az ügyfélszolgáltatásnak a miskolci elhelyezkedése, mely esetben a munkabérek alacsonyabbak, mint a fővárosban, továbbá megjelölte, hogy mely összeg fedezi a működtetéshez szükséges egyéb költségeket és nyereséget. Ezek alapján ajánlatkérő alátámasztotta azt, hogy a nyertes ajánlattevő ajánlati ára nem kirívóan alacsony. Ezt erősítette meg a nyertes ajánlattevő előadása is, mely rögzítette továbbá, hogy a piacon megjelenő árakhoz képest sem kirívóan alacsony a telefonhívás szolgáltatás tekintetében megajánlott ajánlati ára, szolgáltatás ennél alacsonyabb áron is.

Mindezekon túlmenően a Döntőbizottság szerint nem hagyható figyelmen kívül a jelenlegi gazdasági helyzet, a gazdasági válság jelentkezése, melyben nagyobb az ajánlattevők közötti verseny, így az ajánlati árak is alacsonyabbak.

A Döntőbizottság a korábbi szerződésben szereplő feltételek vizsgálatát és a korábbi szerződéses ár figyelembe vételét nem tartotta jelen ügyben relevánsnak. Az ajánlati árakat alapvetően a közbeszerzési eljárás során tett ajánlati árak függvényében, a jelenlegi piaci viszonyok között kell megítélni, figyelemmel a beszerzés tárgyára, körülményeire.

Mindezen fentiekben kifejtett körülményekre tekintettel a Döntőbizottság a nyertes ajánlattevő által megajánlott 59 Ft/perc telefonhívás szolgáltatás díja ajánlati árat nem minősítette kirívóan alacsonynak. Így nem állapított meg jogsértést e körben sem a nyertes ajánlat érvénytelenségét, sem alapelvi sérelmet.

A nyertes ajánlat érvénytelenségét azonban az esetleges kirívóan alacsony ár önmagában még nem eredményezné, a Kbt. 86.§-ában szabályozott eljárási keretek között az ajánlattevő az ajánlati ára indokolását megadhatja. Kérelmező az alap jogorvoslati kérelme 4. kérelmi elemében ennek sérelmére is hivatkozott, hogy ajánlatkérő a nyertes ajánlattevőt nem hívta fel indokolásadásra a telefonhívás szolgáltatás díja körében.

Mivel a Döntőbizottság nem állapította meg a nyertes ajánlattevő telefonhívás szolgáltatás díja vonatkozásában a kirívó alacsonyságot, így ajánlatkérőnek nem kellett indokolást kérnie e vonatkozásban a nyertes ajánlattevőtől. Ezért a Kbt. 86.§ (1) bekezdése vonatkozásában sem került jogsértés megállapításra.

A Döntőbizottság így az alap jogorvoslati kérelem 3. és 4. kérelmi elemét elutasította.

Kérelmező 6. kérelmi elemében az ajánlatának érvénytelenné nyilvánítását sérelmezte.

Ajánlatkérő kérelmező ajánlatát a Kbt. 88.§ (1) bekezdés g) pontja alapján nyilvánította érvénytelenné, mert a kirívóan alacsonynak minősített SMS/db és e-mail/db ajánlati árra vonatkozó kérelmező által adott indokolás nem támasztja objektíven alá, hogy ezen árelemek tartalmazzák valamennyi, az adott szolgáltatás megvalósításához szükséges költséget.

A Kbt. 86. § (1) bekezdése az ajánlatkérő számára azt a kötelezettséget írja elő, hogy amennyiben az ajánlat kirívóan alacsonynak értékelt ellenszolgáltatást tartalmaz, az ajánlatkérő az általa lényegesnek tartott ajánlati elemekre vonatkozó adatokat, valamint indokolást köteles kérni írásban.

A Döntőbizottság megállapította, hogy ajánlatkérő a fenti törvényi előírás betartásával járt el, amikor az általa kirívóan alacsonynak értékelt ellenszolgáltatások vonatkozásában írásban indokolást kért kérelmezőtől, melyről tájékoztatta a többi ajánlattevőt. Kérelmező az indokolás kérését jogvesztő határidőn belül nem támadta meg.

