

14504/2016/START számú
P Á L Y Á Z A T I F E L H Í V Á S
Asszertív kommunikáció és értékesítés (sales) tréning
tárgyú pályázatához

1. Ajánlatkérő neve, címe, telefon- és telefonszáma (e-mail)

MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített cégneven: **MÁV-START Zrt.**)

Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

Számlázási cím: 1426 Budapest, Pf.27.

Számlavezető bank: K&H Bank Zrt.

Számlaszám: 10402142 -49575648-49521007

IBAN kód: HU25 1040 2142 4957 5648 4952 1007

SWIFT: OKHBHUHB

Adóigazgatási szám: 13834492-2-44

Statisztikai számjel: 13834492-4910-114-01

Cégbíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cégjegyzék száma: 01-10-045551

Kapcsolattartási cím: MÁV Szolgáltató Központ Zrt. Beszerzési és Logisztikai Üzletág Vasúti és Vállalatüzemeltetési Divízió

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

III. emelet 305. számú iroda

Kapcsolattartó megnevezése: Dobos Marianna

Kapcsolattartó elérhetőségei: Mobil: (+36-30) 483-0726

Fax: (+36-1) 511-7526

E-mail: dobos.marianna@mav-szk.hu

2. A Pályázat tárgya:

Asszertív kommunikáció és értékesítés (sales) tréning

A Pályázat értéke vagy mennyisége:

Képzési szolgáltatási keretszerződés asszertív kommunikáció és értékesítés (sales) tréning szolgáltatás nyújtására nettó 15.000.000,- Forint keretösszeg erejéig.

Ajánlatkérő nem vállal kötelezettséget a megjelölt keretösszeg kimerítésére.

Az Ajánlatkérő által meghatározott részletes műszaki és kereskedelmi elvárásokat a **Pályázati felhívás műszaki melléklete (1. számú melléklet)** és a **Szerződéstervezet (2. számú melléklet)** tartalmazza.

3. A Pályázat műszaki leírása, illetőleg a minőségi követelmények, teljesítménykövetelmények:

A részletes műszaki követelményeket a Pályázati felhívás műszaki melléklete tartalmazza.

4. A szerződés meghatározása:

adásvételi szerződés

adásvételi keretszerződés

letéti szerződés

vállalkozási keretszerződés

vállalkozási szerződés

szolgáltatási keretszerződés

5. A szerződés időbeli hatálya, a teljesítés menete:

A Szerződés a mindkét Fél részéről történő aláírással lép hatályba, és a Szerződésből eredő kötelezettségek maradéktalan teljesítésével szűnik meg.

Amennyiben a Felek általi aláírás nem ugyanazon a napon történik, úgy a Szerződés hatályba lépésének napja az utolsó aláíró aláírásának napja.

Felek rögzítik, hogy a Szerződés hatályba lépését követően a Megrendelő legfeljebb 2018. december 31-ig jogosult Eseti Megrendelés leadására.

- 6. Részekre/(termékcsoport(ok)ra) történő ajánlattétel** igen (vagy)
 nem lehetséges.

Többváltozatú ajánlat tehető (vagy)
 nem tehető

- 7. A teljesítés helye:** Budapest, az eseti megrendelőkben megadott helyszínen
 Ajánlattevő Székhelye/Telephelye

8. Az ellenszolgáltatás teljesítésének feltételei, biztosítékok:

A megrendelő által igazolt teljesítéseket követően, a mindkét Fél által aláírt szerződés feltételeinek megfelelően kiállított számla és a szerződés szerint kötelezően csatolandó okmányok kézhezvételétől számított 30 napon belül.

Ajánlatkérő előleget, semmiféle fizetési biztosítékot nem nyújt.

A szerződés szerű teljesítést biztosító jogintézmények és mellékkötelezettségek:

- késedelmi kötbér,
 hibás teljesítési kötbér,
 meghiúsulási kötbér,
 teljesítési biztosíték,
 jóteljesítési biztosíték,
 egyéb szerződést biztosító mellékkötelezettségek a szerződéstervezetben meghatározottak szerint.

9. Az ajánlatok bírálati szempontja:

Ajánlatkérő az ajánlatokat

- legalacsonyabb cikkszintű egységár,
 legalacsonyabb összegű ellenszolgáltatás,
 összességében legelőnyösebb ajánlat bírálati szempontja szerint értékeli.

Az Ajánlatkérő az ajánlatokat az összességében legelőnyösebb ajánlat bírálati szempont alapján értékeli az alábbi bírálati részszerpontok figyelembe vételével:

Részszerpont	Súlyszám
Ajánlati egységár sales tréning (nettó Ft/tréningnap/csoport)	45
Ajánlati egységár asszertív kommunikáció tréning (nettó Ft/tréningnap/csoport)	55
Díjmentes lemondás lehetőség ajánlatkérő számára (az adott tréning megkezdésétől visszafelé számított időpont naptári napban kifejezve minimum 1, max. 6 naptári nap)	5

Elbírálás módja:

Ajánlati egységár sales tréning és Ajánlati egységár asszertív kommunikáció tréning bírálati részszerpontok esetében:

Az ajánlati egységárat az ajánlattevőknek nettó Ft/tréningnap/csoport mértékegységben, pozitív egész számban kifejezve kell megadniuk mindkét bírálati részszerpont esetében.

