

Call center üzemeltetés - elj. ered. szóló táj.

Közbeszerzési Értesítő száma:	2019/164
Beszermzés tárgya:	Szolgáltatásmegrendelés
Hirdetmény típusa:	Tájékoztató az eljárás eredményéről/2015 KÉ Eljárást megindító felhívás Közbeszerzési Értesítőben történt közzététele nélkül odaítélt szerződés az alább felsorolt esetekben A Kbt. 113. § szerinti nyílt eljárás
Eljárás fajtája:	
Közzététel dátuma:	2019.08.27.
Iktatószám:	15814/2019
CPV Kód:	64215000-6
Ajánlatkérő:	FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaság
Teljesítés helye:	Budapest
Ajánlattételi/részvételi jelentkezési határidő:	
Nyertes ajánlattevő:	BDC. Business Data Center direkt marketing kft
Ajánlatkérő típusa:	Kbt. 5. § (1) bekezdés e) pontja szerinti
Ajánlatkérő fő tevényeségi köre:	Általános közszolgáltatások

KÖZBESZERZÉSI ÉRTESÍTŐ

a Közbeszerzési Hatóság Hivatalos Lapja

Tájékoztató az eljárás eredményéről

A közbeszerzési eljárás eredménye

I. szakasz: Ajánlatkérő

I.1) Név és címek (jelölje meg az eljárásért felelős összes ajánlatkérőt)

Hivatalos név: [FŐKÉTÜSZ Fővárosi Kéményseprőipari Korlátolt Felelősségű Társaság](#)

Nemzeti azonosítószám: [EKRSZ_82493194](#)

Postai cím: [Szugló Utca 9-15.](#)

Város: [Budapest](#)

NUTS-kód: [HU110](#)

Postai irányítószám: [1145](#)

Ország: [Magyarország](#)

Kapcsolattartó személy: [Benyóné dr. Hauzer Helga](#)

Telefon: [+36 16333796](#)

E-mail: hauzer.helga@kemenysepro.hu

Fax:

Internetcím(ek):

Az ajánlatkérő általános címe (URL): www.kemenysepro.hu

A felhasználói oldal címe (URL):

I.2) Közös közbeszerzés

A szerződés közös közbeszerzés formájában valósul meg.

Meghatalmazott ajánlatkérő nélkül.

Az I.1) pontban feltüntetett ajánlatkérők közül meghatalmazott ajánlatkérő: (adja meg ajánlatkérő nevét)

Ajánlatkérőnek minősülő meghatalmazott szervezet, mely az I.1) pontban nem került feltüntetésre: (adja meg a szerződést nem kötő ajánlatkérőnek minősülő szervezet nevét, címét és azonosítószámát)

Több ország részvételével megvalósuló közös közbeszerzés.

A szerződést központi beszerző szerv ítéli oda.

I.3) Az ajánlatkérő típusa

Központi szintű

Regionális/helyi szintű

Közjogi szervezet

Közszolgáltató

Támogatott szervezet [Kbt. 5. § (2)-(3) bekezdés]

Egyéb: [Kbt. 5. § \(1\) bekezdés e\) pontja szerinti](#)

I.4) Fő tevékenység (klasszikus ajánlatkérők esetében)

Általános közszolgáltatások

Honvédelem

Közrend és biztonság

Környezetvédelem

Gazdasági és pénzügyek

Egészségügy

Lakásszolgáltatás és közösségi rekreáció

Szociális védelem

Szabadidő, kultúra és vallás

Oktatás

Egyéb tevékenység:

I.5) Fő tevékenység (közszolgáltató ajánlatkérők esetében)

Gáz- és hőenergia termelése, szállítása és elosztása

Villamos energia

Földgáz és kőolaj kitermelése

Szén és más szilárd tüzelőanyag feltárása és kitermelése

Víz

Postai szolgáltatások

Vasúti szolgáltatások

Városi vasúti, villamos-, trolibusz- és autóbusz-szolgáltatások

Kikötői tevékenységek

Repülőtéri tevékenységek

Egyéb tevékenység:

II. szakasz: Tárgy

II.1) Meghatározás

II.1.1)

Elnevezés: **Call Center üzemeltetése**

Hivatkozási szám: **EKR000534792019**

II.1.2) Fő CPV-kód:

Fő tárgy:

Fő szójegyzék

64215000-6

Kiegészítő szójegyzék

II.1.3) A szerződés típusa

Építési beruházás

Árubeszerzés

x Szolgáltatásmegrendelés

II.1.4) A közbeszerzés rövid ismertetése:

Vállalkozási keretszerződés „Call Center üzemeltetése” tárgyban

Keretösszeg: nettó 40 millió Ft, melynek egészére vállal Ajánlatkérő lehívási kötelezettséget.