Az indokolásra felhívott ajánlattevő érdekkörébe tartozik, hogy az ajánlati ára megalapozottságára vonatkozó minden tény, adatot ajánlatkérő rendelkezésére bocsásson az indokolásában.

A Kbt. 86.§ (3) bekezdés értelmében ajánlatkérő feladata és kötelezettsége az ajánlattevő által adott indokolás és a rendelkezésre álló iratok alapján megvizsgálni az ajánlati elemek megalapozottságát, teljesíthetőségét és ha nem tartja elfogadhatónak és a gazdasági ésszerűséggel összeegyeztethetőnek ajánlattevő indokolását, akkor köteles érvénytelennek nyilvánítani az ajánlatot.

A Kbt. 86.§ (3) bekezdésének rendelkezéséből az is megállapítható, hogy a jogalkotó az ajánlatok bírálati szakaszába építette be a részszempontok szerinti ajánlati árak vizsgálatát és azokról meghozandó döntést kötelezően megelőző eljárási cselekményeket. Erre tekintettel a közbeszerzési eljárás ezen szakaszában van lehetőség csak a felhívás alapján az ellenszolgáltatások megalapozottságának, gazdasági ésszerűségének objektív indokolására. Ajánlatkérőnek a törvény rendelkezése szerint az indokolás és a rendelkezésre álló iratok alapján kell meggyőződnie az ajánlati elemek megalapozottságáról. A Döntőbizottság a jogorvoslati eljárás során ajánlatkérő döntését vizsgálja felül, kérelmező által a közbeszerzési eljárás során az ajánlatkérő részére adott indokolás alapján vizsgálja ajánlatkérő érvénytelenné nyilvánító döntését.

A Döntőbizottság megvizsgálta a kérelmező által a közbeszerzési eljárásban megadott – fentiekben részletesen ismertetett- indokolását, hogy az minősíthető-e objektív alapúnak, amelyből kétséget kizáróan következtetést lehet levonni az ajánlati elemek megalapozottságára, arra, hogy a megadott vállalás a gazdasági ésszerűséggel összeegyeztethető-e.

Kérelmező által adott indokolások vonatkozásában a Döntőbizottság megállapította, hogy azok nem tartalmaztak olyan részletes, konkrét költségbemutatót és az alkalmazott műszaki megoldás bemutatását, melyből ajánlatkérő kétséget kizáróan meggyőződhetett volna az ajánlati elem megalapozottságáról az SMS és e-mail vonatkozásban.

Kérelmező indokolásában nem vezette le részletesen, egyes költségekre megbontva az 1 Ft/db SMS és e-mail ajánlati árak tartalmát. Annyit jelölt meg kérelmező indokolása, hogy ezen ajánlati árelemei tartalmazzák a megírás költségeit és a nyereséget. Nem mutatta be, hogy ezek mértéke mekkora mértékű, azon belül mekkora költséget képeznek az egyes összetevők.

Továbbá a Döntőbizottság sem látta kellően megalapozottnak az e-mail szolgáltatás körében az automatizálás, választott műszaki megoldás bemutatását. E körben kérelmező indokolásában azt adta elő, hogy az e-mailek 98%-a sablonlevelekkel kerül megválaszolásra, a sablonlevél emberi beavatkozás nélkül, automatikusan kerül kiküldésre. Ebből kifolyólag az e-mailek további 2%-ának költségét kell csak figyelembe venni, melyek egyedi választ igényelnek.

A Döntőbizottság e körben elfogadta ajánlatkérő álláspontját, mely szerint a sablonlevelek alkalmazása megrövidíti a válaszadás idejét, azonban automatikussá nem válik, mert a megadandó információt ki kell keresni és be kell illeszteni a sablonlevélbe. Így ezen megoldás a rövid időigényre tekintettel csökkenti a bérköltséget, azonban nem mentesíti kérelmezőt ezen alacsony költség figyelembe vétele alól. Kérelmezőnek tehát a sablonlevelek alkalmazásával történő válaszadás során is merül fel bérköltsége, csak kevesebb mértékű, így nem megalapozott az a kérelmezői hivatkozás az indokolásban, hogy ezen költségeket nem szükséges figyelembe venni. Kérelmező e körben indokolásában nem jelölte meg adatokkal, esetleg számításokkal az ajánlatkérői konkrét felhívás ellenére, hogy egy e-mail megírás mennyi időigénnyel jár és annak mennyi a költsége.