Abban az esetben amennyiben az Ajánlattevő az ajánlati egységárat alulprognosztizálja, az ebből eredő pluszköltségeket, kiadásokat stb. nem háríthatja át az Ajánlatkérőre, és ez nem mentesíti a teljesítési kötelezettség alól.

Ezen részszerpontokon belül az Ajánlatkérő a nettó ajánlati egységárat veti össze és a legelőnyösebbet (legalacsonyabbat) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti ezen bírálati részszerpontok tekintetében:

$$P \text{ tétel} = (\ln_{\text{legjobb}} / \ln) \times (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

ahol

P tétel = a meghatározandó pontérték

\ln_{legjobb} = az adott tételre adott legjobb ajánlat értéke

\ln = az adott résztvevő által az adott tételre tett ajánlat értéke

P_{max} = a pontok felső határa

P_{min} = a pontok alsó határa

Az ajánlatban szereplő ajánlati egységárnak fixnek kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó vállalkozási díjat tartalmazó ajánlatot. Az ajánlati ár a szerződés teljes időbeli hatálya alatt érvényes, rögzített ár.

Az ajánlati egységár tartalmazza a szerződésszerű teljesítés valamennyi felmerülő – közvetlen és közvetett – költségét, így különösen a nyújtandó szolgáltatás ellenértékét. A megajánlott összegben felül Ajánlattevő semmilyen egyéb ellenszolgáltatásra nem tarthat igényt.

Díjmentes lemondás lehetőség ajánlatkérő számára (az adott tréning megkezdésétől visszafelé számított időpont naptári napban kifejezve, minimum 1 naptári nap, max. 6 naptári nap):

Ajánlattevőknek ezen bírálati részszerpont esetében ajánlatukat **pozitív egész számokban**, naptári napokban kifejezve szükséges megadniuk. Az 1 nap megajánlása azt jelenti, hogy az Ajánlatkérő az adott tréning megkezdése előtt legkésőbb az azt megelőző nap 16.00 óráig lemondhatja azt a szerződéstervezetben rögzített módon, díjmentesen.

A 6 nap megajánlása azt jelenti, hogy az Ajánlatkérő az adott tréningnap kezdő időpontja előtt legkésőbb az azt megelőző 6. nap 16.00 óráig lemondhatja tréninget a szerződéstervezetben rögzített módon, díjmentesen.

Amint az a fentiekben látható, ezen bírálati részszerpont tekintetében az alacsonyabb érték megajánlása jelenti az ajánlatkérő számára az előnyösebb ajánlatot. Ajánlatkérő nem kíván szerződést kötni olyan ajánlattevővel, aki a díjmentes lemondás lehetőségét az adott tréningnap kezdő időpontja előtti 6. naptári napnál korábbi időpontig, vagy 1 naptári napnál későbbi időpontig teszi lehetővé, ezért az ilyen megajánlást tartalmazó ajánlat érvénytelen. (Tehát a 0 naptári nap megajánlása, illetve a 7 vagy annál több naptári nap megajánlása az ajánlat érvénytelenségét vonja maga után)

Ezen bírálati részszerpont tekintetében az alacsonyabb érték megajánlása jelenti az ajánlatkérő számára az előnyösebb ajánlatot.

Ezen szemponton belül az Ajánlatkérő a megajánlott naptári napokat veti össze és a legelőnyösebbet (legkevesebbet) preferálja.

Ez képletben meghatározva a következőt jelenti ezen bírálati részszerpont tekintetében:

$$P \text{ tétel} = (L_{\text{nlegjobb}} / L_n) \times (P_{\text{max}} - P_{\text{min}}) + P_{\text{min}}$$

ahol

P tétel = a meghatározandó pontérték

L_{nlegjobb} = az adott tételre adott legjobb ajánlat értéke

L_n = az adott résztvevő által az adott tételre tett ajánlat értéke

P_{max} = a pontok felső határa

P_{min} = a pontok alsó határa

Az ajánlatban szereplő megajánlásnak fixnek kell lennie, vagyis az Ajánlattevők semmilyen formában és semmilyen hivatkozással sem tehetnek változó naptári napokat tartalmazó ajánlatot.

A bírálat során az adható pontszám mindegyik részszerpont esetében 1-10 pont. Mindegyik részszerpont esetében az Ajánlatkérő számára legkedvezőbb ajánlati elem 10 pontot kap, a többi arányosan kevesebbet. Minden részszerpontonál a kapott pontszámot ajánlatkérő megszorozza az adott részszerponthoz tartozó súlysámmal. Ezek az értékek összeadódnak, az összeg adja az ajánlattevő összpontszámát, két tizedesjegy pontossággal megjelölve. Ajánlatkérő azt az érvényes ajánlatot hirdeti ki az eljárás nyerteseként, amelynél ezen pontszám a legnagyobb.

