

## **Pályázati Felhívás**

„A MÁV-START Zrt. közszolgáltatással összefüggő tevékenységet végző front office munkavállalói számára fejlesztési programok lebonyolítása”  
**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 / Támis Norbert

Telefon: (+36-1)511- 3886 / 511-1922

Fax: :(+36-1)511-1982

E-mail: [bicskei.krisztina@mav-start.hu](mailto:bicskei.krisztina@mav-start.hu) / [tamis.norbert@mav-start.hu](mailto:tamis.norbert@mav-start.hu)

### **2. A pályázat tárgya:**

Szolgáltatási keretszerződés

I. részajánlat: Jegyvizsgálók fejlesztési programja

60 db + 25% egyenként min. 12 max. 15 fős 2 napos tréning megtartása az alábbi kiemelt témakörökkel:

- A cég iránti lojalitás és a szolgáltatói magatartásforma kialakulása, készségszintű alkalmazása
- Konfliktushelyzetek megelőzése és kezelése a gyakorlatban
- Asszertív kommunikáció és kérdezéstechnika
- Jegyértékesítési és panaszkezelési tevékenység elősegítése
- Stressz kezelés

Ajánlatkérő felhívja ajánlattevő figyelmét, hogy a szolgáltatási szerződés keretösszege – 30 M Ft. A tréninget mindenképpen meg kell tartani, a megjelent résztvevők számától függetlenül. A min. 12 és max. 15 fős

csoportlétszámokat ajánlatkérő tájékoztató jelleggel tüntette fel, de 15 főnél magasabb létszámú csoport nem kerül összeállításra.

II. részajánlat: Ügyfélszolgálatos - call center tevékenységet végző munkatársak fejlesztési programja

3 db egyenként min. 10 max. 14 fős 2 napos tréning megtartása az alábbi kiemelt témakörökkel:

- A cég iránti lojalitás és a szolgáltatói magatartásforma kialakulása, készségszintű alkalmazása
- Udvarias, érthető kommunikáció,
- Az eredményes kommunikáció alapkövetelményeinek megismerése: kérdezőtechnika, a beszélgetés irányítása, asszertív kommunikáció, értő figyelem
- Proaktív problémamegoldás és panaszkezelés
- Stressz kezelés

Ajánlatkérő felhívja ajánlattevő figyelmét, hogy a szolgáltatási szerződés keretösszege 2,1 M Ft. A tréninget mindenképpen meg kell tartani, a megjelent résztvevők számától függetlenül. A min. 12 és max. 15 fős csoportlétszámokat ajánlatkérő tájékoztató jelleggel tüntette fel, de 15 főnél magasabb létszámú csoport nem kerül összeállításra.

A további részletes elvárásokat a dokumentáció műszaki leírása és a szerződéstervezet tartalmaz.

### **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** Szolgáltatási keretszerződés

### **5. A Szerződés időbeli hatálya**

A szerződés a Felek általi aláírás napján lép hatályba, és a keretmennyiség Ajánlatkérő általi kimerítésével, de legkésőbb 2014. június 30-ig hatályos.

Ajánlatkérő nem vállal kötelezettséget a keretmennyiség felhasználására.

## **6. A teljesítés helye**

A megrendelő által meghatározott helyszínek, Magyarország.

## **7. Az ajánlatok bírálati szempontja**

Az Ajánlatkérő az ajánlatokat az összességében legelőnyösebb ajánlat bírálati szempont alapján értékeli az alábbi bírálati részszerpontok szerint mindkét részajánlat tekintetében:

Részszerpont	Súlyszám
Szolgáltatás összege ( nettó Ft/tréningnap/csoport )	85
Díjmentes lemondás lehetőség ajánlatkérő számára ( az adott tréning megkezdésétől visszafelé számított időpont naptári napban kifejezve, max. 6 naptári nap )	10
Halasztott fizetési határidő vállalása a számla kézhezvételétől számítva (min. 15 naptári nap)	5

Az ajánlati árat úgy kell meghatározni, hogy annak tartalmaznia kell minden járulékos költséget (beleértve az oktatási segédeszközök, a trénerok szállásának, ellátásának, az oktatási helyszínekre történő eljuttatásának szállítási, beszerzési, beszerelési, stb. költségeit). A megajánlott ellenszolgáltatás összegén felül ajánlattevő semmilyen egyéb ellenszolgáltatásra nem tarthat igényt.

