

Ajánlattételi felhívás
telefonközpont bővítésére

a) az ajánlatkérő neve, címe, telefon- és telefaxszáma (e-mail);

Diákhitel Központ Zrt.

Csalogány u. 9-11.

Kapcsolat: Mészáros Ildikó Beszerzési és Létesítménygazdálkodási Osztályvezető

I. emelet 130. szoba

1027 Budapest

MAGYARORSZÁG

Tel. +36 12249646

E-mail: meszaros.ildiko@diakhitel.hu

Fax +36 12249673

b) a közbeszerzési eljárás fajtája, tárgyalásos és gyorsított eljárás esetén annak indokolása;

közbeszerzési eljárás fajtája: nemzeti, hirdetmény nélkül induló tárgyalásos közbeszerzési eljárás,

tárgyalásos eljárás esetén annak indokolása: 122. § (7) bekezdés a) pont alapján, mivel a beszerzés értéke nem éri el a nettó 25 Mft-ot.

c) a dokumentáció és a kiegészítő iratok vagy versenypárbeszéd esetében az ismertető rendelkezésre bocsátásának módja, határideje, annak beszerzési helye és pénzügyi feltétele;

Az ajánlat elkészítéséhez szükséges adatok a dokumentációban találhatóak, amelyet Ajánlatkérő jelen felhívással együtt az Ajánlattevő részére megküld.

A dokumentáció átvétele az eljárásban való részvétel feltétele! A Dokumentáció át nem ruházható. A Dokumentáció díjmentes.

d) a közbeszerzés tárgya és mennyisége;

A nyertes Ajánlattevőnek a Diákhitel Központ Zrt-nél jelenleg működő Avaya Communication Manager alapú telefonközpont bővítését kell elvégeznie generál kivitelezés formájában. A generál kivitelezési munka magában foglalja a tervezést, implementálást, valamint a bővítéshez szükséges hardver illetve szoftver komponensek leszállítását és a bevezetett rendszer IVR (hangos menü) és CTI (Computer Telephone Interface) rendszer illesztését az Ajánlatkérő internetes portáljához (Diákhitel Direkt). A nyertes ajánlattevőnek jótállási kötelezettséget kell vállalnia a rendszer megrendelői elfogadás napjától (Rendszer elfogadása) számított 1 éves időtartamig. A Rendszer elfogadására előre láthatóan legkésőbb 2012. augusztus 15. napján kerül sor.

Az Ajánlatkérő jelenlegi telefonközpontja Avaya Communication Manager alapú S8400-as szerverre épül, és a Communication Manager vezérlőfunkcióit valósítja meg a G650 Media Gateway szekrényen belüli rendszerkártyára integráltan. A meglévő AVAYA Communication Manager telefonközpontja R14-es szoftver verziójú. A Call Center funkcionalitás kiszolgálása az Avaya CM-be integrált Elite CC modullal történik. Ajánlattevőnél a hangrögzítés egy 24 csatornás DSR SolidBank 601 hangrögzítővel történik, amire jelenleg 20 csatornára van licencezünk. Az aktuális rendszerben a meglévő licenceknek megfelelően az alábbi számú usereket lehet használni:

- max. 300 user,
- 50 call center agent és
- 30 IVR csatorna

- 20 db DSR csatorna.

Ajánlatkérő a jelenlegi infrastruktúra lehető legnagyobb mértékű felhasználásával kívánja Avaya Aura Contact Center 6.2 Midsized Enterprise Premier szoftverre vagy azzal egyenértékű Contact Center megoldásra upgradelni/bővíteni/módosítani a következő paraméterekkel és funkciókkal:

- minimális paraméterek
 - max. 300 user,
 - 30 call center agent, ebből 5 supervisory, amiből 2 fali kijelzőt működtet
 - 45 IVR csatorna
 - DSR hangrögzítős bővítése 4 licenccel
- minimálisan elvárt funkciók
 - Hanghívás kezelés
 - Integrált email kezelés,
 - Kimenő kampányok kezelése
 - CTI
 - Webes felületű komplex statisztikai riportozási lehetőség

A generál kivitelezés keretében nyertes Ajánlattevő az alábbi munkákat is elvégzi a rendszer bevezetése során. Rendszer bevezetése során Ajánlatkérő a következő szolgáltatásokat kívánja igénybe venni:

1. Az IVR fejlesztése

A meglévő, Avaya Designerben készült IVR scripteket át kell írni az új rendszernek és tartalomnak megfelelően. Az elvárt működés: az IVR és a Diákhitel Direkt között online kapcsolat kerül kiépítésre, így az ügyfelek azonosítása a 8 jegyű szerződésszám és a 4 jegyű PIN kód megadása után történik. A Diákhitel Direkt megfelelő beazonosítás után visszaadja a szerződéshez tartozó adatokat és egyenleget. A Diákhitel Direkt és az IVR közötti adatcserére web services (WSDL, SOAP) technológiát kell használni.