Egyebekben az, hogy ajánlatkérő megjelölte az összegezésben érvénytelenségi okként, hogy kérelmező ajánlati árelemeit nem az ajánlati dokumentációban meghatározott előírásnak megfelelően tette meg, azonban ehhez nem rendelt hozzá a jogszabályhelyet, jogsértést nem valósít meg.

A Döntőbizottság a fentiekre tekintettel megállapította, hogy kérelmező indokolása nem volt kellően részletes, nem fejtette ki és támasztotta alá megfelelően objektív tényekkel, adatokkal, esetleg kalkulációval az általa

vállaltak megalapozottságának, gazdasági ésszerűséggel való összeegyeztethetőségének.

Ajánlatkérő így nem tudott kétséget kizáróan meggyőződni kérelmező SMS és e-mail szolgáltatás vonatkozásában tett ajánlati elemei megalapozottságáról, ezért jogszerűen nyilvánította kérelmező ajánlatát a Kbt. 86.§ (5) bekezdésére tekintettel a Kbt. 88.§ (1) bekezdés g) pontja alapján érvénytelenné.

A Döntőbizottság ezért megállapította, hogy kérelmezőnek az ajánlata érvénytelenné nyilvánítása miatt előterjesztett jogorvoslati kérelme nem alapos, ezért elutasította.

Az alap jogorvoslati kérelem 7. eleme a nyertes ajánlat érvényességét támadta, kérelmező 3 érvénytelenségi okot jelölt meg.

A Kbt. 4.§ 9. pontja szerint hamis adat: a valóságnak megfelelően ismert, de a valóságtól eltérően közölt adat; 9/A. pont alapján hamis nyilatkozat: olyan nyilatkozat, amely hamis adatot tartalmaz.

A Kbt. 62.§ (1) bekezdés b) pontja szerint az ajánlatkérőnek az eljárásból ki kell zárnia az olyan ajánlattevőt, aki, illetőleg - a 71. § (1) bekezdésének b) pontja és (5) bekezdése szerinti esetben - akinek a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozója vagy a számára erőforrást nyújtó szervezet az eljárásban előírt adatszolgáltatási kötelezettségének [különösen 70. § (3) bekezdése, 71. §] teljesítése során hamis adatot szolgáltatott, illetőleg hamis nyilatkozatot tett.

A Kbt. 70.§ (1) bekezdés alapján az ajánlattevőnek az ajánlati felhívásban és a dokumentációban meghatározott tartalmi és formai követelményeknek megfelelően kell ajánlatát elkészítenie és benyújtania. Az ajánlatkérő formai követelményt legfeljebb a megfelelő ajánlattételhez ténylegesen szükséges mértékig írhat elő, és a közbeszerzési eljárást megindító felhívás, valamint a dokumentáció magyar nyelven történő elérhetőségét, illetve a magyar nyelven történő ajánlattétel lehetőségét minden esetben biztosítani kell.

A Kbt. 81.§ (1) bekezdés szerint az ajánlatok elbírálása során az ajánlatkérőnek meg kell vizsgálnia, hogy az ajánlatok megfelelnek-e az ajánlati felhívásban és a dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek.

A (2) bekezdés alapján az ajánlati felhívásban előírtaknak megfelelően kell megítélni az ajánlattevő, valamint - ha ezt az ajánlatkérő előírta - a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladó mértékben igénybe venni kívánt alvállalkozó szerződés teljesítésére való alkalmasságát vagy alkalmatlanságát. Ennek során az igazolások eredetiségét, illetőleg a hiteles másolatok megfelelőségét is ellenőrizni lehet.

A (3) bekezdés szerint az ajánlatkérő köteles megállapítani, hogy mely ajánlatok érvénytelenek, illetőleg van-e olyan ajánlattevő, akit az eljárásból ki kell zárni.

