

Pályázati Felhívás

**„MÁV-START Zrt. Call center Infrastruktúra kialakítása”
tárgyú nyílt pályázathoz**

1. Ajánlatkérő neve, címe, telefon- és telefaxszáma (e-mail)

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

Kapcsolattartási cím:

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.II. emelet 268. szoba

Címzett: Bicskei Krisztina

Telefon: (+36-1) 511- 3886

Fax: (+36-1) 511-1982

E-mail: bicskei.krisztina@mav-start.hu

2. A pályázat tárgya:

MÁV-START Zrt. Call center Infrastruktúra kialakítása, a meglévő rendszer bővítése

3. A pályázat műszaki leírása, illetőleg a minőségi követelmények, teljesítménykövetelmények

A szerződést és a részletes műszaki követelményeket a Dokumentáció tartalmazza, melyet az Ajánlattevők személyesen vehetnek át az 1. pontban megjelölt kapcsolattartási címen, előzetes telefonos egyeztetést követően, munkanapokon 09.00 órától 14.00 óráig, az ajánlattételi határidő napján 09.00 órától 10.00 óráig. Ajánlatkérő írásban beérkező kérésre elektronikus úton megküldi a dokumentációt (ebben az esetben nincs szükség a dokumentáció személyes átvételére).

4. A szerződés meghatározása

Szállítási elemekkel vegyes vállalkozási szerződés

5. A szerződés időbeli hatálya:

A szerződés a mindkét Fél általi aláírása napján lép hatályba és a jelen szerződésből eredő kötelezettségek maradéktalan teljesítésével szűnik meg.

6. A teljesítés helyszínei

5002 Szolnok, Jubileum tér 1-3.

1087 Budapest, Kerepesi út 3.

A teljesítési helyekre eső feladatokat a szerződés-tervezet tartalmazza.

7. Az ajánlatok bírálati szempontja

Az Ajánlatkérő az ajánlatokat az összességében legelőnyösebb ajánlat bírálati szempont alapján értékeli.

Ajánlattevőknek az ellenszolgáltatási összegeket úgy kell megadni, hogy annak tartalmaznia kell minden járulékos költséget (amelyekre vonatkozóan külön megbontást a részszerzőpontok szerint ajánlatkérő nem kért). A megajánlott és rögzített ellenszolgáltatás összegén felül ajánlattevő semmilyen egyéb ellenszolgáltatásra nem tarthat igényt.

Bírálati részszerzőpontok és a hozzájuk tartozó súlyszámok:

Részszerzőpont megnevezése	Súlyszám
Leszállítandó Cisco eszközök (beleértve a fejhallgatót, fali kijelzőt, dokumentációt stb.) és licenkek árai (nettó Forintban megadva)	40
Üzembehelyezés installálás telepítés és minden egyéb tevékenység amely az üzemképes rendszer kialakításához szükséges (nettó Forintban megadva)	40
3 hónapos (100 óra)éles üzemű support ára (a 100 óra egy összegben nettó Forintban megadva)	20

Pontozás módszere:

Az adható pontszám valamennyi részszerzőpont tekintetében 0,1-10 pont.

Valamennyi bírálati részszerzőpont esetében az ajánlatkérő számára legkedvezőbb érték 10 pontot, a további ajánlatok arányosan kevesebb pontot kapnak. A pontozási módszer részletes leírását a dokumentáció tartalmazza. Ajánlatkérő a számítások során minden esetben két tizedesjegy pontosságig számol.

Érvényes ajánlatok értékelésének módszere:

Az értékelési részszerzőpontok mindegyike árelem.

A pályázati felhívásban megjelenített részszerzőpontok vonatkozásában az ajánlattevőknek, egyösszegű, forintban kifejezett, nettó ajánlati árat kell megadni (HUF). Az ajánlati árak tartalmaznia kell valamennyi költséget,

ideértve az egyéb olyan költségeket, melyek a szerződés szerinti teljesítéshez szükségesek. Az ajánlati árelemeket nettó értékben, a megfelelő mértékegységben kell meghatározni.

