

Döntés

hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárásról

A Közbeszerzési Hatóság Elnöke a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 103. § (4) bekezdése alapján megállapítja, hogy a **Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**, mint ajánlatkérő (a továbbiakban: Ajánlatkérő) által „**TOPdesk licencek és támogatás meghosszabbítása**” tárgyban indított

hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás jogalapja megalapozott.

Indokolás

Ajánlatkérő 2026. május 19. napján a Kbt. 103. § (1) bekezdése alapján tájékoztatta a Közbeszerzési Hatóságot, hogy a Kbt. 98. § (2) bekezdés c) pontja alapján hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárást indít „**TOPdesk licencek és támogatás meghosszabbítása**” tárgyban.

Ajánlatkérő a Kbt. 103. § (1) bekezdésének megfelelően – hiánypótlást követően – tájékoztatta a Közbeszerzési Hatóságot, valamint csatolta a hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás jogalapjának alkalmazhatóságát igazoló dokumentumokat.

Ajánlatkérő igazolta, hogy a szerződés *kizárólagos jogok védelme* miatt kizárólag az ajánlattételre felhívott gazdasági szereplővel köthető meg.

Ajánlatkérő előadta, hogy víziközmű társaságoknál dolgozó felhasználók (több ezer felhasználó) kiszolgálása érdekében elengedhetetlen volt egy egységes IT szolgáltatásmenedzsment rendszer mielőbbi bevezetése, ezért a Nemzeti Vízművek Zrt. Igazgatótanácsa stratégiai döntést hozott 2024. júniusban arról, hogy az informatikai szolgáltatásokat központosítja, és azokat az Ajánlatkérő szervezeti keretei között biztosítja. A döntés végrehajtása két ütemben történt meg: 2024. november 1-jei és 2024. december 1-jei hatállyal a víziközmű társaságoknál működő informatikai állomány átszervezésre került az Ajánlatkérőhöz.

Ajánlatkérő bemutatta, hogy jelenleg a TOPdesk szolgáltatásmenedzsment rendszert használja. Ez egy olyan jegykezelő rendszer, amely az ügyfelektől vagy a munkatársaktól érkező megkereséseket, hibajegyeket és kéréseket egy központi felületen gyűjti össze, rendszerezi és nyomon követi a megoldásig.

Ajánlatkérő igazolta, hogy a beszerzési eljárást követően az első szerződést 2024 októberében kötötte meg az ajánlattételre felhívott gazdasági szereplővel a TOPdesk szolgáltatásmenedzsment licenceire és kapcsolódó támogatási szolgáltatásaira vonatkozóan. Ezt követően a tulajdonosi elvárásoknak megfelelően Ajánlatkérő további folyamatok digitalizálását valósította meg a belső támogató folyamatai tekintetében, a papíralapú működések kiváltása és a folyamatok digitalizálása érdekében. Ennek keretében növekedett a rendszert használó operátorok száma, amely indokoltta tette a licencek számának bővítését. Erre tekintettel Ajánlatkérő 2025. október 1. napjától további tíz licenccel, majd 2026. március 1. napjától harminc licenccel bővítette a szerződést.

Ajánlatkérő bemutatta, hogy a jelen közbeszerzési eljárás célja többek között a jelenlegi 190 operátorszám 400 operátorra történő növelésének biztosítása és a kapcsolódó licencek bővítése, hogy a társasági oldali digitalizáció folytatása biztosított legyen, és további társasági folyamatok kerüljenek a

rendszerben kezelésre. Mindezek által támogatottá válik a víziközmű társaságok működésének digitalizációja, valamint kiváltásra kerülnek a korábban papíralapú, illetve nem egységesen kezelt folyamatok – különösen a HR, beszerzés, szállítás és egyéb területeken –, hozzájárulva a működési hatékonyság növeléséhez és költségmegtakarítás eléréséhez.

Ajánlatkérő a TOPdesk szoftver gyártójának nyilatkozatával igazolta, hogy a TOPdesk forráskódja harmadik személy részére nem került átadásra, valamint az ajánlattételre felhívott gazdasági szereplő kizárólagos forgalmazási joga időbeli korlátozás nélküli.

Ajánlatkérő az ajánlattételre felhívott gazdasági szereplő kizárólagossági nyilatkozatával igazolta, hogy ő a TOPdesk szoftver kizárólagos magyarországi forgalmazója, kizárólagosan jogosult a TOPdesk szoftver használati jogának (licence) engedélyezésére, valamint a szoftverhez kapcsolódó támogatási (karbantartás és frissítés) szolgáltatás nyújtására Magyarország területén.

Ajánlatkérő a reális alternatíva vizsgálata körében bemutatta, hogy a TOPdesk szoftver a bevezetése óta jelentős testreszabáson és egyedi fejlesztésen ment keresztül a rendszert használó társaságok működési sajátosságaihoz igazodva. Ajánlatkérő bemutatta, hogy egy teljesen új rendszer bevezetése az eddigi beruházások teljes elvesztését jelentené, valamint számszerűen kimutatta, hogy egy új beruházás jelentős mértékű többletköltséget és többleterőforrást jelentene, ami nem egyeztethető össze a felelős gazdálkodás elvével.

Fentiekre tekintettel, valamint a rendelkezésre bocsátott iratokból megállapítható, hogy Ajánlatkérő részére nem létezik más, reális alternatíva beszerzési igényének kielégítésére, valamint, hogy a verseny hiánya nem annak következménye, hogy Ajánlatkérő a közbeszerzés tárgyát a versenyt indokolatlanul szűkítő módon határozta meg.

A Közbeszerzési Hatóság Elnöke a Kbt. 189. §-a alapján a szükséges vizsgálatokat elvégezte, a vizsgálata során megállapította, hogy a hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás jogalapjának megalapozottsága megállapítható.

Jelen döntést a Közbeszerzési Hatóság Elnöke a Közbeszerzési Hatóság honlapján is közzéteszi a Kbt. 103. § (4) bekezdésének megfelelően.

Kelt: az elektronikus aláírás tanúsítványában rögzített időpontban

Tisztelettel:

*A kiadmányozási jog a Közbeszerzési Hatóság
Szervezeti és Működési Szabályzatán alapul.*

a Közbeszerzési Hatóság elnöke
nevében és megbízásából:

Dr. Demendi Ágnes
Közszolgálati és Támogató Főosztály
főosztályvezető, kiadmányozó