Pályázat/Ajánlattétel során nem forintban rendelkezésre álló adatok (árbevétel, referencia) forintra történő átszámítására Ajánlatkérő a Pályázat/Ajánlattétel bontásának napján érvényes MNB devizaárfolyamot alkalmazza.

10. Részvételi feltételek:

10.1. Kizáró okok

Az eljárásban nem lehet **Ajánlattevő**, alvállalkozó, akikkel szemben az alábbi kizáró okok fennállnak:

- a) végelszámolás alatt áll, vagy vonatkozásában csődeljárás elrendeléséről szóló bírósági végzést közzétettek, vagy az ellene indított felszámolási eljárást jogerősen elrendelték, vagy ha a gazdasági szereplő személyes joga szerinti hasonló eljárás van folyamatban, vagy aki személyes joga szerint hasonló helyzetben van;
- b) tevékenységét felfüggesztette vagy akinek tevékenységét felfüggesztették;
- c) gazdasági, illetve szakmai tevékenységével kapcsolatban jogerős bírósági ítéletben megállapított büncselekményt követett el, amíg a büntetett előlethez fűződő hátrányok alól nem mentesült; vagy akinek tevékenységét a jogi személlyel szemben alkalmazható büntetőjogi intézkedésekről szóló 2001. évi CIV. törvény 5. §-a (2) bekezdés b), vagy g) pontja alapján a bíróság jogerős ítéletében korlátozta, az eltiltás ideje alatt, vagy ha az ajánlattevő tevékenységét más bíróság hasonló okból és módon jogerősen korlátozta;
- d) egy évnél régebben lejárt adó-, vámfizetési vagy társadalombiztosítási járulékfizetési kötelezettségének - a letelepedése szerinti ország vagy az ajánlatkérő székhelye szerinti ország jogszabályai alapján - nem tett eleget, kivéve, ha megfizetésére halasztást kapott;
- e) a letelepedése szerinti ország nyilvántartásában nincs bejegyezve;
- f) felfüggesztett adószámmal rendelkezik;
- g) gazdasági, illetőleg szakmai tevékenységével kapcsolatban – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős bírósági ítéletben megállapított jogszabálysértést követett el;
- h) a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 11. §-a, vagy az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés

101. cikke szerinti – öt évnél nem régebben meghozott – jogerős és végrehajtható versenyfelügyeleti határozatban vagy a versenyfelügyeleti határozat bírósági felülvizsgálata esetén a bíróság jogerős és végrehajtható határozatában megállapított és bírsággal sújtott jogszabálysértést követett el versenyztetési eljárás során; illetőleg ha az Ajánlattevő ilyen jogszabálysértését más versenyhatóság vagy bíróság – öt évnél nem régebben – jogerősen megállapította, és egyúttal bírságot szabott ki.

Továbbá nem lehet Ajánlattevő, aki:

- i) nem EU-, EGT- vagy OECD-tagállamban vagy olyan államban rendelkezik adóilletőséggel, mellyel Magyarországnak kettős adózás elkerüléséről szóló egyezménye van, vagy
- j) a szerződéssel kapcsolatban megszerzett jövedelme az adóilletősége szerinti országban kedvezményesebben adózna (*a jövedelemre kifizetett végleges, adó-visszatérítések után kifizetett adót figyelembe véve*), mint ahogy a gazdasági szereplő az adott országból származó belföldi forrású jövedelme után adózna. Ennek a feltételnek nem kell eleget tennie a gazdasági szereplőnek, ha Magyarországon bejegyzett fióktelepe útján fogja teljesíteni a szerződést és a fióktelepnek betudható jövedelemnek minősülne a szerződés alapján kapott jövedelem,
- k) olyan nem szabályozott tőzsdén jegyzett társaság, amelynek a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény 3. § r) pontja szerinti tényleges tulajdonosa nem megismerhető.
- l) olyan gazdasági szereplő, amelyben közvetetten vagy közvetlenül több mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati joggal rendelkezik olyan jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, amelynek tekintetében az i), j) és k) pontokban meghatározott feltételek fennállnak. Amennyiben a több, mint 25%-os tulajdoni résszel vagy szavazati hányaddal rendelkező gazdasági társaság társulásként adózik, akkor az ilyen társulás tulajdonos társaságaira vonatkozóan kell az i) pont szerinti feltételt megfelelően alkalmazni.
- m) olyan gazdasági szereplő, amely, illetőleg amely személy közreműködői, alvállalkozói vonatkozásában olyan valós vagy potenciális érdekellentét áll fenn, mely az Ajánlatkérő részére nyújtandó szolgáltatásokat érintené vagy a jelen pályázat alapján megkötendő szerződés szerinti feladatai független, pártatlan ellátását bármely módon veszélyeztetné.
- n) az adott eljárásban előírt adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése során olyan hamis adatot szolgáltat, vagy hamis nyilatkozatot tesz, amely a verseny tisztaságát veszélyezteti.