2. A CTI integráció megvalósítása

A CTI integráció során szerver-szerver kapcsolat kerül kialakításra az AACC és a Diákhitel Direkt között. Az elvárt működés: az IVR-ban beazonosított ügyfelek adatait a hívást megválaszoló operátor adataival egyetemben átadásra kerül a Diákhitel Direktnek, amely rendszer elvégzi a webes felületen az ügyféladatok beírását és automatikusan feldobja (popup-olja) az ügyintéző képernyőjén. Bejövő hívás esetén a szerződésszám beíródik a DSR hangrögzítőben keletkező beszélgetés rekordjába, így keresni is lehet rá a későbbiekben.

3. A Rendszer szoftver és hardver bővítésének üzembe helyezése.

4. A Rendszer használatának és adminisztrációjának oktatása kulcsfelhasználók és adminisztrátorok részére

A Call Center megoldás szoftver komponenseinek futtatásához szükséges infrastruktúrát, úgymint szerverek, tápellátás, stb. Ajánlatkérő biztosítja az Avaya célhardvereken kívül.

A telefonközpont bővítésére és az IVR és CTI rendszerek illesztésére vonatkozó részletes követelményeket, illetve a felhívás jelen pontjában foglaltakra vonatkozóan további részletezést az ajánlattételi dokumentáció tartalmazza. A részletes feladatlírást az ajánlattételi dokumentáció tartalmazza.

e) a szerződés meghatározása, amelynek megkötése érdekében a közbeszerzési eljárást lefolytatják;

A Diákhitel Központ Zrt-nél működő Avaya Communication Manager alapú telefonközpont, DSR hangrögzítő és IVR hangos menü bővítése, CTI rendszer bevezetése, valamint az IVR és CTI rendszer illesztése a Diákhitel Központ Zrt. internetes portáljával (Diákhitel Direkt) vállalozási szerződés keretében.

f) a szerződés időtartama vagy a teljesítés határideje;
2012. augusztus 14.

g) a teljesítés helye; Diákhitel Központ Zrt. 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

h) az ellenszolgáltatás teljesítésének feltételei vagy a vonatkozó jogszabályokra hivatkozás;

A szerződést Ajánlatkérő saját forrásból biztosítja. Az ajánlattétel, a szerződés és a kifizetés pénzneme: HUF.

Fizetés: a teljesítést követően a Kbt. 130.§ szerint, 30 napon belül. A kifizetés során alkalmazni kell az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A §-át is.

i) annak meghatározása, hogy az ajánlattevő tehet-e többváltozatú (alternatív) ajánlatot, valamint a részajánlattétel lehetősége vagy annak kizárása;
többváltozatú (alternatív) ajánlat, valamint részajánlat nem tehető.

j) az ajánlatok értékelési szempontja [71. § (2) bekezdés], az összességében legelőnyösebb ajánlat értékelési szempontja esetén a 71. § (3) bekezdése szerinti adatok a 71. § (5) bekezdésére figyelemmel:

- legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás.

k) a kizáró okok és a megkövetelt igazolási módok;

Az eljárásban nem lehet ajánlattevő, részvételre jelentkező, alvállalkozó, és nem vehet részt az alkalmasság igazolásában olyan gazdasági szereplő, akivel szemben fennállnak az 56 § (1)-(2) bekezdésben, vagy a Kbt. 57. § (1) bekezdés a)-f) pontokban foglalt kizáró okok.