A Kbt. 88.§ (1) bekezdés szerint az ajánlat érvénytelen, ha

b) az ajánlattevő a biztosítékot nem vagy nem az előírtaknak megfelelően bocsátotta rendelkezésre;

e) az ajánlattevő, illetőleg a közbeszerzés értékének tíz százalékát meghaladóan igénybe vett alvállalkozója nem felel meg a szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmassági követelményeknek;

f) egyéb módon nem felel meg az ajánlati felhívásban és a dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek.

a) A nyertes konzorcium tagja, a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. ajánlatkérő előírása ellenére nem csatolta valamennyi pénzügyi intézménytől származó igazolását, ezért az ajánlat érvénytelen a Kbt. 88.§ (1) bekezdés e) és f) pontja alapján. Továbbá kérelmező előadta, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. számlavezető pénzügyintézetei kapcsán hamis nyilatkozatot tett, ezért ajánlatkérő megsértette a Kbt. 62.§ (1) bekezdés b) pontját és 88.§ (1) bekezdés b) pontját.

A Döntőbizottság a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. cégkivonatát és pénzügyintézeti igazolásait megvizsgálta és megállapította, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. az ajánlatkérői előírásnak megfelelően csatolta az ajánlattétel időpontjában hatályos cégkivonat szerint valamennyi pénzügyintézetnél vezetett számlájára vonatkozó igazolást. Az ajánlattételi határidő 2009. szeptember 7-én volt, a pénzügyintézeti igazolások és a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által tett nyilatkozat a pénzügyintézetekről 2009. szeptember 4-i keltezésű. Az akkor hatályos cégbeküldéseknek megfelelően került csatolásra a két CIB Banktól származó banki igazolás.

Kérelmező a nyertes ajánlat érvénytelenségét, a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. esetében további banki igazolás hiányát a nyertes ajánlattevő konzorcium által az eredményhirdetést követően a kizáró okok körében becsatolt igazolások, cégkivonatban foglaltakra alapítja. Azon cégkivonat rögzíti, hogy a CIB Banknál vezetett két bankszámlaszámon kívül az UniCredit Banknál is vezetett pénzforgalmi jelzőszámot a Magyar Telefon-Média Intézet Kft., azonban ezen adat 2009. szeptember 9-én hatályos. Így az ajánlattételt az még nem érintette, a 2009. szeptember 4-én megtett nyilatkozatok az akkor és az ajánlattétel időpontjában hatályos cégkivonatnak megfeleltek. Mindebből következően a hamis nyilatkozat tétele sem állhat fenn.

Mindezek alapján a kérelmező által a nyertes ajánlat érvényessége körében hivatkozott ezen érvénytelenségi okot, kérelmi elemet a Döntőbizottság elutasította.

b) Kérelmező sérelmezte, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. nem a számviteli jogszabályoknak megfelelő beszámolót csatolt, mert nem csatolta beszámolójához a kiegészítő mellékletet. Ezért a nyertes ajánlata érvénytelen a Kbt. 88.§ (1) bekezdés f) pontja alapján.

A Döntőbizottság megállapította, hogy a nyertes ajánlat érvénytelenségét nem eredményezi, hogy a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. egyszerűsített éves beszámolójához nem csatolta a kiegészítő mellékletet. Az ajánlatba a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által csatolt mérleg és eredménykimutatás alapján egyértelműen megállapítható az ajánlattételi felhívásban e körben előírt pénzügyi, gazdasági alkalmassági feltételnek való megfelelés. Ajánlatkérő azon követelményt támasztotta, hogy konzorcium esetén a konzorciumi tagnak az adózás utáni eredménye az utolsó kettő lezárt üzleti év (2007-2008) mindegyikében ne legyen negatív. A nyertes konzorcium tagja, a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. vonatkozásában az általa csatolt és könyvvizsgáló által igazolt adatok alapján megállapítható, hogy a fenti feltételnek megfelel, e tekintetben alkalmas. Így az egyszerűsített éves beszámoló kiegészítő mellékletének hiánya nem eredményezi a nyertes ajánlat érvénytelenségét. A Döntőbizottság ezért ezen érvénytelenségi okot elutasította.

c) Kérelmező szerint a nyertes konzorcium tagja, a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. hamis nyilatkozatot tett akkor, amikor azt adta elő, hogy teljes nettó forgalma az elmúlt két évben kizárólag a közbeszerzés tárgyából származó tevékenységből származik. Az ajánlatba csatolt referenciatáblázat ezen nyilatkozatnak ellentmond, mert aszerint call center tevékenységen kívül piac- és közvélemény kutató tevékenységet, valamint kiadványértékesítés támogatási tevékenységet is végzett. Emiatt érvénytelen a nyertes ajánlata a Kbt. 88. § (2) bekezdés b) pontja alapján, mert hamis nyilatkozatot tett, továbbá az előző okból kifolyólag érvénytelen a Kbt. 88.§ (1) bekezdés e) pontja alapján, mert a nyertes ajánlattevő összes nettó forgalma alig haladja meg az ajánlatkérő által előírt nettó 500 millió Ft-ot.