10.1.1. Igazolási módok:

10.1.1.1. Ajánlattevők vonatkozásában:

Az a) – b) és e) - f) pontok tekintetében az igazolás módja:

- **Ajánlatkérő Ajánlattevő cégkivonatát saját hatáskörben vizsgálja.** (*a <http://www.e-cegjegyzek.hu> honlapról letölthető változat alapján, amennyiben Ajánlattevő cégkivonata ott nem elérhető, az ajánlat részeként egyszerű másolati példányban csatolandó*)
- Folyamatban lévő változásbejegyzési eljárás esetében az ajánlathoz csatolni kell a cégbírósághoz benyújtott **változásbejegyzési kérelmet**, valamint annak és a cégbíróság által megküldött digitális átvételi elismervény e-aktáját.
- Egyéni vállalkozók esetében **vállalkozói igazolvány másolata**, vagy a közhiteles adatbázisból kinyomtatott igazolás csatolandó.

A c) - d), illetve g) – h), illetve i) - n) pontok tekintetében az igazolás módja:

- az Ajánlattevő **cégszerűen aláírt nyilatkozata**.

10.1.1.2. Alvállalkozó vonatkozásában:

Ajánlattevő cégszerűen aláírt nyilatkozata arról, hogy az általa a szerződés teljesítése során igénybe venni kívánt alvállalkozók vonatkozásában a kizáró okok nem állnak fenn.

10.2. Alkalmassági feltételek az ajánlattevőre vonatkozóan:

10.2.1. Pénzügyi és gazdasági alkalmassági követelmények:

Alkalmatlan az **Ajánlattevő**, ha a **teljes nettó - általános forgalmi adó nélkül számított – árbevétele** a pályázati felhívás közzétételét megelőző három lezárt üzleti évben összesen nem érte el a **nettó 15 millió Ft-ot, azaz nettó tizenötmillió Forintot.**

10.2.1.1. Az igazolás módja:

A saját vagy jogelődje utolsó három lezárt üzleti évről szóló az ajánlattevő által cégszerűen aláírt árbevételi nyilatkozat eredeti példányban.

Amennyiben a Beszámoló a céginformációs szolgálat honlapján (http://e-beszamolo.im.gov.hu/oldal/kezdolap_honlapon) megismerhető, az árbevételre vonatkozó nyilatkozat tartalmát Ajánlatkérő a Beszámoló adatai alapján ellenőrzi, de a céginformációs szolgálat honlapján megtalálható beszámoló csatolása az ajánlatban nem szükséges.

10.2.2. Műszaki, szakmai alkalmassági követelmények:

M.1. Alkalmatlan az **Ajánlattevő**, ha nem rendelkezik a pályázati felhívás közzétételétől visszafelé számított megelőző három évben (azaz megelőző 36 hónapban) összesen az alábbi referenciával:

Legalább összesen nettó 10 millió Ft, azaz nettó tízmillió Ft értékű, legalább 8 db, tréningenként legalább 12 fős, befejezett, szerződésszerű teljesítést igazoló, magyar nyelvű legalább kétnapos tréning megtartására vonatkozó referenciával az alábbi tárgyban:

Értékesítési tréning és asszertív kommunikáció tréning az alábbi front office tevékenységet folytató munkavállalói csoportok számára: ügyfélszolgálat és jegyellenőrzés/jegyértékesítés és utaskíséret.

A megjelölt mennyiségi elvárásnak (nettó 10 millió Ft érték, legalább 8 db) a két típusú tréning (asszertív kommunikációs tréning és sales tréning) vonatkozásában együttesen kell teljesülnie.

A front office tevékenységet folytató munkavállalói csoportok típusa (*ügyfélszolgálat, jegyellenőrzés/jegyértékesítés, utaskíséret*) tekintetében megjelölt követelménynek szintén tréning típusonként együttesen kell teljesülnie, nem kötelező egy referencián (szerződésen) belül teljesülnie.

A megjelölt elvárás teljesülhet több referenciamunkával.

Amennyiben a bemutatott referencia teljesítési ideje a pályázati felhívás közzétételétől visszafelé számított megelőző három évnél (azaz megelőző 36 hónapnál) korábban kezdődött, az Ajánlatkérő az alkalmasság vizsgálata során kizárólag a vizsgált referencia-időszakban [a pályázati felhívás közzétételétől visszafelé számított megelőző három évben (azaz megelőző 36 hónapban)] végzett szolgáltatás ellenértékét tudja figyelembe venni, ezért ebben az esetben a referencianyilatkozatban a referencia-időszakban végzett szolgáltatás nettó ellenértékét kell feltüntetni.

