

Uniós, Nyílt eljárás - EKR000379562022

E50 - Bírálati szakasz

Közbeszerzés **Népszámlálás 2022 Call Center**
tárgya:

Ajánlatkérő **Központi Statisztikai Hivatal**
neve:

I. szakasz: Ajánlatkérő

I. szakasz: Ajánlatkérő

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

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|---------|--------------|
| Hivatalos név: | Központi Statisztikai Hivatal | Nemzeti azonosítószám | 15302724241 | | | | |
| Postai cím: | Keleti Károly Utca 5-7 | | | | | | |
| Város: | Budapest | NUTS-kód: | HU110 | Postai irányítószám: | 1024 | Ország: | Magyarország |
| Kapcsolattartó személy: | Hidasi-Gercsák | | Kludia | | | | |
| E-mail: | kozbeszerzes. kludia@targetconsulting.hu | Telefon: | +36 309634560 | Fax: | +36 13458638 | | |
| Internetcím(ek) | | | | | | | |
| Az ajánlatkérő általános címe: (URL) | www.ksh.hu | | | | | | |
| A felhasználói oldal címe: (URL) | | | | | | | |

Lebonyolító szerv(ek) adatai

| | | | | | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|---------|--------------|
| Hivatalos név: | Target Consulting Tanácsadó és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság | Nemzeti azonosítószám | 29045392243 | | | | |
| Postai cím: | Benedek Elek Utca 11. 3. em. 35. | | | | | | |
| Város: | Budapest | NUTS-kód: | HU110 | Postai irányítószám: | 1184 | Ország: | Magyarország |
| Kapcsolattartó személy: | Hidasi-Gercsák | | Kludia | | | | |
| E-mail: | kozbeszerzes. kludia@targetconsulting.hu | Telefon: | +36 309634560 | Fax: | +36 17004515 | | |
| Internetcím(ek) | | | | | | | |
| Lebonyolító címe: | www.kozbeszerzestanacsadas.hu | | | | | | |
| A felhasználói oldal címe: (URL) | | | | | | | |

II. szakasz: Tárgy

II. szakasz: Tárgy

II.1) Meghatározás

II.1.1) A közbeszerzés tárgya

Népszámlálás 2022 Call Center

II.2) A beszerzés mennyisége

II.2.1) A közbeszerzés mennyisége

A beszerzés tárgya a 2022. évi Népszámláláshoz kapcsolódó telefonos ügyfélszolgálati (Call Center) feladatok teljes körű ellátása a lakosság érdekében. Telefonhívások és e-mailek kezelése operátorok közreműködésével szakmai, informatikai, és adminisztratív kérdések mentén a kérdőívek önköltésének és az összeírás időszakában. A Népszámlálás 2022. október 1-től november 28-ig tart. A jól működő ügyfélszolgálat hozzájárul a Központi Statisztikai Hivatal ügyfeleinek elégedettségéhez, a népszámlálás elfogadottságának emeléséhez, végső soron a Hivatal presztízsének javításához.

A Call Center elsősorban telefonon, illetve e-mail útján válaszol meg kérdéseket. Olyan kérdéseket, amelyek felmerültek az ügyfélben, ÉS

o amelyekre az ügyfél nem kapott választ más forrásból, vagy

o nem jelentett megfelelő segítséget a más forrásból származó válasz, vagy

o az ügyfél nem talált egyéb információforrást a kérdése megválaszolására, vagy

o az ügyfél nem is keresett semmilyen egyéb információforrást, mert leginkább személyesen számít a megbízható válaszra.

IV. szakasz: Eljárás

IV. szakasz: Eljárás

IV.1) Meghatározás

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

Második rész, XV. fejezet

IV.1.2) Az eljárás fajtája

Uniós Nyílt eljárás

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: 2022/S 065-170510

A hirdetmény száma a Közbeszerzési Értesítőben: 65

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:

V.szakasz: Az eljárás eredménye

V. szakasz: Az eljárás eredménye

A szerződés száma:

Az eljárás eredményes volt:

Igen

V.2 Az eljárás eredménye

V.2.1) Ajánlatokra vonatkozó információk

A beérkezett ajánlatok száma: 4

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

United Call Centers Tanácsadó Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság,
Magyarország 3525 Miskolc, Kis-Hunyad Utca 9

11843157205

A Kbt. 68. § (4) bekezdése alapján a főbb, számszerűsíthető adatok, amelyek az értékelési szempontok alapján értékelésre kerültek:

- Összesített nettó ajánlati ár (HUF): 81 900 870
- Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt min. 50 fő teljesítésbe bevonásra kerülő operátoron felüli, teljesítésbe bevonásra kerülő operátorok száma (min. 0 fő, max. 50 fő): 50
- Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt, min. 3 fő, legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgálóval, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátoron felüli többlet operátorok száma (min. 0 fő, max. 8 fő): 8