Igazolási mód:

Az ajánlattevőnek a kizáró okok fenn nem állásáról nyilatkoznia kell a Kbt. 122.§ (1) bekezdése alapján, továbbá a Kbt. 56.§ (1) bekezdés k) pont kc) alpontja tekintetében a közbeszerzési eljárásokban az alkalmasság és a kizáró okok igazolásának, valamint a közbeszerzési műszaki leírás meghatározásának módjáról szóló 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 12.§ szerinti dokumentumokat kell benyújtani. Az ajánlattevőnek a Kbt. 58.§ (3) bekezdése és a 310/2011. (XII. 23.) Korm. rendelet 10. §-a szerint kell igazolnia a kizáró okok hiányát az alvállalkozója és adott esetben az alkalmasság igazolásában részt vevő más szervezet vonatkozásában.

l) az alkalmassági követelmények, az alkalmasság megítéléséhez szükséges adatok és a megkövetelt igazolási mód;

P/1. Az ajánlatnak tartalmaznia kell az ajánlattevő vagy az alkalmasság igazolásában részt vevő más szervezet nyilatkozatát a felhívás megküldését megelőző kettő lezárt üzleti év nettó árbevételéről, illetőleg ugyanezen időszakban a közbeszerzés tárgyából (telefonközpontok üzembe-helyezése, üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése) származó nettó árbevételéről szóló nyilatkozatát.

Alkalmasság feltétele: az ajánlattevő vagy az alkalmasság igazolásában részt vevő más szervezet rendelkezik a felhívás megküldését megelőző kettő lezárt üzleti év átlagában a közbeszerzés tárgyából (telefonközpontok üzembe-helyezése, üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése) származó, legalább nettó 10 M Ft értékű árbevétellel.

M/1. Az ajánlatnak tartalmaznia kell az eljárást megindító felhívás feladásától visszafelé számított megelőző három év legjelentősebb szolgáltatásainak ismertetését, az ismertetett szolgáltatásokra vonatkozó referenciaigazolásokat, illetve nyilatkozatokat (min. tartalom: a teljesítés ideje, a szerződést kötő másik fél, és kapcsolattartójának telefonszáma, e-mailcíme, a szolgáltatás tárgya, az ellenszolgáltatás nettó összege, továbbá nyilatkozni kell arról, hogy a teljesítés az előírásoknak és a szerződésnek megfelelően történt-e).

Alkalmos az ajánlattevő, ha az eljárást megindító felhívás megküldésétől visszafelé számított 3 évben összesen rendelkezik szerződésszerűen befejezett (teljesített), legalább 2 db olyan referenciával, amelyek kapcsán egyenként teljesülnek az alábbi feltételek:

- Telefonos ügyfélszolgálatot kiszolgáló Avaya Aura Contact Center vagy hasonló funkcionalitású megoldást vezetett be (adott át), azaz a rendszert megtervezte, implementálta és testre szabta, és
- a rendszer legalább 20 agent-tel (felhasználóval) működik és
- a referencia legalább nettó 15 millió Forint értékű.

M/2. Az ajánlatnak tartalmaznia kell azoknak a szakembereknek, szervezeteknek–különösen a minőség-ellenőrzésért felelősöknek- a megnevezését, képzettségük, szakmai tapasztalatuk ismertetését, akiket ajánlattevő be kíván vonni a teljesítésbe.

A szakember megnevezésének és képzettségének ismertetéséhez csatolni kell a szakmai önéletrajzot, illetve képzettségét igazoló okiratokat (okleveleket). Az ajánlatnak tartalmaznia kell a megnevezett szakemberek kifejezett nyilatkozatát, hogy ajánlattevő nyertessége esetén rendelkezésre állnak és közreműködnek a teljesítésben.

Alkalmos az ajánlattevő, ha rendelkezik legalább két minősített szakemberrel, akik az alábbi vizsgákkal rendelkeznek:

- Avaya Professional Sales Specialist (APDS) minősítés és/vagy,
- Avaya Professional Design Specialist (APDS) minősítés és/vagy,
- Avaya Certified Implementation Specialist (ACIS) minősítés.