A szerződés teljesítésével kapcsolatos részletes elvárásokat a közbeszerzési dokumentumok részeként rendelkezésre bocsátott szerződéstervezet tartalmazza.

A teljes mennyiséggel kapcsolatos tájékoztatást a közbeszerzési dokumentumok részeként rendelkezésre bocsátott műszaki leírás tartalmazza.

II.1.5) Részekre bontás

A beszerzés részekből áll **nem**

II.1.6) A beszerzés végleges összértéke (ÁFA nélkül)

Érték: **40000000** (Kérjük, jelezze a beszerzés végleges összértékét. Az egyes szerződésekkel kapcsolatos tájékoztatás céljából kérjük, töltsse ki az V. szakaszt)

vagy

A figyelembe vett legalacsonyabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat: / A figyelembe vett legmagasabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat:

Pénznem: **HUF**

(keretmegállapodások esetében – a maximális összérték a teljes időtartamukra vonatkozóan)

(dinamikus beszerzési rendszer esetében – a korábbi tájékoztató hirdetményekben nem szereplő szerződés(ek) értéke)

(keretmegállapodáson alapuló szerződések esetében – a korábbi tájékoztató hirdetményekben nem szereplő szerződés(ek) értéke)

II.2) A közbeszerzés mennyisége

II.2.1)

Elnevezés: **Call Center üzemeltetése**

Rész száma:

II.2.2) További CPV-kód(ok):

Fő tárgy:

Fő szójegyzék

64215000-6

Kiegészítő szójegyzék

II.2.3) A teljesítés helye:

NUTS-kód: **HU110** A teljesítés helye: **Budapest**

II.2.4) A közbeszerzés mennyisége:

Vállalkozási keretszerződés „Call Center üzemeltetése” tárgyban

Keretösszeg: nettó 40 millió Ft, melynek egészére vállal Ajánlatkérő lehívási kötelezettséget.

A nyertes ajánlattevő feladata Ajánlatkérő központi ügyfélszolgálati telefonvonalának üzemeltetése, a bejövő hívások kezelése, szükség szerint a hívás allokálása az Ajánlatkérő legfeljebb 15 budapesti kirendeltségének egyikébe. Ajánlatkérő egy telefonos ügyfélszolgálatot kíván fenntartani az ügyfélkapcsolatok intézésére.

A call center rendszer kiépítésével és üzembe helyezésével kapcsolatos feladatok:

- az IVR jelenlegi menürendszernek megfelelően történő kialakítása (ld. <http://kemenysepro.hu/szolgáltatások/ugyfelkapcsolat/ugyfelszolgalat/>);
- IVR szöveg felvétele, programozása;
- riportformátumok elkészítése;
- várakoztatási zene leprogramozásának (zenét Megbízó biztosítja);
- stúdió munka költsége;
- színészhang költsége;
- kirendeltségek felkészítése, technikai ellátása;
- IVR szerver telepítése.

A szerződés teljesítésével kapcsolatos részletes elvárásokat a közbeszerzési dokumentumok részeként rendelkezésre bocsátott szerződéstervezet tartalmazza.

A teljes mennyiséggel kapcsolatos tájékoztatást a közbeszerzési dokumentumok részeként rendelkezésre bocsátott műszaki leírás tartalmazza.

(az építési beruházás, árubeszerzés vagy szolgáltatás jellege és mennyisége, illetve az igények és követelmények meghatározása)

II.2.5) Értékelési szempontok

x **Minőségi szempont** – 12. A rendszer kiépítésének és üzembe helyezésének vállalt határideje (minimum 1, maximum 6 naptári nap) 20

2 4. Rendelkezik-e AT olyan, közhasznú roma szerv. kötött együttműk. megállapodással, melynek keretében vállalja 1 fő hátrányos helyzetű roma munkaváll. bevonását a telj.-be? (IGEN/N 20

Költség szempont –

x **Ár szempont** – Ellenszolgáltatás összege: 1.1., 1.2., 3. Súlyszám - 95

Ajánlatkérő(k) által meghatározott egyéb értékelési szempont:

II.2.6) Opciókra vonatkozó információ

Opciók **nem**

Opciók leírása:

