

Pályázati Felhívás

**„Az ügyfélkezelési folyamatok fejlesztése a MÁV-START Zrt. területén”
tárgyú nyílt pályázathoz**

1. Ajánlatkérő neve, címe:

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. I. emelet 137. iroda

Címzett: Támis Norbert

Telefon: + 36 (1) 511-1922

Fax: + 36 (1) 511-1982

E-mail: tamis.norbert@mav-start.hu

2. A beszerzés tárgya

Szakértői támogatás az Ügyfélkezelési folyamatok fejlesztése a MÁV-START Zrt. területén.

A keretszerződés összege: nettó 4,9 millió Ft

3. A beszerzés műszaki leírását, illetőleg a minőségi- és teljesítménykövetelményeket

A Dokumentáció tartalmazza, melyet az Ajánlattevők személyesen vagy elektronikusan vehetnek át az 17. pontban foglaltak szerint.

4. A szerződés meghatározása

Tanácsadási szerződés

5. A szerződés időtartama vagy a teljesítés határideje

A teljesítés végső határideje: 2009. december 30.

6. A teljesítés helye

A MÁV-START Zrt. szervezete (Magyarország teljes területén)

7. Az ajánlatok bírálati szempontja

Az ajánlatkérő az ajánlatokat a legalacsonyabb összegű ajánlat kiválasztása bírálati szempont szerint értékeli.

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 f) 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)-e) pontok tekintetében az igazolás módja:

az ajánlattételi határidőt megelőző 45 napnál nem régebben kiállított: cégkivonat egyszerű másolati példányának benyújtása.

Az f)-g) pontok tekintetében az igazolás módja:

az ajánlattevő közjegyző által hitelesített nyilatkozata.

9. Az alkalmasságot kizáró tényezők

A szerződés teljesítéséhez szükséges alkalmasságot az alábbi tényezők zárják ki:

- ha az ajánlattevő nem tud igazolni a 2007. január 1-jét követő időszakban összesen legalább 2 db, szakmailag megfelelő, vasúti személyszállításban szerzett ügyfélszolgálati tanácsadásra vonatkozó referenciát

Az igazolás módja

Vasúti ügyfélszolgálatban szerzett referenciák listája a 2007. január 1-jét követő időszakra vonatkozóan, amely tartalmazza minimálisan az alábbi adatokat:

- a teljesítés idejét,
- a szerződés tárgyát és a szerződés keretében elvégzett munka rövid bemutatását.

10. Az ajánlattételi határidő

2009. szeptember 11. 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. I. emelet 137. 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. I. emelet 137. iroda

Az ajánlatok felbontásának ideje: 2009. szeptember 11. 11.00 óra

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

Az eljárás során Ajánlatkérő nem biztosít tárgyalási lehetőséget.

15. Az eredményhirdetés

Ajánlatkérő a pályázat eredményéről írásban (telefax útján) tájékoztatja az ajánlattevőket várhatóan 2009. szeptember 17-én 10.00 óráig (az időpont a szerződéses tárgyalások függvényében változhat).

16. A szerződéskötés tervezett időpontja

Várhatóan 2009. szeptember 18-ig.

17. Egyéb információk

- Ajánlatkérő jelen eljárásban készít Dokumentációt, melyet térítésmentesen bocsát az ajánlattevők rendelkezésére személyesen vagy elektronikus úton. Az ajánlati dokumentáció ajánlatkérőtől való átvétele az eljárásban való részvétel feltétele. Az ajánlati dokumentáció beszerzésének határideje: 2009. szeptember 11. 11.00 óra. Az ajánlati dokumentáció – előzetes telefonos egyeztetés után – átvehető személyesen vagy elektronikusan, a MÁV-START Zrt. Beszerzési és Gazdálkodási Szervezet címén (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., I. emelet 137. szoba, email: bicskei.krisztina@mav-start.hu/ tamis.norbert@mav-start.hu), munkanapokon 9.00-15.00 óráig.
- Ajánlatkérő a pályázatban nem biztosít hiánypótlási lehetőséget.

- Ajánlatkérő az eljárásban való részvételt nem köti biztosíték nyújtásához.
- 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.
- Ajánlattevő benyújtásra kerülő indikatív és kötelező érvényű ajánlatának is minden tartalommal bíró oldalát kitörölhetetlen tintával vagy géppel elkészítve, a cégjegyzésre jogosult vagy az általa az ajánlat aláírására meghatalmazott személy kézjeggyével ellátva, zárt borítékban, magyar nyelven, 2 db papír példányban (1 eredeti, 1 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 borítékon a „Az ügyfélkezelési folyamatok fejlesztése a MÁV-START Zrt. területén” megjelölést is kell feltüntetni.
- Az ajánlat első oldalaként cégszerűen aláírt felolvasólapnak kell szerepelnie, amelyben közölni kell az alábbi adatokat: az ajánlattevő nevét, székhelyét, telefon- és faxszámát, az ellenszolgáltatás összegét (nettó Ft/munkaóra mértékegységben).
- Ajánlattevőnek (konzorcium esetén konzorciumi tagnak) és az igénybe venni kívánt alvállalkozó(k)nak az alábbi dokumentumok egyszerű másolatát kell az ajánlathoz csatolni:

§ az ajánlattételi határidőt megelőző 45 napnál nem régebben kiállított: cégekivonat

§ a cégjegyzésre jogosult személy(ek) aláírási címpéldányát
- A Dokumentáció részét képező szerződéstervezetet kitöltve, szignálva 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.

18. Az ajánlattételi felhívás közzétételének napja

2009. szeptember 9.