

Virtuális telefonközpont és Contact Center szolgáltatás beszerzése- Tájékoztató az eljárás eredményéről

Közbeszerzési Értesítő száma:	2015/118
Beszerzés tárgya:	Szolgáltatásmegrendelés
Hirdetmény típusa:	Tájékoztató az eljárás eredményéről (1-es minta)/KÉ/2013.07.01 KÉ
Eljárás fajtája:	Hirdetmény nélküli tárgyalásos
Közzététel dátuma:	2015.10.16.
Iktatószám:	20771/2015
CPV Kód:	64227000-3
Ajánlatkérő:	Diákhitel Központ Zrt.
Teljesítés helye:	Budapest
Ajánlattételi/részvételi jelentkezési határidő:	
Nyertes ajánlattevő:	Virtual Call Center Kft.
Ajánlatkérő típusa:	Közjogi szervezet
Ajánlatkérő fő tevékenységi köre:	egyéb hitelnyújtás

1. melléklet a 92/2011. (XII. 30.) NFM rendelethez

KÖZBESZERZÉSI ÉRTEŚÍTŐ

A Közbeszerzési Hatóság Hivatalos Lapja
tájékoztató

az eljárás eredményéről

I. SZAKASZ: AJÁNLATKÉRŐ

I.1) Név, cím és kapcsolattartási pont(ok)

Hivatalos név: [Diákhitel Központ Zrt.](#)

Postai cím: [Kacsa utca 15-23. III](#)

Város/Község: [Budapest](#)

Postai irányítószám: [1027](#)

Ország: [Magyarország](#)

Kapcsolattartási pont(ok):

Címzett: [Mészáros Ildikó](#)

Telefon: [+3612249646](#)

E-mail: kozbeszerzes@diakhitel.hu

Fax: [+3612249673](#)

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

A felhasználói oldal címe (URL):

I.2.) Az ajánlatkérő típusa

Központi szintű

Közzolgáltató

Regionális/helyi szintű

Támogatott szervezet [Kbt. 6. § (1) bekezdés g) pont]

Közjogi szervezet

Egyéb

I.3.) Fő tevékenység

I.3.1) Klasszikus ajánlatkérők

Általános közszolgáltatások

Lakásszolgáltatás és közösségi rekreáció

Honvédelem

Szociális védelem

Közrend és biztonság

Szabadidő, kultúra és vallás

Környezetvédelem

Oktatás

Gazdasági és pénzügyek

Egyéb (nevezze meg): **egyéb hitelnyújtás**

Egészségügy

I.3.2) Közszolgáltató ajánlatkérők

Gáz- és hőenergia termelése, szállítása és elosztása

Vasúti szolgáltatások

Villamos energia

Városi vasúti, villamos-, trolibusz- és autóbusz szolgáltatások

Földgáz és kőolaj feltárása és kitermelése

Kikötői tevékenységek

Szén és más szilárd tüzelőanyag feltárása és kitermelése

Repülőtéri tevékenységek

Víz

Egyéb (nevezze meg):

Postai szolgáltatások

I. 4.) Beszerzés más ajánlatkérők nevében

Az ajánlatkérő más ajánlatkérők nevében végzi a beszerzést: **nem**

(Igen válasz esetén, ezekre az ajánlatkérőkre vonatkozóan további információkat az A. mellékletben adhat meg.)

II. SZAKASZ: A SZERZŐDÉS TÁRGYA

II.1) Meghatározás

II.1.1) A szerződéshez rendelt elnevezés:

Virtuális telefonközpont és Contact Center szolgáltatás beszerzése

II.1.2) A szerződés típusa és a teljesítés helye (Csak azt a kategóriát válassza – építési beruházás, árubeszerzés vagy szolgáltatás megrendelés –, amelyik a leginkább megfelel a szerződés vagy közbeszerzés(ek) tárgyának)

Építési beruházás

Árubeszerzés

x Szolgáltatás megrendelés

Kivitelezés

Tervezés és kivitelezés

Kivitelezés, bármilyen eszközzel, módon, az ajánlatkérő által meghatározott követelményeknek megfelelően