Az ajánlattevőnek legalább két szakembert kell bemutatnia, akik együttesen rendelkeznek a fenti három minősítéssel.

m) az ajánlattételi határidő;
2012. június 04. 11:00 óra.

n) az ajánlat benyújtásának címe: azonos az a) pontban megadott címmel.

o) az ajánlattétel nyelve (nyelvei), annak feltüntetése, hogy a magyar nyelven kívül más nyelven is benyújtható-e az ajánlat;

az ajánlattétel nyelve magyar, az ajánlat más nyelven nem nyújtható be. Amennyiben az ajánlat idegen nyelvű iratot, dokumentumot tartalmaz (különös tekintettel a műszaki-szakmai ajánlatra), az adott dokumentum magyar nyelvű, ajánlattevő általi felelős fordítását az ajánlatnak tartalmaznia kell. Ajánlattevő általi felelős fordításról kérünk

nyilatkozatot minden egyes fordításon. Nem szükséges fordítani azokat az oldalakat, amelyeken a magyar szöveg idegen nyelvű termék megnevezéseket, vagy szakkifejezéseket tartalmaz.

p) az ajánlat(ok) felbontásának helye, ideje és az ajánlatok felbontásán jelenlétre jogosultak;

- az ajánlat(ok) felbontásának helye: azonos az a) pontban megadott címmel,
- az ajánlat(ok) felbontásának ideje: azonos az m) pontban megadott ajánlattételi határidő lejártának időpontjával,
- az ajánlatok felbontásán jelenlétre jogosultak: az ajánlatkérő, az ajánlattevők, valamint az általuk meghívott személyek.

q) az ajánlati kötöttség minimális időtartama;
a tárgyalások befejezésétől számított harminc nap.

r) az ajánlattételi felhívás megküldésének napja: 2012. május 23.

s) az ajánlati biztosíték előírására, valamint a szerződésben megkövetelt biztosítékokra vonatkozó információ;

Ajánlati biztosítékot Ajánlatkérő nem ír elő.

Szerződésben megkövetelt biztosítékok:

- hibás teljesítési kötbér,
- késedelmi kötbér.

t) az Európai Unióból származó forrásból támogatott közbeszerzés esetén az érintett projekte (programra) vonatkozó adatok: -.

u/a) a tárgyalásos eljárás jogcíme;

122. § (7) Az ajánlatkérő hirdetmény közzététele nélküli tárgyalásos eljárást az alábbi esetekben is indíthat:

a) az árubeszerzés vagy szolgáltatás becsült értéke nem éri el a huszonöt millió forintot vagy az építési beruházás becsült értéke nem éri el a százötvenmillió forintot;

u/b) a tárgyalás lefolytatásának menete és az ajánlatkérő által előírt alapvető szabályai;

Az Ajánlatkérő megjelöli, hogy a szakmai ajánlattal kapcsolatban melyek azok az elemek, amelyekről nem lehet tárgyalni:

ajánlatkérő nem támaszt a tárgyalások témájával kapcsolatban korlátozó feltételt, azaz tárgyalni kíván a szakmai ajánlatról, a szerződéstervezetről és az árról.

1. forduló: szakmai tárgyalások, amelynek célja a szakmai ajánlatok azonos szakmai tartalomra történő hozása, az esetleges eltérő értelmezések tisztázása.

2. forduló: szerződéses tárgyalások, amelynek során Ajánlatkérő közli, hogy melyek azok a szerződésmódosítási javaslatok, amelyeket elfogad, illetve saját hatáskörben kezdeményez, és a továbbiakban a véglegesített szerződés részei. Ajánlattevőknek az ajánlatban nyilatkozniuk kell az ajánlatkérési dokumentáció elfogadásáról, vagy csatolniuk kell az általuk javasolt szerződést, amely korrektúrával tartalmazza Ajánlattevő konkrét módosító szövegjavaslatát.

3. forduló: ártárgyalás. Az ártárgyaláson a végső árajánlat megadása a felolvasólap és a részletező adatlap zárt borítékban történő benyújtásával történik meg. Az Ajánlatkérő lehetőséget biztosít a felolvasólap és részletező adatlap tárgyaláson történő kitöltésére, de javasolt a felolvasólap és a részletező táblázat előzetes elkészítése. A tárgyalás lezárásakor a benyújtott végső ajánlatok ismertetésre kerülnek.