II.2.7) Információ az elektronikus katalógusokról

Az ajánlatokat elektronikus katalógus formájában kell benyújtani, vagy azoknak elektronikus katalógust kell tartalmazniuk

II.2.8) Európai uniós alapokra vonatkozó információk

A közbeszerzés európai uniós alapokból finanszírozott projekttel és/vagy programmal kapcsolatos **nem**

Projekt száma vagy hivatkozási száma:

II.2.9) További információ:

IV. szakasz: Eljárás

IV.1) Meghatározás

IV.1.1) Az eljárás fajtája

A Kbt. 117. § szerinti saját beszerzési szabályok szerinti eljárás

Nyílt eljárás

Gyorsított eljárás (klasszikus ajánlatkérők esetében)

Meghívásos eljárás

Gyorsított eljárás (klasszikus ajánlatkérők esetében)

Előzetes/időszakos előzetes tájékoztatóval meghirdetett meghívásos eljárás

Tárgyalásos eljárás

Gyorsított eljárás (klasszikus ajánlatkérők esetében)

Előzetes/időszakos előzetes tájékoztatóval meghirdetett tárgyalásos eljárás

Versenypárbeszéd

Innovációs partnerség

x Eljárást megindító felhívás Közbeszerzési Értesítőben történt közzététele nélkül odaítélt szerződés az alább felsorolt esetekben

Hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás

x A Kbt. 113. § szerinti nyílt eljárás

A Kbt. 113. § szerinti meghívásos eljárás

A Kbt. 113. § szerinti tárgyalásos eljárás

A Kbt. 115. § szerinti nyílt eljárás

A Kbt. 115. § szerinti hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás

IV.1.2) A hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás, valamint a gyorsított eljárás alkalmazásának indokolása:

IV.1.3) Keretmegállapodásra vagy dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk

A hirdetmény keretmegállapodás megkötésére irányul

A hirdetmény dinamikus beszerzési rendszer létrehozására irányul

IV.1.4) Elektronikus árlejtésre vonatkozó információk

Elektronikus árlejtést fognak alkalmazni

IV.2) Adminisztratív információk

IV.2.1) Az adott eljárásra vonatkozó korábbi közzététel

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben:

/ (KÉ-szám/évszám)

IV.2.2) Információ dinamikus beszerzési rendszer lezárásáról

A hirdetmény tárgya a fenti ajánlati/részvételi felhívásban közzétett dinamikus beszerzési rendszer lezárása

IV.2.3) Információ az előzetes/időszakos előzetes tájékoztató formájában közzétett eljárást meghirdető felhívás lezárásáról

Az ajánlatkérő a fenti előzetes/időszakos előzetes tájékoztató alapján nem ítél oda további szerződéseket

V. szakasz: Az eljárás eredménye

A szerződés száma: Rész száma: Elnevezés: **Call Center üzemeltetése**

Szerződés/rész odaítélésre került **igen**

V.1 Befejezetlen eljárással kapcsolatos információ

A befejezetlen eljárás oka

A közbeszerzési eljárást eredménytelennek minősítették

Az eredménytelenség indoka:

A szerződés megkötését megtagadták

V.2 Az eljárás eredménye

V.2.1) A szerződés megkötésének dátuma:

2019/08/05 (éééé/hh/nn)

V.2.2) Ajánlatokra vonatkozó információk

A beérkezett ajánlatok száma: **1**

Kkv-któl érkezett ajánlatok száma: **1**

Más EU-tagállamok ajánlattevőitől érkezett ajánlatok száma: **0**

Nem EU-tagállamok ajánlattevőitől érkezett ajánlatok száma: **0**

Elektronikus úton beérkezett ajánlatok száma: **1**

A szerződést közös ajánlattevők csoportja nyerte el **nem**

V.2.3) A nyertes ajánlattevő neve és címe

Hivatalos név: BDC. Business Data Center direkt marketing kft

Nemzeti azonosítószám: EKRSZ_10322271

Postai cím: Konkoly Thege Út 29-33

Város: Budapest

NUTS-kód: HU110

Postai irányítószám: 1121

Ország: Magyarország

E-mail:

Telefon: +36 209669635

Internetcím(ek): (URL)

Fax:

A nyertes ajánlattevő adószáma (adóazonosító jele): 14709245243

A nyertes ajánlattevő Kkv igen

V.2.4) A szerződés/rész értékére vonatkozó információk (ÁFA nélkül)