Az igazolás módja:

M.1. Ajánlattevőnek csatolnia kell a cégjegyzésre jogosult személy (vagy meghatalmazottja) által aláírt a pályázati felhívás közzétételétől visszafelé számított

megelőző három évre (azaz 36 hónapra) vonatkozó **referencialistát minimálisan az alábbi tartalommal:**

- *Teljesítés ideje, időtartama (év, hó, naptól- (év, hó, napig)*
- *Szerződést kötő másik fél megnevezése*
- *Kontaktszemély neve telefonszáma és/vagy e-mail címe*
- *Megkötött szerződés pontos tárgya, oly módon, hogy abból az alkalmasság egyértelműen megállapítható legyen*
- *Ellenszolgáltatás teljes nettó összege (Érték, pénznem)*
- *A teljesítés szerződésszerű volt-e (igen/nem)*

A referencialistát a fent megjelölt minimális tartalommal olyan formában kell benyújtani, hogy abból egyértelműen megállapítható legyen, hogy az Ajánlattevő megfelel-e az előírt alkalmassági követelménynek.

Felhívjuk az Ajánlattevők figyelmét, hogy a referenciákra vonatkozó fenti adatok feltüntetését üzleti titokra hivatkozással sem lehet megtagadni az ajánlatban. Amennyiben Ajánlattevő kéri a megadott információk üzleti titokként kezelését, úgy Ajánlatkérő azokat ekként kezeli.

M.2. Alkalmatlan az **Ajánlattevő**, ha nem rendelkezik az alábbi teljesítésbe bevonásra kerülő szakemberekkel:

4 fő trénerrel, akik rendelkeznek a pályázati felhívás közzétételétől visszafelé számított harminchat hónapon belül legalább 5 db, tréningenként min. 12 fős szerződésszerűen teljesített, befejezett, magyar nyelvű kétnapos tréning tartására vonatkozó szakmai gyakorlattal az alábbi tárgyban:

értékesítés tréning és asszertív kommunikáció tréning az alábbi front office tevékenységet folytató munkavállalói csoportok számára ügyfélszolgálat, jegyellenőrzés/jegyértékesítés, utaskíséret.

A megjelölt mennyiségi elvárást trénerenként külön-külön kell teljesíteni.

Fentiekén túl a trénerekkel szemben támasztott egyéb követelmény: a teljesítésbe bevonnai kívánt trénereknek rendelkezniük kell felsőfokú állami humán vagy tanári vagy gazdasági vagy pszichológiai végzettséggel.

Az igazolás módja:

M.2 Ajánlattevő csatolja a teljesítésbe bevonnai kívánt szakemberek saját kezűleg aláírt szakmai önéletrajzát (név, képzettség, végzettség, munkahely megjelölése, szakmai gyakorlat megjelölése), továbbá a szakemberek végzettségét/képzettségét igazoló dokumentumok egyszerű másolati példányát *(felsőfokú állami humán vagy tanári vagy gazdasági vagy pszichológiai diploma másolatát)*.

Ajánlattevőknek a fentiek szerint a teljesítésbe bevonnai kívánt szakembereket oly módon és olyan részletességgel kell az előírt önéletrajz becsatolásával bemutatni, hogy abból egyértelműen kiderüljön, hogy a szakemberek megfelelnek az M/2 pontban előírt alkalmassági követelményeknek.

A szakemberek vonatkozásában előírt követelménynek való megfelelés alvállalkozó bevonásával is igazolható.

Fentiekén túl az ajánlattevővel munkaviszonyban nem álló szakember esetén a rendelkezésre állására vonatkozó, a megjelölt szakember által aláírt nyilatkozat benyújtása kötelező.

Felhívjuk az Ajánlattevők figyelmét arra, hogy közös ajánlattétel esetén a Közös Ajánlattevőknek (Konzorciumnak) együttesen kell a megjelölt alkalmassági követelményeknek való megfelelésüket igazolni.

11. Ajánlatkérő a Pályázatban – a 10. pontban részvételi feltételként kért igazolások és nyilatkozatok tekintetében, valamint az 20.5. pontban részletezett dokumentumok tekintetében – teljes körű hiánypótlási lehetőséget biztosít.

Hiánypótlás során az ajánlat nem módosulhat, csak az ajánlat érvényességéhez szükséges dokumentumokat lehet benyújtani. Hiánypótlásban olyan adat, információ, dokumentum nem pótolható, amely az ajánlati árat, valamint a bírálati szempontokra tett megajánlást befolyásolja, módosítja.

Hiánypótlás során Ajánlatkérő által nem kért dokumentumok is pótolhatók (önkéntes hiánypótlás).

12. Az ajánlattétel nyelve, nyelvei:

Magyar (HU)

Amennyiben az ajánlatban idegen nyelvű dokumentum szerepel, annak azzal tartalmában megegyező magyar nyelvű fordítását is csatolni kell az ajánlathoz. Ajánlatkérő elfogadja a nem magyar nyelven benyújtott dokumentumok Ajánlattevő általi – *cégszerűen aláírt* – felelős fordítását is. Amennyiben a magyar és az idegen nyelvű változat között eltérés van, úgy a magyar változat az irányadó.

A nem magyar nyelven benyújtott ajánlatok magyar nyelvre történő felelős fordítását az Ajánlattevő köteles vállalni, illetve az így felmerülő költséget Ajánlattevő köteles viselni.

