



## ELJÁRÁS AZONOSÍTÓ ADATAI

Nemzeti, Kbt. 112. § (1) bekezdés b) pont Nyílt eljárás  
(hirdetménnyel induló) - EKR001190672024

### E50 - Bírálati szakasz

Közbeszerzés **Contact Center szolgáltatások nyújtása 2024-2025**  
tárgya:

Ajánlatkérő **Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal**  
neve:

## I. szakasz: Ajánlatkérő

### I. szakasz: Ajánlatkérő

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

Hivatalos név:	Budapest Főváros Főpolgármesteri Hivatal	Nemzeti azonosítószám	15490012241				
Postai cím:	Városház Utca 9-11.						
Város:	Budapest	NUTS-kód:	HU110	Postai irányítószám:	1052	Ország:	Magyarország
Kapcsolattartó személy:	Dr.	Szelestey	Vera				
E-mail:	szelesteyv@budapest.hu	Telefon:	+36 1327 1656	Fax:	+36 1327 1863		
Internetcím(ek)							
Az ajánlatkérő általános címe: (URL)							
A felhasználói oldal címe: (URL)		www.budapest.hu					
Lebonyolító szerv(ek) adatai							

## II. szakasz: Tárgy

### II. szakasz: Tárgy

#### II.1) Meghatározás

##### II.1.1) A közbeszerzés tárgya

Contact Center szolgáltatások nyújtása 2024-2025

#### II.2) A beszerzés mennyisége

##### II.2.1) A közbeszerzés mennyisége

## IV. szakasz: Eljárás

### IV. szakasz: Eljárás

#### IV.1) Meghatározás

**IV.1.1) A Kbt. mely része, illetve fejezete szerinti eljárás került alkalmazásra:**

A Kbt. III. rész XVII. fejezet

**IV.1.2) Az eljárás fajtája**

Nemzeti Kbt. 112. § (1) bekezdés b) pont Nyílt eljárás (hirdetménnyel induló)

**IV.1.3) Tárgyalásos eljárás vagy versenypárbeszéd esetén az eljárás alkalmazását megalapozó körülmények ismertetése:**

**IV.1.4) Hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás esetén az eljárás alkalmazását megalapozó körülmények ismertetése:**

#### IV.2) Adminisztratív információk

**IV.2.1) Az adott eljárásra vonatkozó közzététel**

A hirdetmény száma a Hivatalos Lapban:

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben:

2024/130

**IV.2.2) Hirdetmény közzététele nélkül induló eljárás esetén az eljárást megindító felhívás megküldésének, illetőleg a Közbeszerzési Hatóság tájékoztatásának napja:**

**IV.2.3) Az előzetes piaci konzultációk eredményének ismertetése érdekében tett intézkedések ismertetése:**

**IV.2.4) Elektronikustól eltérő kommunikációs eszközök alkalmazásának indoka:**

Közbeszerzési dokumentumok elektronikustól eltérő módon történő rendelkezésre bocsátásának indoka:

## V. szakasz: Az eljárás eredménye

### V. szakasz: Az eljárás eredménye

A szerződés száma:

1

Az eljárás eredményes volt:

Igen

**V.2 Az eljárás eredménye**

**V.2.1) Ajánlatokra vonatkozó információk**

A beérkezett ajánlatok száma:

2

**V.2.2) Az érvényes ajánlatot tevők**

Ajánlattevők neve, címe és adószáma, alkalmasságuk indokolása és ajánlatuknak az értékelési szempont szerinti tartalmi eleme(i):

Ajánlattevő neve, székhelye

Adószáma

Telekom Rendszerintegráció Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Magyarország 1097

12928099244

Budapest, Könyves Kálmán Körút 36.

Ajánlattevő érvényes ajánlatot tett és egyben alkalmas a szerződés teljesítésére tekintettel arra, hogy az ajánlat megfelel az ajánlati felhívásban, a közbeszerzési dokumentumokban, valamint a jogszabályokban előírt feltételeknek. Az ajánlattevő vonatkozásában kizáró ok nem áll fenn.

Ajánlata:

1. Szolgáltatási díj (nettó HUF/hó): 2 119 929 HUF
2. Szolgáltatások teljesítésének megkezdése (munkanap, minimum 40 munkanap, maximum 60 munkanap): 40 munkanap

Bravonet Korlátolt Felelősségű Társaság, Magyarország 1145 Budapest, Újvilág 50-52. 23768569242

Ajánlattevő érvényes ajánlatot tett és egyben alkalmas a szerződés teljesítésére tekintettel arra, hogy az ajánlat megfelel az ajánlati felhívásban, a közbeszerzési dokumentumokban, valamint a jogszabályokban előírt feltételeknek. Az ajánlattevő vonatkozásában kizáró ok nem áll fenn.