### **1. Az ellenszolgáltatás összege (1. bírálati részszerpont):**

Az értékelési részszerpont vonatkozásában az ajánlattevőknek, egyösszegű, forintban kifejezett, nettó szolgáltatási díjat kell megadni a megfelelő mértékegységben (nettó ft/tréningnap/csoport). A legalacsonyabb megajánlás a legjobb.

Abban az esetben amennyiben az Ajánlattevő a szolgáltatási díjat 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 a nettó szolgáltatási díjakat veti össze és a legelőnyösebbet (legalacsonyabbat) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti ezen bírálati részszerpont tekintetében:

Xlegkedvezőbb Xvizsgált	*10
----------------------------	-----

Xlegkedvezőbb = értékelési részszerpontra tett legkedvezőbb ajánlat  
Xvizsgált = értékelési szerpont tekintetében a vizsgált ajánlat megajánlása  
Az ajánlatban szereplő szolgáltatási díjnak fixnek kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és 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.

## **2. A 2. bírálati részszerpont (Díjmentes lemondási lehetőség ajánlatkérő számára (az adott tréning megkezdésétől visszafelé számított időpont naptári napban kifejezve)**

Ezen bírálati részszerpont tekintetében az ajánlattevők az alábbiak szerint ajánlhatják (egész számban meghatározva) meg: 1 nap, 2 nap, 3 nap, 4 nap, 5 nap, 6 nap. Az 1 nap megajánlása azt jelenti, hogy az Ajánlatkérő az adott tréning megkezdése előtt legkésőbb az azt megelőző nap 16.00 óráig lemondhatja azt a szerződéstervezetben rögzített módon, díjmentesen. A 6 nap megajánlása azt jelenti, hogy az Ajánlatkérő az adott tréningnap kezdő időpontja előtt legkésőbb az azt megelőző 6. nap 16.00 óráig lemondhatja a szerződéstervezetben rögzített módon, díjmentesen.

Amint az a fentiekben látható, ezen bírálati részszerpont tekintetében az alacsonyabb érték megajánlása jelenti az ajánlatkérő számára az előnyösebb ajánlatot. Ajánlatkérő nem kíván szerződést kötni olyan ajánlattevővel, aki a díjmentes lemondás lehetőségét az adott tréningnap kezdő időpontja előtti 6. napnál korábbi időpontig teszi lehetővé, ezért az ilyen megajánlást tartalmazó ajánlat érvénytelen. (Tehát a 7 vagy annál több nap megajánlása az ajánlat érvénytelenségét vonja maga után)

Ezen bírálati részszerpont tekintetében az alacsonyabb érték megajánlása jelenti az ajánlatkérő számára az előnyösebb ajánlatot.

Ezen szerponton belül az Ajánlatkérő a megajánlott napokat veti össze és a a legelőnyösebbet (legkevesebbet) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti ezen bírálati részszerpont tekintetében:

Xlegkedvezőbb Xvizsgált	*10
----------------------------	-----

Xlegkedvezőbb = értékelési részszerpontra tett legkedvezőbb ajánlat  
Xvizsgált = értékelési szerpont tekintetében a vizsgált ajánlat megajánlása  
Az ajánlatban szereplő megajánlásnak fixnek kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó napokat tartalmazó ajánlatot.

### **3. A 3. bírálati részszerpont (Halasztott fizetési határidő vállalása számla kézhezvételétől számítva (min. 15 naptári nap))**

Az értékelési részszerpont vonatkozásában az ajánlattevőknek a számla kézhezvételétől számítva naptári napokban megadva kell feltüntetni a számla ajánlatkérő általi kiegyenlítésére ajánlott határidőt (fizetési határidőt). A legmagasabb megajánlás a legjobb.

A megajánlást naptári napban kifejezve kell megadni, mértéke nem lehet kevesebb 15 naptári napnál. A végső ajánlatban az ennél alacsonyabb érték megadása az ajánlat érvénytelenségét eredményezi.

Ajánlatkérő semmilyen esetben sem felel azon veszteségekért, károkért, elmaradt hasznokért, amelyek az ajánlattevőt a fizetési határidő megajánlása kapcsán adott esetben érik.

