

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

**A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. pályázati felhívása  
„Felhőalapú telefonközpont és call center szolgáltatások” tárgyában**

**1. A pályázat tárgya, tevékenység részletes leírása:**

A sikeres pályázó az ajánlati kiírás elválaszthatatlan mellékletét képező üzleti követelményekben megfogalmazott képességekkel az Ajánlatkérő igényeinek megfelelően testre szabva felhőalapú telefonközponti és call center szolgáltatásokat biztosít. Ajánlatot tesz a rendszer kialakítására és szolgáltatásként való biztosítására.

A rendszer bevezetésének határideje: a szerződés aláírását követő 60. nap. Az üzemeltetési feladatokat a rendszer szerződésszerű leszállítását követően 36 hónapig kell biztosítani.

Felhívjuk Ajánlattevők figyelmét, hogy **Ajánlattevőnek csatolnia szükséges az által javasolt a megajánlott szolgáltatást teljes körben lefedő szerződéstervezet, amelynek változtatás nélkül tartalmaznia kell a 19. pontban Ajánlatkérő által meghatározott feltételeket.**

**2. A pályázatnak való minimális alkalmassági feltétel:**

- Az Ajánlatadónak rendelkeznie kell legalább két közüzemi szolgáltató részére biztosított, szolgáltatásként nyújtott call center szolgáltatási referenciával.  
*(közüzemi szolgáltató: villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz- és hulladékkezelési, köztisztasági és a közcélú távbeszélő-szolgáltató)*
- Az Ajánlatadónak rendelkeznie kell legalább kettővel az alábbi minősítések közül: ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1.

**3. A pályázat tartalmi követelménye, az alábbi bontásban:**

- Nettó ajánlati árak (Ft + ÁFA)
  - Egyszeri díj (bevezetés, telefonkészülékek stb.)
  - Havidíj (telefonközpont, call center, licenc stb.)
  - Percdíjak
    - mobil
    - belföldi
    - zöld szám fogadás belföld
    - zöld szám fogadás mobil

A megadott díjak a szerződés aláírását követő év végéig nem változtathatók, azt követően Szállítói kezdeményezésre évente egyszer az előző év KSH által közzétett fogyasztóiár-index mértékének megfelelően módosíthatók, visszamenőleg nem érvényesíthető.

- A vállalt fizetési határidő (min. 30 nap)
- Vállalási határidő
- Referencia nyilatkozat
- Nyilatkozat az alvállalkozók igénybevételéről
- Szakember rendelkezésre állási nyilatkozata
- Adatfeldolgozói nyilatkozat

Az egységárnak tartalmaznia kell az Ajánlattevő összes díját, költségét. Az ajánlattevő utóbb semmilyen jogcímen nem számolhat el további költséget. Az ajánlati ár a szerződés teljes időbeli hatálya alatt érvényes!

**Amennyiben a nyertes Ajánlattevő ajánlati ára meghaladja a hatályos közbeszerzési értékhatárt Ajánlatkérő a benyújtott pályázato(ka)t érvénytelennek nyilvánítja!**

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

A szerződéskötést követő 3 munkanapon belül Vállalkozó és Megrendelő egyeztetési és rögzítési (személyesen vagy Teams-en) a projekt ütemezését:

- döntési pontokat, és ezek sorrendjét;
- tevékenységeket, és ezek sorrendjét;
- mérföldköveket;
- érintettek felelősségét.

A projekt során Vállalkozónak folyamatosan aktualizálni kell.

#### 4. A pályázat benyújtásának módja:

Elektronikus formátumban, **pályázati portálon keresztül** felolvasólap kitöltésével.

- pdf. dokumentumot bélyegzővel és cégszerű aláírással ellátva
- egységárgyűjtemény .xlsx formátum (Ajánlatkérő által biztosított táblázat) **Felhívjuk az Ajánlattevők figyelmét, hogy az Ártáblázat valamennyi celláját ki kell tölteni!**
- alkalmasságot igazoló dokumentumok pdf. formátumban
- Ajánlattevőnek csatolnia szükséges az által javasolt a megajánlott szolgáltatást teljes körben lefedő szerződéstervezet, amelynek változtatás nélkül tartalmaznia kell a 19. pontban Ajánlatkérő által meghatározott feltételeket.
- Adatfeldolgozói nyilatkozat kitöltve

Az adatfeldolgozás megkönnyítése érdekében a táblázat sorainak/oszlopainak bővítését, valamint csökkentését szíveskedjék mellőzni!