Az ajánlata mindenben megfelel az eljárást megindító felhívásban és a Közbeszerzési Dokumentumokban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek, az ajánlattevő a szerződés teljesítésére alkalmas, érvényes ajánlatot nyújtott be. Ajánlattevő alkalmasságának és ajánlata érvényességének megállapítása az ajánlat keretében benyújtott nyilatkozatok, a Kbt. 69. § (11) bekezdése szerinti adatbázisok ellenőrzése, valamint a Kbt. 69. § (4) bekezdés szerinti tételes igazolások alapján történt.

V.2.3) Az ajánlatok értékelése

Az ajánlattevő neve:

A súlyszámmal szorzott értékelési pontszámok
ajánlattevőnként:

United Call Centers Tanácsadó Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt
Felelősségű Társaság

1000.00

Szöveges értékelés: 1. értékelési részszerzőpont:
Értékelési pontszám: 10,00
Értékelési pontszám és súlyszám szorzata: 650,00

2. értékelési részszerzőpont:
Értékelési pontszám: 10,00
Értékelési pontszám és súlyszám szorzata: 250,00

3. értékelési részszerzőpont:
Értékelési pontszám: 10,00
Értékelési pontszám és súlyszám szorzata: 100,00

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 részszerzőpontok szerinti tartalmi elemeinek értékelése során a ponthatárok közötti pontszámot:

Jelen közbeszerzési eljárásban a legjobb ár-érték arányt megjelenítő érvényes Ajánlat került kiválasztásra, mint nyertes ajánlat.

Az 1. értékelési részszerempont vonatkozásában:

Ajánlattevőnek a felolvasólapon az összesített nettó ajánlati árát volt szükséges feltüntetnie pozitív egész számban megadva. Az összesített nettó ajánlati ár a közbeszerzési dokumentumok részeként rendelkezésre bocsátott ártáblázat nettó végösszege volt.

Az értékelés módszere ezen részszerempont tekintetében fordított arányosítás volt, melynek értelmében ajánlatkérő a legalacsonyabb mértékű ellenszolgáltatást megajánló ajánlattevő részére adta a legmagasabb, maximális pontszámot, a többi érvényes ajánlat pontszáma a legkedvezőbb ajánlathoz viszonyított arányban csökkent.

A fordított arányosítás a következő képlet alapján kerül alkalmazásra:

$$P = (A_{\text{legjobb}} / A_{\text{vizsg}}) \times (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

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

A 2. értékelési részszerempont vonatkozásában:

Ajánlatkérő ezen részszerempont vonatkozásában az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt 50 fő, teljesítésbe bevonásra kerülő operátoron felüli operátorok számát értékelte.

Az értékelés módszere ezen részszerempont tekintetében arányosítás volt:

$$P_{\text{vizsgált}} = (A_{\text{vizsgált}} - A_{\text{legkedvezőtlenebb}}) / (A_{\text{legkedvezőbb}} - A_{\text{legkedvezőtlenebb}}) \times (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

Ahol

P_{vizsgált}: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

P_{max}: a pontskála felső határa

P_{min}: a pontskála alsó határa

A_{legkedvezőbb}: az ajánlatkérő által a Kbt. 77. § (1) bekezdése alapján meghatározott legkedvezőbb érték, amire a maximális pontszámot adja

A_{legkedvezőtlenebb}: az ajánlatkérő által a Kbt. 77. § (1) bekezdése alapján meghatározott legkedvezőtlenebb érték, amire a minimális pontszámot adja

A_{vizsgált}: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme

A 3. értékelési részszerempont vonatkozásában:

Ajánlatkérő ezen részszerempont vonatkozásában az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt 3 fő, teljesítésbe bevonásra kerülő, legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgálóval, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátoron felüli operátorok számát értékelte.

Az értékelés módszere ezen részszerempont tekintetében arányosítás volt:

$$P_{\text{vizsgált}} = (A_{\text{vizsgált}} - A_{\text{legkedvezőtlenebb}}) / (A_{\text{legkedvezőbb}} - A_{\text{legkedvezőtlenebb}}) \times (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

Ahol

P_{vizsgált}: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

P_{max}: a pontskála felső határa

P_{min}: a pontskála alsó határa

A_{legkedvezőbb}: az ajánlatkérő által a Kbt. 77. § (1) bekezdése alapján meghatározott legkedvezőbb érték, amire a maximális pontszámot adja

A_{legkedvezőtlenebb}: az ajánlatkérő által a Kbt. 77. § (1) bekezdése alapján meghatározott legkedvezőtlenebb érték, amire a minimális pontszámot adja

A_{vizsgált}: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme

Az értékelés során adható pontszám valamennyi részszerempont esetében 0 - 10 pont volt.