Ajánlata:

1. Szolgáltatási díj (nettó HUF/hó): 2 332 000 HUF
2. Szolgáltatások teljesítésének megkezdése (munkanap, minimum 40 munkanap, maximum 60 munkanap): 45 munkanap

### V.2.3) Az ajánlatok értékelése

Az ajánlattevő neve: A súlyszámmal szorzott értékelési pontszámok ajánlattevőnként:

Telekom Rendszerintegráció Zártkörűen Működő Részvénytársaság 1000.00

Szöveges értékelés: Az ajánlatok értékelése s a Kbt. 76. § (2) bekezdés c) pontja alapján a legjobb ár-érték arányt megjelenítő értékelési szempont volt.

Bravonet Korlátolt Felelősségű Társaság 915.40

Szöveges értékelés: Az ajánlatok értékelése s a Kbt. 76. § (2) bekezdés c) pontja alapján a legjobb ár-érték arányt megjelenítő értékelési szempont volt.

### V.2.4) Az ajánlatok értékelése során adható pontszám alsó és felső határa:

0 10

### V.2.5) Az ajánlatok értékelése során módszernek (módszereknek) az ismertetése, amellyel az ajánlatkérő megadta az ajánlatok részszerpontok szerinti tartalmi elemeinek értékelése során a ponthatárok közötti pontszámot:

1. részszerpont: Szolgáltatási díj (nettó HUF/hó)

a) Az értékelési részszerpont tartalma: A felolvasólapon az elvégzendő valamennyi feladat kapcsán megajánlott nettó szolgáltatási díj forintban.

b) Mértékegység: HUF

c) Megajánlható számtartomány: pozitív egész számok.

d) Értékelési módszer: Ezen értékelési szempont esetén a legalacsonyabb érték a legkedvezőbb, az Ajánlatkérő a legalacsonyabb rezióradíjra a maximális pontot (10 pont) adja, a többi ajánlat tartalmi elemére pedig a legkedvezőbb tartalmi elemhez viszonyítva Ajánlatkérő fordítottan arányosan számolja ki a pontszámokat.

e) A pontszám kiszámítása az alábbi képlet alapján történik:

$$P = (A \text{ legjobb} / A \text{ vizsgált}) \times (P \text{ max} - P \text{ min}) + P \text{ min}$$

ahol:

P: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

P max: a pontskála felső határa

P min: a pontskála alsó határa

A legjobb: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme

A vizsgált: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme

Ha e módszer alkalmazásával tört pontértékek keletkeznek, akkor azokat az általános szabályoknak megfelelően két tizedes jegyre kell kerekíteni, kivéve, ha pontazonosságot eredményezne.

Az ajánlati árat forintban kell megadni nettó értékben, s az nem köthető semmilyen más külföldi fizetőeszköz árfolyamához.

2. értékelési részszerpont: Szolgáltatások teljesítésének megkezdése (munkanap, minimum 40 munkanap, maximum 60 munkanap)

- a) Az értékelési részszerpont tartalma: Szolgáltatások teljesítésének megkezdése (munkanap, minimum 40 munkanap, maximum 60 munkanap)
- b) Mértékegység: munkanap
- c) Megajánlható számtartomány: pozitív egész számok.

A Kbt. 77. § (1) bekezdés alapján Ajánlatkérő 60 munkanapban határozza meg a teljesítés megkezdés határidejének a maximumát, amelynél az ajánlati elem nem lehet kedvezőtlenebb. Amennyiben ajánlattevő a 60 munkanapnál kedvezőtlenebb ajánlatot tesz, ajánlata érvénytelen a Kbt. 73. § (1) bekezdés e) pontja alapján.

d) Értékelési módszer: Ezen értékelési szempont esetén a legrövidebb időtartam a legjobb, az ajánlatkérő a legrövidebb időtartamra a maximális pontot (10 pont) adja, a többi ajánlat tartalmi elemére pedig a legkedvezőbb tartalmi elemhez viszonyítva Ajánlatkérő fordítottan arányosan számolja ki a pontszámokat.

e) A pontszám kiszámítása az alábbi képlet alapján történik:

$$P = (A \text{ legjobb} / A \text{ vizsgált}) \times (P \text{ max} - P \text{ min}) + P \text{ min}$$

ahol:

P: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

P max: a pontskála felső határa

P min: a pontskála alsó határa

A legjobb: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme

A vizsgált: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme

Ajánlattevőnek a felolvasólapon egész számot kell feltüntetnie, nem egész számú megajánlás esetén az ajánlat érvénytelen (pl. 52,5 munkanap).

A fenti módszerrel értékelt egyes tartalmi elemekre adott értékelési pontszámot Ajánlatkérő megszorozza a súlyszámmal, a szorzatokat pedig ajánlatonként összeadja. Ha e módszer alkalmazásával tört pontértékek keletkeznek, akkor azokat az általános szabályoknak megfelelően két tizedes jegyre kell kerekíteni, kivéve, ha pontazonosságot eredményezne.

Az az ajánlat a legkedvezőbb, amelynek az összpontszáma a legnagyobb. Az eljárás nyertese az az ajánlattevő, aki ajánlatkérő részére a felhívásban és a közbeszerzési dokumentumokban meghatározott feltételek alapján, valamint az értékelési szempontok szerint a legkedvezőbb érvényes ajánlatot tette.