Adásvétel

Lízing

Bérlet

Részletvétel

Ezek kombinációja

Szolgáltatási kategória száma 5

(az 1–27. szolgáltatási kategóriákat lásd a Kbt. 3. és 4. mellékletében)

Építési koncesszió

Szolgáltatási koncesszió

A teljesítés helye:

Budapest

NUTS-kód: HU1

II.1.3) Keretmegállapodásra és dinamikus beszerzési rendszerre (DBR) vonatkozó információk

A hirdetmény keretmegállapodás megkötésére irányul

A hirdetmény dinamikus beszerzési rendszeren (DBR) alapuló szerződés(ek)re irányul

II.1.4) A szerződés vagy a közbeszerzés(ek) tárgya, mennyisége:

Virtuális telefonközpont és Contact Center szolgáltatás beszerzése az alábbiak szerint:

15 fős Call Center (ebből 3 fő supervisor) és további 15 fős egyéb felhasználói csoporthoz kapcsolódó Contact Center szolgáltatások nyújtása (havi és vagy perc alapú szolgáltatásdíjazás) és a bevezetésének támogatása, tesztelési lehetőséggel. Virtuális telefonközpont és telefon szolgáltatás nyújtása és a bevezetésének támogatása (80 db, melyből 60 db kis funkcionáltságú, 20 db nagy funkcionáltságú) készülékek karbantartása és javítása 1 éves időtartamra.

A bevezetéshez és a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt az alábbi szolgáltatások biztosítása elvárt:

- Kiemelt támogatás a tesztelési időszakban, éles tesztelés alatt, valamint éles üzembe állítást követően 20 munkanapig 0-24 órában hétvégén is.
- Személyes konzultáció biztosítása munkaidőben, hétfőtől péntekig 8:00 - 18:00 óra között, maximum heti 2 órában.
- Közvetlenül hívható kiemelt kapcsolattartó, ügyintéző rendelkezésre állása.
- SLA riport biztosítása.
- A szolgáltatás igénybe vételével és a felhasználással kapcsolatos riportok biztosítása, óra/napi/heti/havi/negyedéves/féléves/éves bontásban,
- a közbeszerzési műszaki leírásban részletezett szolgáltatások.

II.1.5) Közös Közbeszerzési Szójegyzék (CPV)

Fő tárgy: Fő szójegyzék
64227000-3

Kiegészítő szójegyzék

II.2) A szerződés(ek) végleges összértéke

II.2.1) A szerződés(ek) végleges összértéke (Csak a végleges összértéket kérjük megadni számokkal, az összes szerződést, részt, meghosszabbítást és opciót beleértve; az egyes szerződésekre vonatkozó információkkal kapcsolatban a IV.szakaszt (Az eljárás eredménye) kérjük kitölteni)

Érték: **13357420**

Pénznem: **HUF**

Áfa nélkül

Áfával

Áfa (%) ,

II.2.2.) Építési koncesszió esetén az ellenszolgáltatás leírása:

II.2.3.) Szolgáltatási koncesszió esetén az ellenszolgáltatás leírása:

III. SZAKASZ: ELJÁRÁS

III.1) Az eljárás fajtája

III.1.1) Az eljárás fajtája

Klasszikus ajánlatkérők

A Kbt. 123. §-a szerinti, szabadon kialakított eljárás

A Kbt. 121. § (1) b) pontja szerinti, a Kbt. Második Részében meghatározott szabályok alapján lefolytatott eljárás az alábbiak szerint:

Nyílt

Meghívásos

Gyorsított meghívásos

Versenypárbeszéd

Hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos

Gyorsított tárgyalásos

Hirdetmény nélküli tárgyalásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében nyílt

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében meghívásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében hirdetménnyel induló tárgyalásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében hirdetmény nélküli tárgyalásos

Kbt. 122/A. § szerinti eljárás

Közszolgáltató ajánlatkérők

A Kbt. 123. §-a szerinti, szabadon kialakított eljárás

A Kbt. 121. § (1) b) pontja szerinti, a Kbt. Második Részében meghatározott szabályok alapján lefolytatott eljárás az alábbiak szerint:

Nyílt

Meghívásos

Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett meghívásos

Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett tárgyalásos

Hirdetmény közzétételével induló tárgyalásos

Hirdetmény nélküli tárgyalásos

Időszakos előzetes tájékoztatót tartalmazó hirdetménnyel meghirdetett meghívásos

Időszakos előzetes tájékoztatót tartalmazó hirdetménnyel meghirdetett tárgyalásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében nyílt

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében meghívásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében hirdetménnyel induló tárgyalásos

Keretmegállapodásos, az eljárás első részében hirdetmény nélküli tárgyalásos

Kbt. 122/A. § szerinti eljárás

III. 1.1.2.) A hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás, valamint a gyorsított eljárás alkalmazásának indokolása: (adott esetben) :

122. § (7) bekezdés a) pont alapján, mivel a beszerzés értéke nem éri el a 25 M Ft-ot.

III.2) Értékelési szempontok

III.2.1) Értékelési szempontok (csak a megfelelőt jelölje meg)

x A legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás

VAGY (adott esetben a Kbt. 123. §-a szerinti eljárásban)

Az összességében legelőnyösebb ajánlat a következő részszerzőpontok alapján

Szerzőpont

Súlyszám

VAGY

Egyéb:

III.2.2) Elektronikus árlejtésre vonatkozó információk

Elektronikus árlejtést alkalmaztak **nem**

III.3) Adminisztratív információk

III.3.1) Az ajánlatkérő által az aktához rendelt hivatkozási szám: (adott esetben)

III.3.2)

Az adott szerződésre vonatkozóan sor került korábbi közzétételre a HL-ben **nem**

(Igen válasz esetén töltse ki a megfelelő rovatokat)

Előzetes tájékoztató Felhasználói oldalon közzétett hirdetmény

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban: /S -

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

Ajánlati/részvételi felhívás Dinamikus beszerzési rendszerben használt egyszerűsített hirdetmény

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban: /S -

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

Egyéb korábbi közzététel (adott esetben)

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban: /S -

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban: /S -

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

III.3.3)

Az adott szerződésre vonatkozóan sor került korábbi közzétételre a KÉ-ben **nem**

(Igen válasz esetén töltse ki a megfelelő rovatokat)

Előzetes tájékoztató Felhasználói oldalon közzétett hirdetmény

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

Eljárást megindító, illetve meghirdető felhívás Dinamikus beszerzési rendszerben használt egyszerűsített hirdetmény

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

Egyéb korábbi közzététel (adott esetben)

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben: / (KÉ-szám/évszám)

A hirdetmény közzétételének dátuma: (év/hó/nap)

IV. szakasz : AZ ELJÁRÁS EREDMÉNYE

A Szerződés száma: Rész száma: **1** Elnevezés:

IV.1) Az eljárás (részajánlat-tételi lehetőség esetén az adott rész vonatkozásában) eredményes volt:

igen

IV.2) Ha az eljárás (részajánlat-tételi lehetőség esetén az adott rész vonatkozásában) eredménytelen, illetve szerződéskötésre nem került sor, ennek indoka:

IV.3) Ajánlatokra vonatkozó információk

A beérkezett ajánlatok száma: **2**

Elektronikus úton beérkezett ajánlatok száma: **0**

IV.4)

A szerződéskötés időpontja: **2015/10/12** (év/hó/nap)

IV.5) A nyertes ajánlattevő neve és címe

Hivatalos név: **Virtual Call Center Kft.**

Postai cím: **Csalogány u. 23-33.**

Város/Község: **Budapest**

Postai irányítószám: **1027**

Ország: **HU**

Telefon: **+3619997400**

E-mail: **daniel.severavirtual-call-center.eu**

Fax: **+3619997401**

Internetcím (URL):

IV.6) A szerződés értékére vonatkozó információk (csak számokkal)

A szerződés eredetileg becsült összértéke (adott esetben)

Érték: **19880001** Pénznem: **HUF**

Áfa nélkül **x**

Áfával

Áfa (%),

A szerződés végleges összértéke

Érték: 13357420 Pénznem: HUF

Áfa nélkül

Áfával

Áfa (%) ,

és

a figyelembe vett legalacsonyabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat 13357420 /