A Döntőbizottság megvizsgálta a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által az ajánlatban megjelölt referencia munkáit. Két munka került megjelölésre, az egyik média- piac és közvéleménykutatási adatfelvétel - specializált call center szervezet üzemeltetése keretében, a másik kiadvány-értékesítés támogatása – dedikált operátori csoport által végzett komplex szolgáltatásként call center üzemeltetése. Mindkettő munka vonatkozásában megállapítható, hogy az call center üzemeltetésre irányult egy bizonyos tárgyban, témakörben, melyhez a call center szolgáltatás nyújtása kapcsolódik, szoros egységet képeznek, nem választhatók el egymástól. Így a Magyar Telefon-Média Intézet Kft. által megjelölt referencia munkák megfelelnek a közbeszerzés tárgya (call center szolgáltatás) szerinti munkának. Mindebből következően a Magyar Telefon-

Média Intézet Kft. nem tett hamis, ellentmondó nyilatkozatot a referencia és a közbeszerzés tárgya szerinti forgalom vonatkozásában. A Döntőbizottság ezért megállapította, hogy a nyertes ajánlat ezen kérelmező által megjelölt okból sem érvénytelen, sem a hamis nyilatkozattétel nem áll fenn, sem az alkalmassági feltételnek való nem megfelelés.

Kérelmező az ajánlatkérő általi iratbetekintés megtagadása miatt nyújtotta be 1. számú jogorvoslati kérelem kiegészítését. Ebben kérelmező sérelmezte, hogy ajánlatkérő nem hozta nyilvánosságra a nyertes ajánlat vonatkozásában azon adatokat, melyeket az elbírálás során figyelembe vett. Megsértett jogszabályhelyként a Kbt. 96/A. § (2) bekezdését és az 1.§ (1) bekezdését jelölte meg.

A Döntőbizottságnak e körben abban a kérdésben kellett állást foglalnia, hogy ajánlatkérő megsértette-e a Kbt. rendelkezéseit azzal, hogy az eredményhirdetést követően nem biztosított betekintést kérelmező számára a nyertes ajánlattevő ajánlatába.

A Kbt. 261.§ (2) bekezdés i) pontja alapján az egyszerű közbeszerzési eljárásban az ajánlatok elbírálására, az előzetes vitarendezésre és az eredményhirdetésre a 93-97. §, valamint a 98. § (1) és (2) bekezdése megfelelően alkalmazandó azzal, hogy az ajánlati felhívás helyett ajánlattételi felhívást kell érteni.

A Kbt. 1. § (1) bekezdése alapelveként mondja ki, hogy a közbeszerzési eljárásban - ideértve a szerződés megkötését is - az ajánlatkérő köteles biztosítani, az ajánlattevő pedig tiszteletben tartani a verseny tisztaságát és nyilvánosságát. A Kbt. ezen alapelveinek érvényesülése érdekében a törvényi szabályozás konkrét előírásokat is tartalmaz.

A Kbt. 96/A.§ (2) bekezdése szerint az eredményhirdetéskor és azt követően nem lehet üzleti titokra hivatkozással olyan adat nyilvánosságra hozatalát korlátozni vagy megtiltani, amely a 73. § (2) bekezdése körébe tartozik, illetőleg amelyet az ajánlat elbírálása során - döntése meghozatalával összefüggésben - az ajánlatkérő figyelembe vett.

A Kbt. 73.§ (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy az ajánlattevő nem tilthatja meg nevének, címének (székhelyének, lakóhelyének), valamint olyan ténynek, információnak, megoldásnak vagy adatnak (a továbbiakban együtt: adat) a nyilvánosságra hozatalát, amely a bírálati szempont alapján értékelésre kerül.