13. Ajánlattételi határidő:

2016. október 20. 10:00 óra

14. Az ajánlat benyújtásának címe:

Az ajánlatok kizárólag az alább megadott elérhetőségen nyújthatók be az ajánlattételi határidő (13. pont) lejártáig (*megegyezik az 1. pont szerinti kapcsolattartási címmel*):

MÁV-SZK Zrt. BLÜ VVÜD

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

III. emelet 305. számú iroda

Ajánlatkérő tájékoztatja Ajánlattevőket, hogy Székhelyén beléptető rendszer működik, és a regisztrációval együtt járó adminisztráció esetenként 20 percet is igénybe vehet. Ajánlatkérő tájékoztatja továbbá Ajánlattevőket, hogy Ajánlatkérő adminisztrációs és belső iktatási rendszert használ, mely esetenként növelheti a postázási időt.

Ajánlattevő felelőssége, hogy az Ajánlatkérő által a Pályázat során kért dokumentumok a megadott határidőre Ajánlatkérő székházán belül meghatározott irodába késedelem nélkül megérkezzen.

Ajánlatkérő a postai úton, vagy futárszolgálattal megküldött dokumentumok késve történő kézbesítéséért sem vállal felelősséget.

A késve érkező dokumentumok az ajánlat érvénytelenségét vonhatják maguk után.

15. Ajánlat(ok) felbontási helye, ideje:

Az ajánlatok felbontásának helye:

MÁV-SZK Zrt. BLÜ VVÜD

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

2. emelet 260. számú tárgyaló

Az ajánlatok felbontásának ideje:

2016. október 20. 10:00 óra

Ajánlatkérő közli, hogy az ajánlatok bontásánál az Ajánlatkérő, az Ajánlattevők, továbbá az általuk meghívott személyek vehetnek részt.

Ajánlatkérő a bontásra az Ajánlattevőknek külön meghívót nem küld.

Az ajánlatok bontására az ajánlatok beérkezésének sorrendjében kerül sor.

16. Annak meghatározása, hogy az eljárásban lehet-e tárgyalni, vagy a benyújtott ajánlatokat tárgyalás nélkül bírálják el:

Ajánlatkérő az eljárás során nem kíván tárgyalásokat lefolytatni az Ajánlattevőkkel a szerződéses feltételekről és szakmai tartalomról, de fenntartja magának a jogot arra, hogy ettől indokolás nélkül eltérjen. Ajánlatkérő ilyen irányú döntése esetén a tárgyalás tartásáról és annak időpontjáról az Ajánlatkérő írásban (fax vagy e-mail útján) küld külön értesítést.

Fentiek alapján

Ajánlattevőknek csatolniuk kell a Pályázati felhívás mellékletét képező szerződéstervezetet a megfelelő helyeken kitöltve, szignálva, egyebekben változatlan szövegtartalommal.

Ajánlatkérő a beadott ajánlatok elbírálása során megvizsgálja, hogy az ajánlatok megfelelnek-e a Pályázati felhívásban, a mellékleteiben, valamint a jogszabályokban meghatározott feltételeknek.

Az érvényes ajánlatokat a jelen Pályázati felhívásban és a mellékleteiben foglaltak szerint értékeli.

Ajánlatkérő az ajánlatok értékelését követően fenntartja a jogot ártárgyalás tartására, melynek időpontjáról az érvényes ajánlatot tevők részére írásban (*e-mail vagy fax útján*) értesítést küld.

16.1. Ártárgyalás:

Ajánlatkérő arra vonatkozó értesítése esetén Ajánlattevőnek az ajánlati egységárak tekintetében kell új ajánlatot benyújtaniuk az ártárgyalás alkalmával. A „*Díjmentes lemondás lehetőség ajánlatkérő számára*” bírálati részszerzőpont tekintetében az ajánlatban megjelölt érték az ártárgyalás során nem módosulhat. Amennyiben ártárgyalásra nem kerül sor, úgy az ajánlat benyújtásával az ajánlati egységár tekintetében is beáll az ajánlati kötöttség.

Az ártárgyalás szabályai a következők:

Az ártárgyalás célja új árajánlat benyújtása.

Az ártárgyalásra két fordulóban kerül sor.

Az ártárgyalás az Ajánlattevő jelenlétében történik, vagy ajánlatkérő döntése alapján e-mailes megkeresés útján. Az Ajánlattevő az tárgyalási forduló lezárásaként árajánlatát zárt borítékban nyújtja be az Ajánlatkérő részére (*cégszerűen aláírt Felolvasólapon— jelezve, hogy az mely ártárgyalási fordulóra vonatkozik*)

Az ártárgyalás első fordulóján az Ajánlatkérő számára kedvezőbb értéket kell megajánlani az ajánlati egységárak tekintetében, mint amely árajánlat az ajánlattételi határidőre benyújtott ajánlatban szerepelt.

Az ártárgyalás második fordulóján az ajánlatkérő számára kedvezőbb értéket kell megajánlani az ajánlati egységárak tekintetében, mint amely árajánlat az első fordulóban benyújtott ajánlatban szerepelt.