Mindegyik részszerempont esetében Ajánlatkérő két tizedes jegy pontosságig számolt a matematika általános szabályai szerinti kerekítéssel, majd az így kapott számot beszorozta a súlyszámmal.

Ezek az értékek összeadódtak, az összeg adta az ajánlattevő összpontszámát.

Azonos végső pontszámok esetén a Kbt. 77. § (5) bekezdése alapján az az ajánlat minősült volna a legkedvezőbbnek, amely a nem egyenlő értékelési pontszámot kapott értékelési szempontok közül a legmagasabb súlyszámú értékelési szempontra nagyobb értékelési pontszámot kapott. Az ajánlatkérő akkor is jogosult lett volna közjegyző jelenlétében sorsolást tartani, ha a legkedvezőbb ajánlat az e bekezdés szerinti módszerrel nem lett volna meghatározható.

Amennyiben valamennyi ajánlat azonos megajánlást tartalmazott volna, minden ajánlat azonos pontszámot kapott volna.

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

Figyelman 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:

United Call Centers Tanácsadó Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság,
Magyarország 3525 Miskolc, Kis-Hunyad Utca 9

11843157205

A Kbt. 68. § (4) bekezdése alapján a főbb, számszerűsíthető adatok, amelyek az értékelési szempontok alapján értékelésre kerültek:

- Összesített nettó ajánlati ár (HUF): 81 900 870
- Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt min. 50 fő teljesítésbe bevonásra kerülő operátoron felüli, teljesítésbe bevonásra kerülő operátorok száma (min. 0 fő, max. 50 fő): 50
- Az Ajánlatkérő által a szerződéstervezetben kötelezően előírt, min. 3 fő, legalább középfokú (B2) angol szóbeli nyelvvizsgálóval, vagy azzal egyenértékű bizonyítvánnyal rendelkező operátoron felüli többlet operátorok száma (min. 0 fő, max. 8 fő): 8

Az ajánlattevő által benyújtott ajánlat mindenben megfelel az eljárást megindító felhívásban és a Közbeszerzési Dokumentumokban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek, az ajánlattevő a szerződés teljesítésére alkalmas, az ajánlattevő érvényes ajánlatot nyújtott be, a legjobb ár-érték arányú ajánlat is ezen ajánlattevő nevéhez fűződik, és egyúttal az általa megajánlott ajánlati ár megfelel a kiegészített rendelkezésre álló fedezet összegének.

V.2.9) Alvállalkozó(k) igénybe vétele:

Nem

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.2.8) 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

TeleMedia Első Magyar Telemarketing Szolgálat Kft., Magyarország 1134 Budapest , Váci Út 45.
B. ép.

11919878241

Érvénytelenítés jogcíme:

- Kbt. 73.§ (1) bekezdés a) az ajánlatot az ajánlattételi, illetve részvételi határidő lejártá után nyújtották be

Érvénytelenség indoka:

Ajánlatkérő a meghozott közbenső döntése nyomán 2022. május 16-án Ajánlattevő ajánlatát érvénytelenné nyilvánította az alábbi indok mentén:

Az Ajánlatkérő által meghatározott ajánlattételi határidő 2022. április 28. 16:00 óra volt. Ajánlattevő az ajánlatát az EKR rendszerben rögzített adatok szerint 2022. április 28. 16:00:03 perckor nyújtotta be, vagyis az ajánlattételi határidő lejártá után.

CALL TO ACTION HUNGARY Kft., Magyarország 2040 BUDAÖRS, ÉBNER GYÖRGY Köz 4

25790942213

Érvénytelenítés jogcíme:

- Kbt. 73.§ (1) bekezdés e) pont: egyéb módon nem felel meg az ajánlati, ajánlattételi vagy részvételi felhívásban és a közbeszerzési dokumentumokban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek, ide nem értve a részvételi

Érvénytelenség indoka:

Ajánlatkérő a meghozott közbenső döntése nyomán 2022. május 16-án Közös Ajánlattevő ajánlatát érvénytelenné nyilvánította az alábbi indok mentén:

A Közös Ajánlattevő az általa, a 2. és 3. értékelési részszerződés vonatkozásában benyújtott egyik nyilatkozatban sem nevezte meg a felolvasólapon megajánlott többlet operátorokat, ezen kívül a 3. értékelési részszerződés vonatkozásában a többlet operátorok nyelvvizsgáját igazoló dokumentumok sem kerültek benyújtásra (melyből megállapítható lenne a 3. értékelési részszerződésre megajánlott operátorok személye). A fentiek alapján megállapítható, hogy Közös Ajánlattevő ezen értékelési részszerződések tekintetében nem jelölte meg ajánlatában a konkrét személyeket, akiket a teljesítésbe bevonni kíván ezen értékelési részszerződések tekintetében, ezáltal nem igazolta az értékelési részszerződéseknek való megfelelését. Ezen hiány nem tekinthető olyan nem jelentős, egyedi részletkérdésnek, mely a Kbt. 71. (8) bekezdésében foglaltak szerint hiánypótolható lenne, tekintettel arra, hogy ezen információ (a konkrét operátorok megnevezése) az Ajánlatkérő által meghatározott értékelési részszerződésekre történő megajánlás igazolására szolgáló adat volt. Közös Ajánlattevőnek azzal, hogy a konkrét többlet operátorokat nem nevezte meg az ajánlatában, meglenne az a lehetősége, hogy utólag, az ajánlattételi határidő után döntsön a konkrét operátorok személyéről, mely sérti az ajánlati kötöttséget. [Irányadó: D.414/14/2018., D.372/9/2020.]

Közös Ajánlattevő megjelölése:

CALL TO ACTION HUNGARY Kft. (2040 Budaörs, Ébner György Köz 4.) és RAFMAN Ügynökség Kft. (1118 Budapest Kelenhegyi Út 60/b. 5269/1, 13987370-2-43)

Protocall 2009 Web-és Telemarketing Kft, Magyarország 2724 Újlengyel, Ady E. Utca 41

14707092213

Érvénytelenítés jogcíme:

- Kbt. 73.§ (1) bekezdés e) pont: egyéb módon nem felel meg az ajánlati, ajánlattételi vagy részvételi felhívásban és a közbeszerzési dokumentumokban, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek, ide nem értve a részvételi jelentkezés és az ajánlat ajánlatkérő által előírt formai követelményeit; Egyéb

Érvénytelenség indoka:

Ajánlatkérő a meghozott közbenső döntése nyomán 2022. május 16-án Ajánlattevő ajánlatát érvénytelenné nyilvánította az alábbi indok mentén:

Az Ajánlattevő az általa, a 2. és 3. értékelési részszerződés vonatkozásában benyújtott egyik nyilatkozatban sem nevezte meg a felolvasólapon megajánlott többlet operátorokat, ezen kívül a 3. értékelési részszerződés vonatkozásában a többlet operátorok nyelvvizsgáját igazoló dokumentumok sem kerültek benyújtásra (melyből megállapítható lenne a 3. értékelési részszerződésre megajánlott operátorok személye). A fentiek alapján megállapítható, hogy Ajánlattevő ezen értékelési részszerződések tekintetében nem jelölte meg ajánlatában a konkrét személyeket, akiket a teljesítésbe bevonni kíván ezen értékelési részszerződések tekintetében, ezáltal nem igazolta az értékelési részszerződéseknek való megfelelését. Ezen hiány álláspontunk szerint nem tekinthető olyan nem jelentős, egyedi részletkérdésnek, mely a Kbt. 71. (8) bekezdésében foglaltak szerint hiánypótolható lenne, tekintettel arra, hogy ezen információ (a konkrét operátorok megnevezése) az Ajánlatkérő által meghatározott értékelési részszerződésekre történő megajánlás igazolására szolgáló adat volt. Ajánlattevőnek azzal, hogy a konkrét többlet operátorokat nem nevezte meg az ajánlatában, meglenne az a lehetősége, hogy utólag, az ajánlattételi határidő után döntsön a konkrét operátorok személyéről, mely sérti az ajánlati kötöttséget. [Irányadó: D.414/14/2018., D.372/9/2020.]

V.2.13) Az összeférhetetlenségi 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:

2022.06.03

Lejárata:

2022.06.13

Moratóriummal kapcsolatos további információk:

VI.1.2) Az összegezés elkészítésének időpontja:

2022.06.03

VI.1.3) Az összegezés megküldésének időpontja:

2022.06.03

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:

Ajánlatkérő a 2022. június 2-án meghozott döntése értelmében a rendelkezésre álló anyagi fedezet összegét kiegészítette nettó 81 900 870 Ft összegre (azaz a fedezet összegét Ajánlatkérő nettó 3 383 814 Ft-al emelte).

ÖSSZEGEZÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓ ELJÁRÁSI CSELEKMÉNYEK

| Eljárási cselekmény típusa | Indítás dátuma | Indító felhasználó |
|----------------------------|----------------|--------------------|
|----------------------------|----------------|--------------------|

Nincsenek megjeleníthető elemek!

Összesen: 0 sor (1 / 1)