A Döntőbizottság álláspontja szerint a Kbt. idézett 96/A.§ (2) bekezdésének szabályozása alapján megállapítható, hogy az eredményhirdetés megtörténtét követően a Kbt. szabályozása megadja az irat megismerési jog gyakorlásának a

lehetőségét, az ajánlat elbírálásával, a döntés meghozatalával összefüggésben figyelembe vett adat megismerésére. Az eredményhirdetéskor a közbeszerzési eljárás teljes iratanyaga az ajánlatkérő birtokában van, így a Kbt. 96/A.§ (2) bekezdése és az 1.§ (1) bekezdésében meghatározott alapelvi rendelkezésre tekintettel – a jogszerűen meghatározott üzleti titok körén kívül – nem áll fenn jogalap arra, hogy az ajánlat elbírálásával összefüggésben figyelembe vett adatok megismerését ajánlatkérő megtiltsa.

Kérelmező az iratbetekintés során a nyertes ajánlat olyan jellemzőit akarta megismerni, amelyeket az ajánlatkérő az ajánlat érvényességéről való döntése körében figyelembe vett. A nyertes ajánlat érvényessége kérdésében az ajánlat elbírálásával összefüggésben figyelembe vett adatnak minősülnek azon igazolások, nyilatkozatok is, melyeket az alkalmasság, egyéb feltételeknek való megfelelés körében figyelembe vett ajánlatkérő.

Ajánlattevőknek joguk van az ajánlatokba betekinteni, különösen a nyertes ajánlatba, még abban az esetben is, ha ajánlatkérő tájékoztatást adott a nyertes ajánlatról.

A Döntőbizottság álláspontja szerint tehát a Kbt. 96/A.§ (2) bekezdése alapján nem kizárólag a Kbt. 73.§ (2) bekezdése körébe tartozó adatok, vagyis a bírálati szempont alapján értékelésre kerülő adatok vonatkozásában nem lehet korlátozni vagy megtiltani az adat megismerését, jelen esetben azt, hogy kérelmező az eredményhirdetést követően az ajánlat üzleti titokkal nem érintett részeit megnézzék. A Kbt. 96/A.§ (2) bekezdése ezen túlmenően azt is kimondja, hogy azon adatok megismerését sem lehet korlátozni, melyet az ajánlat elbírálása során – döntése meghozatalával összefüggésben – az ajánlatkérő figyelembe vett. Ajánlattevőnek az ajánlatba való betekintéssel lehetőséget kell biztosítani arra, hogy meggyőződjön az ajánlatkérő döntését megalapozó adatokról, dokumentumokról. Ennek azért is van kiemelt jelentősége, mert kérelmezőnek az eredményhirdetést követő 8 napon belül van lehetősége a közbeszerzési eljárást lezáró döntés támadására, köztük akár a nyertes ajánlat érvényességének vitatására. Kérelmezőnek ezen 8 napon belül kell beszereznie az eljárást lezáró döntés sérelmezéséhez szükséges információkat, adatokat, mely alapján a jogorvoslati kérelmét elő tudja terjeszteni a megjelölt határidőn belül.

A Döntőbizottság megállapította, hogy az ajánlatkérő megsértette a Kbt. 96/A.§ (2) bekezdését azzal, hogy a kérelmező a nyertes ajánlatba való betekintését ajánlatkérő elutasította.

A Döntőbizottság alapelvi sérelmet nem állapított meg e körben, mert a Kbt. 96/A.§ (2) bekezdésének megsértésén túlmenően nem merült fel e körben olyan többlettényállás, melyből következtetés lenne levonható az alapelvek megsértésére.

Kérelmező 2. számú jogorvoslati kérelem kiegészítésében a Kbt. 330.§ (2) bekezdése vonatkozásában sérelmezte azt, hogy ajánlatkérő iratmegküldési kötelezettségének nem tett eleget, nem küldte meg haladéktalanul a Döntőbizottság részére a közbeszerzési eljárás iratait.

A Döntőbizottság ezen kérelem kiegészítés vonatkozásában megállapította annak alaptalanságát.