Ajánlatkérő minden tárgyalásról jegyzőkönyvet készít, amennyiben az ajánlattevők személyes jelenlétével kerül megtartásra az ártárgyalás, melyet a tárgyalás befejezését követő két munkanapon belül az Ajánlattevőnek alá kell írnia. Ajánlatkérő az Ajánlattevőnek a jegyzőkönyvből 1 példányt aláírást követően átad, vagy két munkanapon belül azt részére megküldi.

A tárgyaláson csak a képviselési jogosultságát igazoló személy vehet részt az Ajánlattevő részéről.

Az ártárgyaláson a részvétel kötelező, amennyiben nem kerül ajánlat benyújtásra az ártárgyalás során, úgy az az ajánlat érvénytelenségét vonhatja maga után.

Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevő figyelmét, hogy az ártárgyaláson való részvétel nem jelenti automatikusan a benyújtott ajánlat/alapajánlat érvényességét.

17. A Pályázat eredményről szóló tájékoztató tervezett időpontja:

Ajánlatkérő a Pályázat eredményéről írásban (*e-mail útján*) tájékoztatja az Ajánlattevőket tervezetten: **2016. november 21.**

18. A szerződéskötés tervezett időpontja: 2016. november 30.

19. Az ajánlati kötöttség minimális időtartama: ajánlattételi határidő lejártától számított 60 nap.

20. Egyéb információk:

20.1. Nyilatkozatminták átvétele:

Ajánlatkérő jelen Pályázatban nyilatkozatmintákat készített (beleértve a szerződéstervezetet, műszaki leírást), melyet térítésmentesen bocsát az Ajánlattevők rendelkezésére.

A Pályázati nyilatkozatminták Ajánlatkérő jelen pályázati felhívás 1. pontjában megjelölt kapcsolattartójától való dokumentált átvétele a Pályázatban való részvétel feltétele. (3. sz. melléklet)

A Pályázati nyilatkozatminták beszerzésének határideje az ajánlattételi határidő, azaz:

2016. október 20. 10:00 óra

A pályázati nyilatkozatminták – előzetes telefonos egyeztetés után – átvehetőek az ajánlattevő által személyesen vagy meghatalmazott útján, a

MÁV-SZK Zrt. BLÜ VVÜD

1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.

III. emelet 305. számú iroda

elérhetőségen, munkanapokon 9⁰⁰-14⁰⁰ óráig (*az ajánlattételi határidő lejártának napján az ajánlattételi határidő lejártáig*).

Meghatalmazással történő átvétel esetén a pályázati nyilatkozatminták személyes átvevőjének írásos, a gazdasági társaság cégjegyzésre jogosult képviselője által **cégszerűen aláírt meghatalmazással** kell rendelkeznie.

Ajánlatkérő, az írásban (*e-mailen*) beérkező kérésre elektronikus úton megküldi a nyilatkozatmintákat. Ebben az esetben nincs szükség a nyilatkozatminták személyes átvételére.

20.2. Ajánlati biztosíték:

Ajánlatkérő a pályázatban való részvételt **nem köti biztosíték nyújtásához.**

20.3. Konzultáció:

Ajánlattevők az alapajánlat összeállításának érdekében írásban **kérdéseket tehetnek fel Ajánlatkérő felé** (*e-mailben az 1. pont szerint*) *az ajánlattételi határidő lejártának napját megelőző 3 napig*, mely kérdésekre Ajánlatkérő *az ajánlattételi határidő lejártának napját megelőző 2. napjáig* megküldi válaszait.

Az előzőekben megjelölt határidőn túl, vagy egyéb módon érkezett kérdések, vagy a Pályázat tárgyától eltérő kérdések megválaszolásától Ajánlatkérő indoklás nélkül eltekinthet.

Az eljárással kapcsolatos minden információkérést kizárólag az 1. pontban megjelölt kapcsolattartó személynél, írásban, **e-mail** útján lehet benyújtani.

20.4. Pályázat benyújtása:

Az ajánlatot a Pályázati felhívás és Dokumentáció szerint kérjük megadni.

- Az ajánlat minden oldalát kitörölhetetlen tintával, vagy géppel elkészítve, zárt csomagolásban, magyar nyelven, 1 papír alapú (1 eredeti) és 1 elektronikus másolati (CD-n, vagy DVD-n) példányban kell benyújtani.
- Eltérés esetén a „*papír alapú*” példány tartalma az irányadó.
- A csomagoláson az „*Asszertív kommunikáció és értékesítés (sales) tréning*” megjelölést és „*Az ajánlattételi határidő (2016. október 20. 10:00 óra) előtt nem bontható fel*” megjelölést is fel kell feltüntetni.
- Az ajánlatok nyomtatott példányát összetűzve (*spirálozva, vagy egyéb módon*) kell benyújtani.
- Az ajánlat első oldalaként cégszerűen aláírt Felolvasólapnak kell szerepelnie, amelyben közölni kell az alábbi adatokat:

az Ajánlattevő nevét, székhelyét, telefon- és faxszámát, e-mail címét, illetve ajánlattevő ajánlatát a bírálati részszempontok tekintetében. A *Felolvasólap mintáját jelen felhívás 3. számú mellékletét képező „Nyilatkozatminták” tartalmazza.*