A bírálati részszerpontok (árelemek) tekintetében az ajánlatok összehasonlításának alapja az egyösszegű ajánlati ár. Az árelemek esetében a legalacsonyabb megajánlás a legjobb.

Abban az esetben amennyiben az Ajánlattevő vállalási árát alulprognosztizálja, az ebből eredő pluszköltségeket, kiadásokat stb. nem háríthatja át az Ajánlatkérőre, és ez nem mentesíti a teljesítési kötelezettség alól.

Ezen szemponton belül az Ajánlatkérő az ajánlati árakat veti össze és a legelőnyösebbet (legalacsonyabbat) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti a fogyasztási díj tekintetében:

X _{legkedvezőbb} X _{vizsgált}	*10
--	-----

X_{legkedvezőbb} = értékelési részszerpontra tett legkedvezőbb ajánlat
X_{vizsgált} = értékelési szempont tekintetében a vizsgált ajánlat megajánlása
Az ajánlatban szereplő áraknak fix árak kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó árat tartalmazó ajánlatot.

8. Kizáró okok

Az eljárásban nem lehet Ajánlattevő, aki:

a) végelszámolás alatt áll, vagy az ellene indított csődeljárás vagy felszámolási eljárás folyamatban van, illetőleg ha az Ajánlattevő (alvállalkozó) személyes joga szerinti hasonló eljárás van folyamatban, vagy aki személyes joga szerint hasonló helyzetben van;

b) tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették;

c) gazdasági, illetőleg szakmai tevékenységével kapcsolatban jogerős bírósági ítéletben megállapított bűncselekményt követett el, amíg a büntetett előlethez fűződő hátrányok alól nem mentesült; illetőleg akinek tevékenységét a jogi személlyel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről szóló 2001. évi CIV. törvény 5. §-a (2) bekezdésének b), illetőleg g) pontja alapján a bíróság jogerős ítéletében korlátozta, az eltiltás ideje alatt, illetőleg ha az Ajánlattevő tevékenységét más bíróság hasonló okból és módon jogerősen korlátozta;

d) egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének – a letelepedése szerinti ország vagy az Ajánlatkérő székhelye szerinti ország jogszabályai alapján – nem tett eleget, kivéve, ha megfizetésére halasztást kapott;

e) a letelepedése szerinti ország nyilvántartásában nincs bejegyezve;

f) gazdasági, illetőleg szakmai tevékenységével kapcsolatban – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős bírósági ítéletben megállapított jogszabálysértést követett el;

g) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-a, vagy az Európai Közösséget létrehozó szerződés 81. cikke szerinti – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős és végrehajtható versenyfelügyeleti határozatban vagy a versenyfelügyeleti határozat bírósági felülvizsgálata esetén a bíróság jogerős és végrehajtható határozatában megállapított és bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el versenyeztetési eljárás során; illetőleg ha az Ajánlattevő ilyen jogszabálysértését más versenyhatóság vagy bíróság – öt évnél nem régebben – jogerősen megállapította, és egyúttal bírságot szabott ki.

Igazolás módja:

Az a)-b) és e) pontok tekintetében az igazolás módja:

az ajánlattételi határidőt megelőző 30 napnál nem régebben kiállított: cégekivonat egyszerű másolati példányának benyújtása. (a <http://www.e-cegjegyzek.hu> honlapról letölthető változat is elfogadható.)

Az c)-d), illetve f)-g) pontok tekintetében az igazolás módja:

az ajánlattevő cégszerűen aláírt nyilatkozata.

9. Az alkalmasságot kizáró tényezők

Alkalmasságot kizáró tényezők:

A szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasságot az alábbi tényezők zárják ki:

Alkalmatlan az ajánlattevő, ha nem rendelkezik 2010. január 1-jét követő időszakban 2 db magyarországi közlekedési szektorban telepített együttesen legalább 30 egyidejű hívás fogadására és lekezelésére képes Contact Center megoldás bevezetéséről (tervezés és implementálás) tárgyú referenciákkal.