és a legmagasabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat: 15405400 Pénznem: HUF

Áfa nélkül

Áfával

Áfa (%) ,

Éves vagy havi érték esetén: (adja meg)

Az évek száma: VAGY a hónapok száma: 12

A szerződés határozatlan időtartamra szól

IV.7) Alvállalkozásra vonatkozó információk

Valószínűsíthető alvállalkozók igénybevétele a szerződéshez:

(Igen válasz esetén, csak számokkal) Jelölje meg a szerződés alvállalkozók, illetve harmadik személyek igénybevételeivel történő teljesítésének értékét vagy arányát (részét):

Érték áfa nélkül: 13357420 (arab számmal) Pénznem: HUF

Arány (rész): 0 , 0 (%)

Nem ismert

Az alvállalkozásba adandó érték/arány rövid meghatározása: (ha ismert)

IP telefonok beszerzése

IV.8) A nyertes ajánlattevő kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerinti minősítése

mikro vállalkozás

kisvállalkozás

középvállalkozás

egyéb

IV.9) A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő neve és címe, valamint az ellenszolgáltatás összege (adott esetben)

Név:

Cím:

Ellenszolgáltatás összege (csak számokkal):

Érték: Pénznem:

Áfa nélkül

Áfával

Áfa (%) ,

IV.10) Az ajánlattevők neve és címe (ország is): (adott esetben)

Virtual Call Center Kft. (név) 1027 Budapest, Csalogány u. 23-33. (cím)

HU (székhely szerinti ország)

Minerva -Soft Fejlesztő és Szolgáltató Kft. (név) 3900 Szerencs, Lipták út 1/a. (cím)

HU (székhely szerinti ország)

------(E pontból az ajánlattevők számától függően több használandó)-----

IV.11)

A szerződést olyan ajánlattevővel kötötték meg, aki többváltozatú ajánlatot tett **nem**

IV.12) Volt érvénytelen ajánlat azon az alapon, hogy az ellenszolgáltatás kirívóan alacsony volt **nem**

------(Ez a szakasz szükség szerint több példányban is használható. Részajánlat-tételi lehetőség esetén ez a szakasz valamennyi részajánlati kör tekintetében, külön-külön töltendő ki.)-----

V. szakasz: kiegészítő információk

V.1) Európai uniós alapokra vonatkozó információk

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

(Igen válasz esetén) Hivatkozás a projekt(ek)re és/vagy program(ok)ra:

V.2) További információk (adott esetben)

V.2.1) Hirdetmény közzététele nélkül induló eljárás esetén az eljárást megindító felhívás megküldésének, illetőleg a Közbeszerzési Döntőbizottság tájékoztatásának napja:

Dátum: 2015/08/11 (év/hó/nap)

V.2.2) Az eljárás során figyelembe vett környezetvédelmi szempontok (adott esetben)

Az eljárásban környezetvédelmi szempontok kerültek meghatározásra:

szerződéses feltételként

bírálati részszerpontként/alszerpontként

a műszaki leírás részeként

az alkalmassági feltételek körében környezetvédelmi intézkedések alkalmazásának előírásával (építési beruházás és szolgáltatás megrendelés esetén)

az alkalmassági feltételek körében környezetvédelmi vezetési rendszereknek való megfelelés igazolásával

V.2.3) Az eljárás során figyelembe vett szociális szempontok (adott esetben)

Az eljárásban szociális szempontok kerültek meghatározásra:

szerződéses feltételként

bírálati részszerpontként/alszerpontként

a műszaki leírás részeként

alkalmassági feltételként

védett foglalkoztatók számára fenntartott közbeszerzés útján

V.2.4) Egyéb információk:

V.3)

E hirdetmény feladásának időpontja: **2015/10/13** (év/hó/nap)

A. melléklet További címek és kapcsolattartási pontok

A másik ajánlatkérő címei, amely nevében az ajánlatkérő a beszerzést végzi

Hivatalos név:

Postai cím:

Város/Község:

Postai irányítószám:

Ország:

------(Ez a melléklet szükség szerint több példányban is használható)-----