Valamennyi tárgyalási fordulóra vonatkozóan:

A tárgyalásokat az Ajánlatkérő minden Ajánlattevő jelenlétében, egyidőben tartja, az előbbieken megnevezett témák szerinti sorrendben. Az egyes tárgyalásokon az ajánlattevők részéről az Ajánlattevő képviselőjére jogosult vehet részt. A képviselői jogosultságot Ajánlatkérő az Ajánlattevő által bemutatott dokumentumok alapján ellenőrzi (fényképes igazolvány, cégkivonat, meghatalmazás). A tárgyaláson ajánlattevőnként maximum 3 fő vehet részt. Amennyiben valamelyik ajánlattevő nem vesz részt a tárgyaláson, úgy az eredeti ajánlata kerül értékelésre.

A bírálat első szakaszában (98. § (2) szerint) érvénytelennek minősülő ajánlatot benyújtó Ajánlattevők nem vesznek részt a tárgyaláson.

u/c) az első tárgyalás tervezett időpontja: tervezetten az ajánlatok bontását követő 10. nap. A tárgyalásra Ajánlatkérő meghívót küld a pontos időponttal és helyszínnel.

v) További információk:

v.1.) Ajánlattevőnek a 310/2011. (XII. 23.) Korm. r. 7. §-a alapján a folyamatban lévő változásbejegyzési eljárás esetében az ajánlathoz csatolni kell a cégbírósághoz benyújtott változásbejegyzési kérelmet és az annak érkezéséről a cégbíróság által megküldött igazolást.

v.2.) Közös ajánlattétel esetén a közös ajánlattevők képviselőjében tett minden nyilatkozatnak egyértelműen tartalmaznia kell a közös ajánlattevők megjelölését. Közös ajánlattétel esetén az ajánlathoz csatolni kell a közös egyetemleges felelősségvállalásról szóló megállapodást (konzorciumi szerződés) másolatban, mely tartalmazza a közös ajánlattevők között a közbeszerzési eljárással kapcsolatos hatáskörök bemutatását, kijelöli azon ajánlattevőt, aki a konzorciumot az eljárás során képviseli, illetve a közös ajánlattevők nevében hatályos jognyilatkozatokat tehet. A megállapodásnak azt is tartalmaznia kell, hogy az ajánlattevők nyertességük esetére a szerződésben vállalt valamennyi kötelezettség teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállalnak.

v.3.) A Kbt. 36.§ (5) bekezdése alapján az ajánlattevőnek vagy az alkalmasság igazolásában részt vevő szervezetnek nem kell igazolnia azokat a tényeket, adatokat, amelyek ellenőrzésére az ajánlatkérő magyar nyelven rendelkezésre álló, elektronikus, hatósági vagy közhiteles nyilvántartásból ingyenesen jogosult, ilyennek minősülnek a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerinti nyilvántartások is.

v.4.) Az ajánlatnak felolvasólapot kell tartalmaznia a Kbt. 60.§ (6) bekezdése szerint.

v.5.) Az ajánlatban meg kell jelölni a Kbt. 40. § (1) bekezdés a)-b) pontjában foglaltakat.

v.6.) Az ajánlatnak tartalmaznia kell az ajánlattevő kifejezett nyilatkozatát a Kbt. 55.§ (5) bekezdésére; az 55.§ (6) bekezdés a)-b) pontjára, valamint a 60. § (3) és (5) bekezdésére vonatkozóan.

v.7.) Ajánlatkérő az alkalmasság megállapításához szükséges pénzügyi adatokat – annak szükségessége esetén – a Magyar Nemzeti Banknak az eljárást megindító felhívás feladásának napján érvényes hivatalos deviza középárfolyama alapján számítja át magyar forintra.

v.8.) A Kbt.36.§ (3) bekezdése alapján valamennyi dokumentum egyszerű másolatban is benyújtható.

v.9.) A postán feladott ajánlatokat az ajánlatkérő csak akkor tekinti határidőn belül benyújtottnak, ha annak kézhezvételére az ajánlattételi határidőig sor kerül. Az ajánlat beadási módja megválasztásának kockázatait az ajánlattevő köteles viselni. Az ajánlatot személyesen munkanapokon (hétfőtől péntekig) 9.00 és 15.00 óra között, vagy előzetesen egyeztetett időpontban, illetőleg az ajánlattételi határidő utolsó napján 9.00 és 11:00 óra között lehet leadni.

v.10.) Az ajánlattevőnek az eljárást megindító felhívásban és a dokumentációban meghatározott tartalmi és formai követelményeknek megfelelően kell ajánlatát elkészítenie és benyújtania (Kbt. 60.§ (1) bekezdés)