Mivel a kiválasztandó partnerrel szembeni alapvető elvárás a jelenlegi CISCO alapú MÁV-START Zrt. nél alkalmazott Call Center technológiákban való professzionális jártasság, így a leendő partnerrel szemben az alábbi (fentiekén túli) kritériumok teljesülését várja el az ajánlatkérő:

Szakemberek szintjén:

- Ajánlattevőnek rendelkeznie kell legalább 1 db, a legmagasabb gyártói kompetenciaszintet birtokló (CCIE fokozatú) szakemberrel

- Ajánlattevőnek rendelkeznie kell további 1 db dedikáltan VoIP specifikus legalább középfokú gyártói minősítéssel rendelkező szakemberrel (CCVP, vagy „CCIE Voice” fokozat)

A kritériumok kizárólag különböző szakemberekkel igazolhatóak.

Ajánlattevőre vonatkozó további ajánlatkérői elvárások:

- Ajánlattevőnek rendelkeznie kell „Gold” szintű Cisco gyártói partneri státusszal, melynek meglétét gyártói nyilatkozattal köteles igazolni.

- Ajánlattevőnek rendelkeznie kell a Contact Centerek gyártói specializációjával (Cisco Unified Contact Center Enterprise ATP partner). Amely alvállalkozóval együtt is igazolható.

- Ajánlattevőnek rendelkeznie kell 0-24 órában hívható telefonos magyar székhelyű help-desk ügyfélszolgálattal és magyarországi bázisú mérnöki ügyelettel.

Az igazolás módja

· Ajánlattevőnek csatolnia kell a cégjegyzésre jogosult személy (vagy meghatalmazottja) által aláírt az ajánlattételi határidőt megelőzően (2010. január 1-jétől) referencialistát minimálisan az alábbi tartalommal:

- Szerződés teljesítésének ideje (év, hó)

- Szerződést kötő másik fél (név; cím; kapcsolattartó személy neve, elérhetősége, telefonszáma és e-mailcíme)

- Szerződés tárgya

- Ellenszolgáltatás összege

Szakemberek tekintetében:

· Ajánlattevőnek csatolnia kell a teljesítésbe bevonni kívánt fenti két szakember esetében a szakember által aláírt szakmai önéletrajzot, valamint csatolni szükséges a képzettséget, végzettséget igazoló dokumentumok másolati példányát.

Ajánlattevőre vonatkozóan:

- Ajánlattevőnek csatolnia kell a „Gold” szintű Cisco gyártói nyilatkozat egyszerű másolatát
- Ajánlattevőnek csatolnia kell az ATP Cisco partneri minősítést igazoló dokumentum egyszerű másolatát, amely alvállalkozó igénybevételével is igazolható.
- Ajánlattevőnek csatolnia kell cégszerűen aláírt nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy rendelkezik 0-24 órában hívható telefonos magyar székhelyű help-des ügyfélszolgálattal és magyarországi bázisú mérnöki ügylettel

-

10. Az ajánlattételi határidő

2013. július 3. 11.00 óra

11. Az ajánlat benyújtásának címe

Megegyezik az 1. pont szerinti kapcsolattartási címmel, MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt. 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., II. emelet 268. szoba

12. Az ajánlattétel nyelve (nyelvei)

Magyar (HU) Idegen nyelvű dokumentumok csatolandóak magyar nyelvű fordításban is. ajánlatkérő elfogadja Ajánlattevő felelős fordítását is.