Ezen szerponton belül az Ajánlatkérő a fizetési határidőket veti össze és a legelőnyösebbet (leghosszabbat) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti ezen bírálati részszerpont tekintetében:

Xvizsgált Xlegkedvezőbb	*10
----------------------------	-----

Xlegkedvezőbb = értékelési részszerpontra tett legkedvezőbb ajánlat  
Xvizsgált = értékelési szerpont tekintetében a vizsgált ajánlat megajánlása  
Az ajánlatban szereplő fizetési határidőnek fix időtartamnak kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó fizetési határidőt tartalmazó ajánlatot.

A bírálat során az adható pontszám valamennyi részszerpont esetében 0,1-10 pont. Mindegyik részszerpont esetében az Ajánlatkérő számára legkedvezőbb ajánlati elem 10 pontot kap, a többi arányosan kevesebbet. Mindegyik részszerpont esetében Ajánlatkérő két tizedes jegy pontosságig számol. Minden részszerpontnál a kapott pontszámot ajánlatkérő megszorozza az adott részszerponthoz tartozó súlysammal. Ezek az értékek összeadódnak, az összeg adja az ajánlattevő összpontszámát.

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

f) 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.

Továbbá nem lehet ajánlattevő, aki:

g) nem EU-, EGT- vagy OECD-tagállamban vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, mellyel Magyarországnak kettős adózás elkerüléséről szóló egyezménye van, vagy

h) a szerződéssel kapcsolatban megszerzett jövedelme az adóilletősége szerinti országban kedvezményesebben adózna (a jövedelemre kifizetett végleges, adó-visszatérítések után kifizetett adót figyelembe véve), mint ahogy a gazdasági szereplő az adott országból származó belföldi forrású jövedelme után adózna. Ennek a feltételnek nem kell eleget tennie a gazdasági szereplőnek, ha Magyarországon bejegyzett fióktelepe útján fogja teljesíteni a szerződést és a fióktelepnek betudható jövedelemnek minősülne a szerződés alapján kapott jövedelem,

i) olyan nem szabályozott tőzsdén jegyzett társaság, amelynek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény 3. § r) pontja szerinti tényleges tulajdonosa nem megismerhető.

j) nem lehet ajánlattevő az a gazdasági szereplő, amelyben közvetetten vagy közvetlenül több, mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati joggal rendelkezik olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amelynek tekintetében a h) i) és j) pontokban meghatározott feltételek fennállnak. Amennyiben a több, mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati hányaddal rendelkező gazdasági társaság társulásként adózik, akkor az ilyen társulás tulajdonos társaságaira vonatkozóan kell a h) pont szerinti feltételt megfelelően alkalmazni.

*Igazolás módja:*

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

az ajánlattételi határidőt megelőző 45 napnál nem régebben kiállított: cégkivonat egyszerű másolati példányának benyújtása. (a <http://www.e-cegjegyzek.hu> honlapról letölthető változat is elfogadható.)

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

az ajánlattevő cégszerűen aláírt nyilatkozata.

## **9. Az alkalmasságot kizáró tényezők**

*A szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasságot az alábbi tényezők zárják ki:*

I. részajánlat:

a) ha ajánlattevő nem rendelkezik 2003. január 1-től összesen min. 30 db min. 12 fős , szerződészerűen teljesített, befejezett, magyar nyelven megtartott kétnapos tréning referenciával/ az alábbi front office tevékenységet folytató munkavállalói csoport számára: személyes ügyfélszolgálat, jegyellenőrzés/jegyértékesítés, utaskíséret,

b) ha ajánlattevő a teljesítésbe bevont alvállalkozókkal együtt nem rendelkezik a teljesítésbe bevonni kívánt 10 fő trénerrel, akik 2010.január 1-től évente legalább 15 db min. 12 fős szerződészerűen teljesített, befejezett, magyar nyelvű kétnapos tréninget tartottak a beszerzés tárgyában, azaz front office tevékenységet folytató munkavállalói csoport számára ( a teljesítésbe bevonni kívánt szakemberektől elvárt végzettség: felsőfokú állami iskolai diplomával igazolt humán/tanári/gazdasági/pszichológiai végzettség )

c) ha ajánlattevő nem rendelkezik 2003. január 1-től a közlekedési szektorban ( pl. MÁV Csoport vállalatai, Rail Cargo Hungaria, GYSEV Zrt., BKV, MALÉV, Volán társaságok, stb... ) összesen együttesen a beszerzés tárgyában magyar nyelven megtartott szerződészerűen teljesített, befejezett, 5 db. min. 12 fős legalább 2 napos tréning referenciával

d) ha ajánlattevő bármelyik bankszámláján 2012. január 1. után 30 napot meghaladó sorban állás mutatkozott.