5. **Kiegészítő tájékoztatás:** Bármely gazdasági szereplő – a megfelelő ajánlattétel érdekében – a műszaki leírásban foglaltakkal kapcsolatban írásban, jelen felhívásban meghatározott elektronikus pályázati portálon keresztül kiegészítő tájékoztatást kérhet Ajánlatkérőtől az ott megjelölt határidőn belül. (2025.01.13. 10 óra)  
A feltett kérdések és arra adott válaszok minden pályázó részére elérhetőek a pályázati portálon. Amennyiben szeretne külön értesülni a kérdésekre adott válaszokról, úgy kérjük adja meg e-mail címét a pályázati portálon, majd kattintson a „**Feliratkozás**” gombra. A válaszokban közölt információk, minden Ajánlattevőre nézve, kötelező érvényűek a pályázat benyújtásakor, valamint elbírálásakor.

6. **Helyszíni bejárás:** Ajánlatkérő a pályázat tárgyával kapcsolatban igény esetén bejárást biztosít a tevékenység helyszínén Ajánlattevők részére. A bejárás célja, hogy Ajánlattevő a helyszíni adottságokat megismerje. A bejárás elmulasztása az ajánlattétel lehetőségét nem zárja ki.

Helyszíni bejárás időpontja –

Ajánlatkérő helyszíni bejárás megtartását nem tervezi

#### 7. Az pályázat beadási határideje: 2025. január 15. 10 óra

Ajánlatkérő az ajánlattételi határidőt meghosszabbíthatja. Az így meghosszabbított határidőt Ajánlatkérő írásbeli értesítéssel hozza Ajánlattevők tudomására az eredeti ajánlattételi határidő lejártá előtt.

A Pályázati felhívás módosítása esetén Ajánlatkérő az ajánlattételi határidőt szükség esetén meghosszabbíthatja.

A **határidőn túl érkezett ajánlatot ajánlatkérő érvénytelennek** minősíti! A késedelmesen beérkező ajánlat esetében a késedelem okát és felelőssét nem vizsgálja. Ajánlatkérő kizárólag azt az ajánlatot tekinti az előírt határidőre beérkezettnek, amely a meghatározott helyre és határidőig megérkezik.

#### 8. A pályázati ajánlatok bontása:

Ajánlattételi határidő lejártát követően azonnal.

Az Ajánlatok bontását követően Ajánlatkérő megvizsgálja az Ajánlatokat annak érdekében, hogy megállapítsa

- tartalmi és formai követelményeknek való megfelelést
- számszaki hibát tartalmaz-e

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

– ajánlatok érvényességét

**9. A pályázati ár érvényessége: xx nap**

Ajánlattevő a kötelezően megjelölt határidőnél adhat kedvezőbb érvényességet.

**10. Részajánlattétel biztosított?**

- igen  
 nem

**11. Az elbírálás fő szempontjai:**

Ajánlatkérő az ajánlatokat

A legalacsonyabb ajánlati ár:

- Legalacsonyabb egységár (cikk vagy részenkénti értékelés esetén)  
 Legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás (egyösszegű ajánlati ár értékelése esetén)

A legjobb ár-érték arány:

- Nettó ár  
 Fizetési határidő (min. 30 nap)  
 Garancia időszak  
 Szakmai/minőségi szempontok  
 Egyéb szempontok

Paraméter	Értékelési módszer	Súlyszám	Ajánlat
36 hónapra számolt összes költség (nettó Ft)	Fordított arányosítás	100	

bírálati szempontja szerint értékeli.

**12. A pályázat értékelési szempontjai:** Az Ajánlatkérő a pályázatokat a 11. pontban felsorolt szempont alapján rangsorolja, ezért kérjük, hogy ajánlatuk is e feltételek megadásával készüljön.

Az értékelési részszerző részletezése:

Ha az ajánlattevő az értékelési szempontrendszer valamely pontjára nem tesz megajánlást, hiánypótlásra nincs lehetőség, **ajánlata érvénytelen**. Ebben az esetben az ajánlatkérő az ajánlat érvénytelenségét megállapíthatja annak további – bírálati körbe tartozó – vizsgálata nélkül.

Az ajánlatok részszerzők szerinti tartalmi elemeinek értékelése során adható pontszám alsó és felső határa: 1-10. Az egyes részszerzőkre adott értékelési pontszámok az adott részszerző súlyszámával megszorításra kerülnek. Az így kapott szorzatok ajánlatonként összeadásra kerülnek. Az az ajánlat a legjobb ár-érték arány szerint a legelőnyösebb, amelynek az összpontszáma a legnagyobb.

Ajánlatkérő a számítások során minden esetben két tizedes jegy pontosságig számol.