13. Az ajánlat(ok) felbontásának helye, ideje

Az ajánlatok felbontásának helye:

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., II. emelet 260. szoba

Az ajánlatok felbontásának ideje: 2013. július 3. 11.00 óra

14. Annak meghatározása, hogy az eljárásban lehet-e tárgyalni, vagy a benyújtott ajánlatokat tárgyalás nélkül bírálják el

Az eljárás során Ajánlatkérő az alapajánlatok benyújtását követően tárgyalásokat kíván lefolytatni ajánlattevőkkel a szerződéses feltételek és a műszaki – szakmai tartalom egyeztetésének érdekében, ezért Ajánlatkérő kéri, hogy az alapajánlathoz Ajánlattevők a dokumentáció mellékletét képező szerződéstervezetet úgy csatolják, hogy abban követhető módon (korrektúrával) jelöljék az esetleges módosítási javaslatukat. A szerződéstervezetet cd-n vagy dvd-n, word formátumban is csatolni szükséges az alapajánlathoz. A tárgyalások lezárását követően Ajánlattevők azonos feltételek mellett módosított ajánlatot nyújtanak be, amellyel a szerződéses feltételek és a műszaki tartalom tekintetében az ajánlati kötöttség beáll. Ajánlatkérő tervezetten az Ajánlattevők együttes jelenlétében folytatja le a fenti tárgyalásokat, de fenntartja magának a jogot arra, hogy szükség esetén az Ajánlattevőkkel külön-külön is tárgyaljon. Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot arra vonatkozóan, hogy a tárgyalási szakaszban ajánlati kötöttséggel nem bíró módosított ajánlatot kérjen be.

Az Ajánlatkérő a beadott ajánlatok elbírálása során megvizsgálja, hogy az ajánlatok megfelelnek-e az ajánlattételi felhívásban, a dokumentációban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek. Ajánlatkérő az ártárgyalásokat követően a végső érvényes ajánlatokat a jelen pályázati felhívásban és a dokumentációban foglaltak szerint értékeli.

Amennyiben egynél több ajánlat érkezik a megadott határidőre, úgy Ajánlatkérő ártárgyalást tart, amelynek pontos időpontjáról és helyszínéről az ajánlatok bontását követően haladéktalanul tájékoztatja Ajánlattevőket. (Ha csak egy Ajánlattevő által kerül ajánlat benyújtásra, Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy fenti rendelkezést indokolás nélkül alkalmazza.)

Amennyiben ártárgyalás megtartására kerül sor (több ajánlat beérkezése esetén):

Az ártárgyalás szabályai a következők:

Az ártárgyalás célja új árajánlat benyújtása.

Az ártárgyalásra két fordulóban kerül sor.

Az ártárgyalás az Ajánlattevők együttes jelenlétében történik. Az Ajánlattevők az egyes tárgyalási fordulók lezárásaként árajánlatukat zárt borítékban nyújtják be az Ajánlatkérő részére (cégszerűen aláírt felolvasólapon – jelezve, hogy mely ártárgyalási fordulóra vonatkozik). Ajánlatkérő a benyújtott árajánlatokat mindkét fordulót követően az ajánlattevők együttes jelenlétében ismerteti.

Az ártárgyalás első fordulójában az Ajánlatkérő számára kedvezőbb (vagyis alacsonyabb) nettó ellenszolgáltatást kell megajánlani, mint amely árajánlatok az ajánlattételi határidőre benyújtott ajánlatban szerepeltek.

Az ártárgyalás második fordulójában az Ajánlatkérő számára kedvezőbb (vagyis alacsonyabb) nettó ellenszolgáltatást kell megajánlani, mint az ártárgyalás első fordulójában.

Abban az esetben, ha a második ártárgyalási forduló lezárását követően a sorrend megállapítható, az ártárgyalások befejeződnek, és ezzel az ajánlati kötöttség az ajánlati ár vonatkozásában is beáll.

Amennyiben a második ártárgyalási forduló lezárását követően az ellenszolgáltatás értékét tekintve azonosság alakul ki két vagy több Ajánlattevő esetében, úgy Ajánlatkérő közjegyző jelenlétében sorsolást tart és a sorsolás alapján kiválasztott Ajánlattevőt nyilvánítja az eljárás nyertesének.