A szerződés/rész eredetileg becsült összértéke: **40000000**

(keretmegállapodás vagy dinamikus beszerzési rendszer esetében – becsült maximális összérték e tétel teljes időtartamára vonatkozóan)

A szerződés/rész végleges összértéke: **40000000**

vagy

A figyelembe vett legalacsonyabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat / A figyelembe vett legmagasabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat

Pénznem: HUF

(keretmegállapodások esetében – a maximális összérték e tételre vonatkozóan)

(dinamikus beszerzési rendszer esetében – a korábbi tájékoztató hirdetményekben nem szereplő, erre a tételre vonatkozó szerződés(ek) értéke)

(keretmegállapodáson alapuló szerződések esetében, adott esetben – a korábbi tájékoztató hirdetményekben nem szereplő, e tételre vonatkozó szerződés(ek) értéke)

V.2.5) Alvállalkozásra vonatkozó információk

Valószínűsíthető alvállalkozók igénybevétele a szerződés teljesítéséhez

Jelölje meg a szerződés alvállalkozók, illetve harmadik személyek bevonásával történő teljesítésének értékét vagy arányát

Érték ÁFA nélkül: Pénznem:

Arány: %

A szerződés alvállalkozó bevonásával megvalósított részének rövid ismertetése:

V.2.6) Előnyös vásárlások esetén fizetett ár (közszolgáltató ajánlatkérők esetében)

Érték ÁFA nélkül: Pénznem:

V.2.7) A megkötött szerződések száma:

(közszolgáltató ajánlatkérők esetében)

V.2.8) Az áru vagy szolgáltatás származási országa (közszolgáltató ajánlatkérők esetében)

Európai Unió

nem Európai Unió

Ország:

V.2.9) A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő neve és címe, valamint az ellenszolgáltatás összege

Hivatalos név:

Nemzeti azonosítószám:

Postai cím:

Város:

NUTS-kód:

Postai irányítószám:

Ország:

E-mail:

Telefon:

Internetcím(ek): (URL)

Fax:

A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő adószáma (adóazonosító jele):

A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő Kkv

Ellenszolgáltatás összege

Érték ÁFA nélkül: Pénznem:

V.2.10) A szerződést olyan ajánlattevővel kötötték meg, aki többváltozatú ajánlatot tett
nem

V.2.11) Volt érvénytelen ajánlat azon az alapon, hogy az ellenszolgáltatás kirívóan alacsony volt nem

V.2.12) Az ajánlattevők neve és címe:

Hivatalos név: BDC. Business Data Center direkt marketing kft

Nemzeti azonosítószám: EKRSZ_10322271

Postai cím: Konkoly Thege Út 29-33

Város: Budapest

NUTS-kód: HU110

Postai irányítószám: 1121

Ország: Magyarország

Ajánlattevő adószáma (adóazonosító jele): 14709245243

VI. szakasz: Kiegészítő információk

VI.1) További információk:

VI.1.1) Hirdetmény közzététele nélkül induló eljárás esetén az eljárást megindító felhívás megküldésének, illetőleg a Közbeszerzési Hatóság tájékoztatásának napja:

2019/06/12 (éééé/hh/nn)

VI.1.2) Az eljárás során figyelembe vett környezetvédelmi szempontok:

Szerződéses feltételként

Értékelési szempontként

Műszaki leírásrészeként

Alkalmassági feltételek körében meghatározott környezetvédelmi intézkedések

Alkalmassági feltételek körében meghatározott környezetvédelmi vezetési rendszereknek való megfelelés

VI.1.3) Az eljárás során figyelembe vett szociális szempontok:

Szerződéses feltételként

Értékelési szempontként

Műszaki leírás részeként

Alkalmassági feltételként

Védett foglalkoztatók számára fenntartott közbeszerzés

VI.1.4) Fenntartott szerződés:

A szerződés a Kbt. 114. § (11) bekezdése szerint fenntartott

VI.1.5) További információk:

VI.2) E hirdetmény feladásának dátuma:

2019/08/26 (éééé/hh/nn/)

Az európai uniós, a Kbt., annak végrehajtási rendeletei és más alkalmazandó jog előírásainak történő megfelelés biztosítása az ajánlatkérő felelőssége.

1 szükség szerinti számban ismételje meg

2 adott esetben

4 ha az információ ismert

20 súlyszám helyett fontosság is megadható

21 súlyszám helyett fontosság is megadható; ha az ár az egyetlen értékelési szempont, súlyszám nem szükséges