Egyenes arányosítás:

a legmagasabb érték a legkedvezőbb, az Ajánlatkérő a legkedvezőbb tartalmi elemre a maximális pontot (felső ponthatár) adja, a többi ajánlat tartalmi elemére pedig a legkedvezőbb tartalmi elemhez viszonyítva arányosan számolja ki a pontszámokat.

$$P = \text{Avizsgált} / \text{Alegjobb} (P_{\max} - P_{\min}) + P_{\min}$$

ahol:

P: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

Pmax: a pontskála felső határa  
Pmin: a pontskála alsó határa  
Alegjobb: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme  
Avizsgált: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme

Fordított arányosítás  
a legalacsonyabb érték a legkedvezőbb, az Ajánlatkérő a legkedvezőbb tartalmi elemre a maximális pontot (felső ponthatár) adja, a többi ajánlat tartalmi elemére pedig a legkedvezőbb tartalmi elemhez viszonyítva fordítottan arányosan számolja ki a pontszámokat.

$$P = \text{Alegjobb} / \text{Avizsgált} (P_{\max} - P_{\min}) + P_{\min}$$

ahol

P: a vizsgált ajánlati elem adott szempontra vonatkozó pontszáma

Pmax: a pontskála felső határa

Pmin: a pontskála alsó határa

Alegjobb: a legelőnyösebb ajánlat tartalmi eleme

Avizsgált: a vizsgált ajánlat tartalmi eleme;

Pontkiosztás módszere:

az előre megadott értéket, ill. feltételt vagy teljesít a megajánlás alapján ajánlattevő vagy nem.

Az igen/nem feltétel külön alszempontként szerepel:

„Igen” válasz megkapja a maximális pontszámot

„Nem” válasz a minimum pontszámot

### 13. Hiánypótlás/felvilágosításkérés

Ajánlatkérő az eljárás során hiánypótlási lehetőséget biztosít az ajánlati kötöttség időtartamának figyelembevételével. A hiánypótlás során az értékelési szempontok szerinti ajánlati elem nem módosítható. A hiánypótlás vagy felvilágosításkérés határidőre való nem teljesítése esetén Ajánlatkérő az ajánlatot érvénytelennek tekinti.

14. Az ajánlatok értékelése és a pályázók tájékoztatása várhatóan **2025.01.24-ig** megtörténik.

### 15. A szerződés meghatározása:

- adásvételi szerződés
- adásvételi keretszerződés
- vállalkozási szerződés
- megbízási szerződés
- bizományi szerződés
- egyéb:.....

**Felhívjuk Ajánlatadó figyelmét, a megküldött szerződéstervezettel kapcsolatos módosítási igényüket ajánlatadási szakaszban tehetik meg! A megrendelést követően, szerződéskötési szakaszban a szerződéses feltételek módosítására nincs lehetőség.**

16. Ajánlatkérő fenntartja a jogot, hogy szükség esetén a pályázati felhívást az abban megjelölt bontási időpontig visszavonhassa a Ptk. 6:74. § (3) bekezdés alapján, valamint a Ptk. 6:74. § (2) bekezdésében foglaltakra tekintettel az eljárás eredményeként a nyertes Ajánlattevővel kötendő szerződés megkötésére irányuló szándékától indoklás nélkül, részlegesen, vagy teljes mértékben elálljon, továbbá, hogy az eljárást érvényes ajánlat esetén is eredménytelené nyilvánítsa azzal, hogy az elállásból származó következményekért való felelősségét kizárja.

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

Az Ajánlatkérőt nem terheli szerződéskötési kötelezettség, különösen akkor, ha az Ajánlatkérő által működtetett szállítói minősítés során a nyertes Ajánlattevő „nem megfelelő” minősítést kapott.

**17. A számlázás és a fizetési feltételek:**

A számla kiegyenlítése banki átutalással történik, a fenti feltételeknek megfelelően kiállított számla kézhezvételét követő 30. napon.

Elektronikus számla benyújtása: [info@tetyeforrashaz.hu](mailto:info@tetyeforrashaz.hu)

**18. A teljesítés helye:**

- Központi telephely (7634 Pécs, Nyugati ipari út 8.)
- Szennyvíztisztító-telep (7634 Pécs, Állomás u. 40.)
- Ügyfélszolgálati iroda (7626 Pécs, Búza tér 8/B)
- Egyéb helyszín:.....

**19. A szerződésszegésért való felelősség:**

19.1. Vállalkozó kötbérfelelősséggel tartozik, amennyiben késedelmesen, hibásan, vagy egyáltalán nem teljesít.

A késedelmi kötbér mértéke - a késedelembe esés napjától számítva a teljesítés megtörténtéig a szerződéses nettó vállalkozói díj napi 1%-a, de legfeljebb az adott egyedi megrendelés/munka nettó vállalkozási díjának 10%-a. Amennyiben a kötbérkifizetés meghaladná a maximum kifizethető késedelmi kötbér összegét, úgy Megrendelő a szerződéstől hátrányos jogkövetkezmények nélkül azonnal elállhat és megíiusulási kötbért, továbbá az azt meghaladó kára megtérítését követelni. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbért a Vállalkozó benyújtott számlájából visszatartani. A kötbér a szerződésszegés napján esedékessé válik.