Ajánlatkérő minden egyes tárgyalásról jegyzőkönyvet készít, és azt a tárgyalás következő fordulójának megkezdéséig (utolsó forduló esetén a tárgyalás befejezését követő két munkanapon belül) minden, az adott tárgyalási fordulóban részt vevő Ajánlattevőnek alá kell írnia. Ajánlatkérő az Ajánlattevőknek a jegyzőkönyvből egy példányt aláírást követően átad, vagy két munkanapon belül azt részükre megküldi.

A tárgyaláson csak a képviseleti jogosultságát igazoló személy vehet részt az Ajánlattevő részéről.

Az ártárgyaláson a részvétel kötelező, amennyiben nem kerül ajánlat benyújtásra az ártárgyalás bármelyik fordulójában, úgy az az ajánlat érvénytelenségét vonhatja maga után.

(Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevők figyelmét, hogy az ártárgyaláson való részvétel nem jelenti automatikusan a benyújtott ajánlat/alapajánlat érvényességét).

A szerződéses feltételek és szakmai tartalom érdekében megtartandó tárgyalásokra tervezetten 2013. július 9-én 11-13 óráig óráig kerül sor Ajánlatkérő székhelyén a 260-as tárgyalóban

Az ajánlatnak tartalmaznia kell: cégszerűen aláírt felolvasólapot, a cégadatokkal kitöltött – a módosítási javaslatokat korrektúrával jelölve – szerződéstervezetet, valamint a kizáró okok és az alkalmasság igazolásának tekintetében előírt dokumentumokat, és jelen pályázati felhívás 17. pontjában szereplő egyéb dokumentumokat. Csatolni kell továbbá az ajánlatot aláíró cégjegyzésre jogosult személy közjegyző által készített aláírási címpéldányát, vagy ügyvéd által készített aláírás mintáját egyszerű másolati példányban. Amennyiben az

ajánlatot nem a cégjegyzésre jogosult személy írja alá, úgy csatolni szükséges a cégjegyzésre jogosult személy által aláírt meghatalmazást, melynek tartalmaznia kell a meghatalmazott aláírás mintáját is.

Fentiekén túl csatolni kell az ajánlattételi határidőt megelőző 30 napnál nem régebben kiállított: cégkivonat egyszerű másolati példányát. (a <http://www.e-cegjegyzek.hu> honlapról letölthető változat is elfogadható.)

15. Az eredményhirdetés tervezett időpontja:

Ajánlatkérő a pályázat eredményéről írásban (telefax útján, ill. e-mail-en) tájékoztatja az Ajánlattevőket várhatóan 2013. július 29. 16.00 óráig.

16. A szerződéskötés tervezett időpontja

Tervezetten: 2013... július 30.

17. Egyéb információk

- Ajánlatkérő jelen eljárásban készít Dokumentációt, melyet térítésmentesen bocsát az Ajánlattevők rendelkezésére. Az ajánlati dokumentáció Ajánlatkérőtől való átvétele az eljárásban való részvétel feltétele. Az ajánlati dokumentáció beszerzésének határideje: 2013július 3. 11.00 óra. Az ajánlati dokumentáció – előzetes telefonos egyeztetés után – átvehető személyesen vagy meghatalmazott útján, a MÁV-START Zrt. Beszerzési Szervezet címén (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., II. emelet 268. szoba), munkanapokon 9.00-14.00 óráig (2013 július 3. 11.00 óráig). Ajánlatkérő írásban beérkező kérésre elektronikus úton megküldi a dokumentációt (ebben az esetben nincs szükség a dokumentáció személyes átvételére).

- Ajánlatkérő az eljárásban való részvételt nem köti biztosíték nyújtásához.

- Ajánlatkérő az eljárásban teljes körű hiánypótlási lehetőséget biztosít.

- Jelen eljárásban sem részajánlat, sem alternatív ajánlat tételre nincs mód.