A Kbt. 330.§ (2) bekezdés szerint az értesítéssel egyidejűleg a Közbeszerzési Döntőbizottság felhívja a közbeszerzési eljárás ajánlatkérőjét, illetőleg a közbeszerzési eljárást mellőzve beszerzőt a közbeszerzéssel, illetőleg a beszerzéssel kapcsolatban rendelkezésre álló összes irat vagy amennyiben ez nem szükséges, az általa meghatározott iratok azonnali megküldésére. Ha a kérelmet az ajánlatkérő nyújtja be, a rendelkezésre álló iratokat a kérelemmel együtt köteles megküldeni.

Ajánlatkérő a jogorvoslati eljárás megindításáról és a közbeszerzési iratok bekéréséről szóló értesítést faxon 2009. november 30-án kapta meg, postai úton pedig a visszaérkezett tértivevény szerint 2009. december 1-én vette át. Ajánlatkérő a tárgybani közbeszerzési eljárás iratait 2009. december 1-én hozta be a Döntőbizottsághoz.

A Döntőbizottság megállapította, hogy ajánlatkérő a felhívás kézhezvételétől számított rövid határidőn belül, azonnal benyújtotta az iratokat a Döntőbizottság részére, így e körben jogsértést nem állapított meg, ezért ezen kérelem kiegészítést elutasította.

A Döntőbizottság a Kbt. 318. § (1) bekezdésében meghatározott hatáskörében eljárva - a fenti indokokra tekintettel – az iratbetekintés megtagadására vonatkozóan előterjesztett 1. számú kérelem kiegészítés körében a Kbt. 340. § (2) bekezdés c) pontja alapján megállapította, hogy ajánlatkérő megsértette a Kbt. 261.§ (2) bekezdés i) pontja alapján alkalmazandó Kbt. 96/A.§ (2) bekezdését. A Döntőbizottság bírság alkalmazását nem tartotta indokoltnak tekintettel a jogsértés jellegére, valamint arra, hogy a jogsértés az eljárást lezáró döntésre nem volt befolyással.

A Döntőbizottság a Kbt. 340.§ (2) bekezdés a) pontja alapján elutasította kérelmező alaptalan jogorvoslati kérelmi elemeit, az alap jogorvoslati kérelem 2., 3.,4., 6.,7. kérelmi elemeit és a 2. számú kérelem kiegészítést.

A Döntőbizottság a Kbt. 340. § (2) bekezdés g) pontja és a Kbt. 341. § (4) bekezdése alapján rendelkezett a költségek viseléséről.

A Döntőbizottság a Kbt. 340. § (2) bekezdés g) pontjában írt jogkörében eljárva a Kbt. 341. § (4) bekezdése alapján a jogsértőt kötelezi az igazgatási szolgáltatási díj viselésére, így a Döntőbizottság ajánlatkérőt kötelezte a 150 000

Ft igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére kérelmező felé, mivel jogsértést állapított meg.

A Döntőbizottság ideiglenes intézkedést a jogorvoslati eljárásban nem alkalmazott, mert nem álltak fenn annak feltételei.

A bírósági jogorvoslatot a Kbt. 346. § (1) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2010. január 15.

Hubáné dr. Szabó Ágnes sk.
közbeszerzési biztos

Söpke Gusztávné sk.
közbeszerzési biztos

Dr. Puskás Sándor sk.
közbeszerzési biztos

A kiadmány hitelül:



Kapják:

1. Misefay Ügyvédi Iroda dr. Misefay Tibor ügyvéd (1118 Budapest, Villányi út 47.)
2. Szabó&Szomor Ügyvédi Iroda dr. Csurka Gyula ügyvéd (1139 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 55.)
3. Magyar Telekom Távközlési Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)
4. Hoffmann Ügyvédi Iroda Dr. Hoffmann Balázs ügyvéd (6723 Szeged, Agyagos u. 53.)
5. TCT Hungary Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (2040 Budaörs, Baross u. 165.)
6. Starjobs Magyarország Kft. (2724 Újlengyel, Kossuth u. 136.)
7. TeleMedia Interaktív Szolgáltatások Kft. (2724 Újlengyel, Temető út 48.)
8. Közbeszerzések Tanácsa Elnöke (1024 Budapest, Margit krt. 85.)
9. Irattár