19.2. A Vállalkozónak felróható nem teljesítés, illetve megíiusulás miatti kötbér mértéke a szerződéses nettó vállalkozói díj 20%-a. A megíiusulási kötbért Vállalkozó köteles megfizetni Megrendelő részére, amennyiben a Szerződés a Vállalkozó érdekkörébe tartozó okból megíiusul, vagy azt a Megrendelő a Vállalkozó szerződésszegése miatt felmondja, az attól számított 8 (nyolc) napon belül. Az Vállalkozó megíiusulási kötbér fizetési kötelezettsége nem mentesíti a Vállalkozót a szerződésből származó kártérítési felelősség és egyéb más jogkövetkezmények alól. A Ptk. 187. § (3) – (4) bekezdése értelmében a Megrendelő érvényesítheti a kötbért meghaladó kárát, továbbá Megrendelő a szerződésszegéssel okozott kárának megtérítését akkor is követelheti, ha kötbérigényét nem érvényesítette.

19.3. Amennyiben a Vállalkozó a szerződést olyan okból, amelyért felelős [Ptk. 6:186. § (1) bekezdés] hibásan teljesíti, a Vállalkozó hibás teljesítési kötbér megfizetésére köteles.

A hibás teljesítési kötbér alapja az szerződés nettó ellenértéke, mértéke az adott megrendelt munka teljes nettó ellenértékének 10%-a.

A hibás teljesítési kötbér esedékessé válik a hibás teljesítés felmerülése utáni első naptól.

A kötbérigény nem érvényesítése, vagy nem határidőben történő érvényesítése nem jelent jogról való lemondást Megrendelő részéről.

A Vállalkozónak felróható késedelmes teljesítés esetére kikötött kötbér megfizetése nem mentesít a teljesítés alól. Vállalkozó késedelmes és hibás teljesítés esetén köteles a teljesítésre póthatáridőt vállalni. A póthatáridő elmulasztásával a kötbérfizetési kötelezettség újból kezdődik.

Megrendelő elismert kötbérigényét jogosult e szerződésből eredő fizetési kötelezettségével szemben beszámítani. Amennyiben Vállalkozó Megrendelő kötbérigényét kifogásolja köteles ezt haladéktalanul, írásban megtenni. Vállalkozó a bejelentett kötbérigény kézhezvételét követő 2 munkanapon belül köteles közölni

FO-05-02-003	TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt.	Hatályos: 2024.06.18.-tól
<b>Pályázati felhívás</b>		
Verziószám: 7.	Selejtezhető: 5 év.	

kifogását Megrendelővel, amennyiben ezen határidőt elmulasztja, az a Megrendelő kötbérgénye elismerésének minősül.

Vállalkozó késedelmes vagy hibás teljesítése, avagy Vállalkozónak felróható lehetetlenülés esetén a Megrendelő jogosult a kötbéren felüli kárigényét is érvényesíteni.

**Ajánlatkérő az eljárás során a szerződés végleges tartalmáról (kivételesen a pályázati felhívás 19. pontjaiban foglalt feltételek) tárgyalást kíván folytatni az Ajánlattevőkkel. Ajánlatkérő a tárgyalás tartásáról annak időpontjáról és módjáról írásban (e-mail útján) értesíti az Ajánlattevőket.**

**Az érvényes ajánlat feltétele az Ajánlattevő által készített szerződéstervezet.**

**20. Üzleti titok:**

Tájékoztatjuk, hogy a benyújtott ajánlatok vonatkozásában az üzleti titok védelméről szóló 2018. évi LIV. törvény rendelkezései szerint járunk el.

Az ajánlattételi eljárásra a mindenkori hatályos PTK vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

- 21.** A TETTYE FORRÁSHÁZ Zrt. a pályázati eljárás során megadott személyes adatokat a vonatkozó adatkezelési tájékoztatójában foglaltak szerint kezeli. Az érintettek az adatkezelési tájékoztatót a [www.tettyeforrashaz.hu/adatkezeles](http://www.tettyeforrashaz.hu/adatkezeles) oldalon ismerhetik meg. A pályázat benyújtásával a szerződő felek elfogadják az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat, a pályázati anyagban megadott természetes személyek számára biztosítják a tájékoztató megismerését és a kapcsolódó jogaik gyakorlását.

Kelt: Pécs, 2024.12.17.