- Ajánlatkérő közli, hogy az ajánlatok bontásánál az Ajánlatkérő, az Ajánlattevők, továbbá az általuk meghívott személyek vehetnek részt. Ajánlatkérő a bontásra az Ajánlattevőknek külön meghívót nem küld. Az ajánlatok bontására a beadás sorrendjében kerül sor.

- Az ajánlat minden oldalát kitörölhetetlen tintával vagy géppel elkészítve, valamennyi oldalt (az üres oldalakat is) folyamatos sorszámmal, a cégjegyzésre jogosult vagy az általa az ajánlat aláírására meghatalmazott személy kézjegyével ellátva, zárt csomagolásban, magyar nyelven, 3 db papír példányban (1 eredeti, 2 másolat) kell benyújtani.

- Az ajánlaton szerepelnie kell az „eredeti” vagy a „másolati” megjelölésnek, továbbá az Ajánlattevő nevének, székhelyének.

- Eltérés esetén az „eredeti” példány tartalma a mérvadó.

- A csomagoláson a **„MÁV-START Zrt. Call center Infrastruktúra kialakítása”** megjelölést is fel kell tüntetni. A csomagoláson az alábbiak is feltüntetendők: Az ajánlattételi határidőig 2013. július 3. 11.00 óra nem bontható fel!

- Az ajánlatok nyomtatott példányait összetűzve (spirálozva vagy egyéb módon) kell benyújtani.

- Az ajánlat első oldalaként cégszerűen aláírt felolvasólapnak kell szerepelnie, amelyben közölni kell az alábbi adatokat: az Ajánlattevő nevét, székhelyét, telefon- és faxeszámát, e-mail címét, illetve az árajánlatot. A felolvasólap mintáját jelen dokumentáció tartalmazza.

- Ajánlattevőnek jelen dokumentációban rögzítetteken túl az alábbi dokumentumok egyszerű másolatát is csatolni kell az ajánlathoz:

- az ajánlattételi határidőt megelőző 30 napnál nem régebben kiállított: cégkivonat

- a cégjegyzésre jogosult személy(ek) aláírási címpéldányát vagy aláírás-minta

- A Dokumentáció részét képező szerződéstervezetet a megfelelő részeken kitöltve, szignálva, a módosítási javaslatokat korrektúrával jelölve az ajánlathoz csatolni kell.

- Ajánlattevőnek ajánlatához csatolnia kell a megajánlott termékekről fotót vagy rajzot, műszaki leírást és használati útmutatót.

- Ajánlattevőnek ajánlatában nyilatkoznia kell, hogy a feladat teljesítéséhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását a szerződés időtartama alatt végig garantálja.

- Ajánlattevő az ajánlattételi határidőtől számítva 60 napig kötve van ajánlatához.

- Az ajánlatok összeállításával és benyújtásával kapcsolatban felmerült összes költség az Ajánlattevőt terheli.

- Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy a pályázatot indoklás nélkül az eljárás bármely szakaszában eredménytelennek nyilvánítsa.

- Ajánlatkérő tájékoztatja ajánlattevőket, hogy a székhelyén beléptető rendszer működik, a regisztrációval együtt járó adminisztráció esetenként 20 percet is igénybe vehet. Ajánlattevő felelőssége, hogy az ajánlatkérő által a pályázat során kért dokumentumok a megadott határidőre ajánlatkérő székházán belül meghatározott irodába késedelem nélkül megérkezzen. Ajánlatkérő a postai úton, vagy futárszolgálattal megküldött dokumentumok késve történő kézbesítéséért sem vállal felelősséget. A késve érkező dokumentumok az ajánlat érvénytelenségét vonhatják maguk után.

- Ajánlattevők a megfelelő alapajánlat összeállításának érdekében írásban (e-mailen) kérdéseket tehetnek fel ajánlatkérő felé a bicskei.krisztina@mav-start.hu e-mail címre 2013. június 28. 10.00 óráig mely kérdésekre ajánlatkérő 2013. július 1. 12.00 óráig megküldi válaszait.

18. Az ajánlattételi felhívás közzétételének napja
2013. június 18.