II. részajánlat:

e) ha ajánlattevő nem rendelkezik 2003. január 1-től a közlekedési szektorban (pl MÁV Csoport vállalatai, Rail Cargo Hungaria, GYSEV Zrt., BKV, MALÉV, Volán társaságok, stb... ) vagy lakossági közszolgáltatást nyújtó vállalatnál (pl: EON, Főgáz, Díjbeszedő, stb... ) vagy telekommunikációs vállalatnál magyar nyelven megtartott 3 db min. 12 fős , szerződészerűen teljesített, befejezett, kétnapos tréning referenciával az alábbi azaz call center szolgáltatási tevékenységet folytató munkavállalói csoport számára: telefonos ügyfélszolgálat

f) ha ajánlattevő nem rendelkezik a teljesítésbe egy időben bevonni kívánt 3 fő trénerrel, akik 2010.január 1-től évente legalább 15 db. min. 12 fős szerződészerűen teljesített, befejezett, magyar nyelvű kétnapos tréninget tartottak a beszerzés tárgyában, azaz call center szolgáltatási tevékenységet folytató munkavállalói csoport számára (a teljesítésbe bevonni kívánt szakemberektől elvárt végzettség: felsőfokú állami iskolai diplomával igazolt humán/tanári/gazdasági/pszichológiai végzettség )

g) ha ajánlattevő bármelyik bankszámláján 2012. január 1. után 30 napot meghaladó sorban állás mutatkozott



#### *Az igazolás módja*

Az ajánlattevőnek csatolnia kell ajánlatához a fentiek szerinti a szerződést kötő másik féltől származó cégszerű aláírással ellátott referencia igazolást az alábbi tartalommal:

- a szerződést kötő másik fél megnevezése,
- a szerződést kötő másik fél kapcsolattartójának feltüntetése (név, telefonszám, email),
- a szerződés tárgya, (olyan részletességgel, adatok pontos megjelölésével, hogy abból a fent megfogalmazott alkalmasság egyértelműen kiderüljön)
- a teljesítés ideje, (év hónap)
- a szerződés megrendelőjének nyilatkozata arról, hogy a teljesítés szerződésszerűen történt-e.

Ajánlattevőnek csatolnia kell az ajánlathoz a szerződés teljesítésébe bevonnai kívánt szakemberek szakmai önéletrajzát az adott szakember aláírásával ellátva. Az önéletrajznak tartalmaznia kell a szakember nevét, adatait, képzettségét, végzettségét, referencia munkáit az alkalmasság megítélésének érdekében. Az önéletrajzokhoz csatolni szükséges a képzettséget, végzettséget igazoló dokumentumok (diploma oklevelek) fénymásolati példányát is.

Ajánlattevőnek csatolnia kell valamennyi számlavezető pénzügyintézetének az ajánlattételi határidőt megelőző 60 napnál nem régebbi nyilatkozatát egyszerű másolati formában, minimálisan az alábbi tartalommal:

- a vezetett bankszámla száma
- mióta vezeti az adott bankszámlát
- számláján 2012. január 1-jét követően volt-e sorban állás, ha igen, mikor és milyen időtartamban.

#### **10. Az ajánlattételi határidő**

2013. július 5. 10.00 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)

### **13. Az ajánlat(ok) felbontásának helye, ideje**

Az ajánlatok felbontásának helye:

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60. III. emelet 318.

Az ajánlatok felbontásának ideje: 2013 július 5. 10.00 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 szakmai tartalom egyeztetésének érdekében. A tárgyalásokat ajánlatkérő az ajánlattevők együttes jelenlétében kívánja lefolytatni, de fenntartja magának a jogot, hogy szükség esetén külön-külön is tárgyalást folytasson le ajánlattevőkkel, egyenlő feltételeket biztosítva. A dokumentáció részét képező szerződéstervezetet oly módon kell csatolni az alapajánlathoz, hogy a módosítási javaslatokat korrektúrával kell benne jelölni. A szerződéstervezet cd-n vagy dvd-n word formátumban is csatolandó.