A módszert részletesen a Közbeszerzési Hatóság útmutatója a nyertes ajánlattevő kiválasztására szolgáló értékelési szempontrendszer alkalmazásáról (KÉ 2020. évi 60. szám; 2020. március 25.) 1. sz. melléklet A. 1. a) pont aa) és ab) alpontjai tartalmazzák.

#### V.2.6) A Kbt. 69. § (5) bekezdése alapján figyelmen kívül hagyott ajánlat(ok)

Figyelmen kívül hagyott ajánlatot tevők neve, címe, adószáma és minősítésük indoka:

Ajánlattevő neve, székhelye

Adószáma

#### V.2.7) A nyertes ajánlattevő

##### Ajánlattevő neve, címe, adószáma, az ellenszolgáltatás összege és ajánlata kiválasztásának indokai:

Telekom Rendszerintegráció Zártkörűen Működő Részvénytársaság, Magyarország 1097 12928099244  
Budapest, Könyves Kálmán Körút 36.

1. Szolgáltatási díj (nettó HUF/hó): 2 119 929 HUF

Az ajánlatok elbírálási szempontja szerint Ajánlattevő nyújtotta be a legjobb ár-érték arányt tartalmazó érvényes ajánlatot. Ajánlattevő alkalmas a szerződés teljesítésére, mivel az ajánlattevő által benyújtott ajánlat és a kizáró okokra, továbbá az alkalmassági követelményekre vonatkozó igazolások és nyilatkozatok vizsgálata alapján megfelel az ajánlati felhívásban, a közbeszerzési dokumentumokban valamint a jogszabályokban előírt feltételeknek. Az ajánlattevő vonatkozásában kizáró ok nem áll fenn.

##### V.2.9) Alvállalkozó(k) igénybe vétele:

Igen

Ajánlattevő ajánlatában a közbeszerzésnek az(ok) a része(i), amely(ek)nek teljesítéséhez az ajánlattevő alvállalkozót kíván igénybe venni:

szakemberek által biztosított szakmai tapasztalat

##### V.2.10) Alvállalkozó(k) megnevezése, adószáma:

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (Adószám:10773381244;HÉA Európai Unió Adószám: HU10773381;Ország:Magyarország;Írányítószám:1097;Város:Budapest;Utca és házszám:Könyves Kálmán Körút 36.)

##### V.2.11) Az alkalmasság igazolásában részt vevő szervezetek

Az erőforrást nyújtó szervezet(ek), adószáma és az alkalmassági követelmény(ek) megjelölése, amely(ek) igazolása érdekében az

ajánlattevő ezen szervezet(ek)re (is) támaszkodik a nyertes ajánlattevő ajánlatában:

Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság (Adószám:10773381244;HÉA Európai Unió Adószám: HU10773381;Ország:Magyarország;Irányítószám:1097;Város:Budapest;Utca és házszám:Könyves Kálmán Körút 36.; Alkalmassági követelmény: M/2 a) és b))

**V.2.8) A nyertes ajánlatot követő legkedvezőbb ajánlatot tevő neve, címe, adószáma, az ellenszolgáltatás összege és ajánlata kiválasztásának indokai:**

**V.2.9) Alvállalkozó(k) igénybe vétele:**

**V.2.11) Az alkalmasság igazolásában részt vevő szervezetek**

Az erőforrást nyújtó szervezet(ek), adószáma és az alkalmassági követelmény(ek) megjelölése, amely(ek) igazolása érdekében az ajánlattevő ezen szervezet(ek)re (is) támaszkodik a nyertes ajánlattevő ajánlatában:

**V.2.12) Az érvénytelen ajánlatot tevők**

Az érvénytelen ajánlatot tevők neve, címe, adószáma és az érvénytelenség indoka:

Ajánlattevő neve, székhelye

Adószáma

Érvénytelenítés jogcíme:

Érvénytelenség indoka:

**V.2.13) Az összeférhetlenségi helyzet elhárítása érdekében az ajánlattevő(k) által tett intézkedések ismertetése:**

## VI.szakasz: Kiegészítő információk

### VI. szakasz: Kiegészítő információk

#### VI.1) További információk

**VI.1.1) A szerződéskötési moratórium időtartama**

Kezdetre: 2024.08.09 Lejárata: 2024.08.19

Moratóriummal kapcsolatos további információk:

A tíz napos szerződéskötési moratórium utolsó napja nem munkanapra esik, ezért a moratórium utolsó napja 2024. augusztus 19. hétfő, tekintettel a Kbt. 48. § (3) bekezdésére .

**VI.1.2) Az összegezés elkészítésének időpontja:** 2024.08.08

**VI.1.3) Az összegezés megküldésének időpontja:** 2024.08.08

**VI.1.4) Az összegezés módosításának indoka:**

**VI.1.5) Az összegezés módosításának időpontja:**

**VI.1.6) A módosított összegezés megküldésének időpontja:**

**VI.1.7) Az összegezés javításának indoka:**

**VI.1.8) Az összegezés javításának időpontja:**

**VI.1.9) A javított összegezés megküldésének időpontja:**

**VI.1.10) További információk:**

---