A szerződéses feltételek és szakmai tárgyalások lefolytatását követően ajánlattevők azonos feltételek mellett lehetőséget kapnak módosított ajánlat benyújtására (amelyben fenntarthatják az alapajánlatban foglalt ajánlatukat, vagy módosíthatják azt) a végleges szerződéses feltételek és szakmai tartalom alapján. A módosított ajánlatok benyújtásával a szerződéses feltételek és szakmai tartalom tekintetében az ajánlati kööttség beáll. A módosított ajánlatok benyújtását követően (várhatóan a módosított ajánlatok benyújtásának napján) ajánlatkérő kétfordulós ártárgyalást tart, amelynek pontos időpontjáról és helyszínéről a tárgyalások lezárását követően haladéktalanul tájékoztatja ajánlattevőket. Ajánlatkérő ártárgyalást csak az ellenszolgáltatás összege (1.) bírálati részszerpont tekintetében tart, a többi bírálati részszerpont tekintetében az ajánlati kööttség a módosított ajánlat benyújtásával beáll.

Az ártárgyalás szabályai a következők:

Az ártárgyalás célja új árajánlat benyújtása. Az ártárgyalásra részajánlatonként kerül sor.

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 részszerzőpontoként, mint amely árajánlat az ajánlattételi határidőre benyújtott ajánlatban szerepelt.

Az ártárgyalás második fordulójában az ajánlatkérő számára kedvezőbb (vagyis alacsonyabb) nettó ellenszolgáltatást kell megajánlani részszerzőpontoként, 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 kööttség az ajánlati ár vonatkozásában is beáll.

Amennyiben a második ártárgyalási forduló lezárását követően azonos ellenszolgáltatás benyújtására kerül sor két vagy több ajánlattevő esetében, úgy ajánlatkérő az ajánlattevők 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).

Az ajánlatnak tartalmaznia kell: cégszerűen aláírt felolvasólapot, a cégadatokkal kitöltött – módosítási javaslatokat korrektúrával jelölve – szerződéstervezetet, valamint a Pályázati Felhívásban előírt nyilatkozatokat, és egyéb dokumentumokat.

A szerződéses feltételek és szakmai tartalom érdekében megtartandó tárgyalásokra tervezetten 2013. július 11-én 10-12 óráig kerül sor ajánlatkérő székhelyén.

**15. Az eredményhirdetés tervezett időpontja:**

Ajánlatkérő a pályázat eredményéről írásban (telefax útján, ill. e-mail-en) tájékoztatja az Ajánlattevőket várhatóan 2013. július 24. 12.00óráig.

**16. A szerződéskötés tervezett időpontja**

Tervezetten: 2013. július 25.

**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: 2013. július 5. 10.00 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 (az ajánlattételi határidő lejártának napján 10.00 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 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 kézjeggyével 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 „A MÁV-START Zrt. közszolgáltatással összefüggő tevékenységet végző front office munkavállalói számára fejlesztési programok lebonyolítása ” megjelölést is fel kell tüntetni.

- 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 faxszámát, e-mail címét, illetve az értékelésre kerülő tartalmi elemek szerinti ajánlatot. A felolvasólap mintáját jelen dokumentáció tartalmazza.

- Ajánlattevőnek fentiekén túl az alábbi dokumentumok egyszerű másolatát kell az ajánlathoz csatolni:

- az ajánlattételi határidőt megelőző 45 nappal nem régebben kiállított: cégkivonat
- a cégjegyzésre jogosult személy(ek) közjegyző által készített aláírási címpéldányát, vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintáját;

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

- 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 az alapajánlat összeállításának érdekében írásban kérdéseket tehetnek fel ajánlatkérő felé (e-mailben az 1. pont szerint) 2013. július 2. 10.00

óráig. A kérdésekre ajánlatkérő 2013. július 3. 15.00 óráig megküldi válaszait. További kérdések feltételére a tárgyalásokon van lehetőség.

- Ajánlatkérő tájékoztatja az Ajánlattevőket, hogy a pályázati eljárás nyelve magyar, így nem magyar nyelven kiállított dokumentumok magyar nyelvű fordításban csatolandók.

- A pályázó köteles ajánlatához mellékelni egy a napi részfeladatokra lebontott 2 napos képzési program tervezetet, tematikát, valamint a tréning időtartama alatt – megrendelő által készített tematikában előirányzott – fejlesztési célokat megvalósító témakörök részletes kifejtését.

**18. Az ajánlattételi felhívás közzétételének napja**  
2013. június 20.