20.5. Ajánlat tartalma:

Ajánlattevőnek az alábbi dokumentumokat **kell az ajánlathoz csatolni:**

1. a cégszerűen aláírt **Felolvasólapot** kitöltve az Ajánlat adataival (nyilatkozatminta szerint);
2. a cégjegyzésre jogosult személy(ek) közjegyző által készített **alírási címpéldányát**, vagy a Ctv. 9. §-a szerinti, ügyvéd által ellenjegyzett aláírás-mintáját egyszerű másolati példányban. Amennyiben az ajánlatot nem a cégjegyzésre jogosult vezető tisztségviselő írja alá, úgy csatolni szükséges a cégjegyzésre jogosult vezető tisztségviselő által aláírt meghatalmazást, melynek tartalmaznia kell a meghatalmazott aláírás mintáját is; Ajánlatkérő felhívja az Ajánlattevők figyelmét, hogy az ajánlat (nyilatkozat, kötelezettségvállalás) aláírására vonatkozó meghatalmazás aláírására meghatalmazóként kizárólag az Ajánlattevő vezető tisztségviselője jogosult, a cégvezető és a képviselőre feljogosított munkavállaló a Ptk. 3:116. § (3) bekezdés alapján az ajánlat (nyilatkozat, kötelezettségvállalás) aláírására meghatalmazást érvényesen nem adhat.
3. **Ajánlattevő alkalmasságát alátámasztó igazolásokat, nyilatkozatokat** (Jelen Pályázati felhívás 10. pontja szerint);
4. Ajánlattevő által cégszerűen aláírt **nyilatkozatot a kizáró okok fenn nem állása** vonatkozásában;
5. **Cégszerűen aláírt nyilatkozatot az alvállalkozók vonatkozásában** az alábbi tartalommal:
 - Ajánlattevő alvállalkozót igénybe kíván-e venni (*nemleges nyilatkozat is csatolandó*)
 - Alvállalkozó igénybevétele esetén:
 - i. Alvállalkozó neve, székhelye;
 - ii. Pályázatnak az(ok) a része(i), amelynek teljesítéséhez Ajánlattevő alvállalkozót vesz igénybe;
 - iii. Teljesítésnek az a százalékos aránya, amelyben a megjelölt alvállalkozó közreműködik;
 - iv. A megjelölt alvállalkozó az M/2 alkalmassági követelménynek való megfelelés igazolása érdekében került-e megjelölésre;
 - v. **Nyilatkozat** arra vonatkozóan, hogy az igénybe venni kívánt **Alvállalkozók** vonatkozásában sem állnak fenn jelen Pályázati felhívásban meghatározott **kizáró okok**.

6. Ajánlattevőnek csatolnia kell ajánlata részeként a Pályázati felhívás mellékletét képező **Szerződéstervezetet** a megfelelő helyeken kitöltve, szignálva, egyébekben **változatlan szövegtartalommal**.
7. **Ajánlattevő nyilatkozatát** a felhívásban és a szerződésben foglalt feltételek elfogadására, a szerződés teljesítésére és a kért ellenszolgáltatásra, az ajánlatában foglalt tartalommal. (csatolt Felolvasólapon)
8. Visszaigazoló e-mail a MÁV Csoport Szállítói Minősítési Rendszerében megtörtént regisztrációról. (Jelen felhívás 19.10 pontjában foglaltak figyelembe vételével.)
9. A sales tréning és az asszertív kommunikáció tréning tréningprogramját, naponkénti lebontásban, mely megfelel az alábbi tartalmi követelményeknek:
A fejlesztés tervezett folyamatának átfogó bemutatása alapján a következő témákban:

Sales tréning

- ügyfélgondozás, új vevők megszerzése
- munkatársak együttműködése az értékesítés erősítése érdekében
- munkatársak közötti konfliktuskezelés
- önérvényesítés „növelése”
- tárgyalástechnika, meggyőzés (jellemzően személyesen vagy telefonon, esetenként írásban)
- ügyfélpanaszok kezelése, konfliktuskezelés lehetséges módjai (jellemzően személyesen vagy telefonon, esetenként írásban)
- személyiségtypusok alaposabb ismerete, az ismeretek felhasználása
- nonverbális kommunikáció

Asszertív kommunikáció tréning

- asszertív kommunikáció (önkifejezés és érdekérvényesítés a másik fél igényeinek tiszteletben tartásával)
- munkatársak közötti együttműködés fejlesztése és konfliktuskezelés az értékesítési célok megvalósítása érdekében
- tárgyalástechnika, meggyőzés (szóban és írásban egyaránt)
- partneri kapcsolattartás módszereinek fejlesztése (szóban és írásban egyaránt)
- partneri együttműködés során kialakuló esetleges konfliktusok, ügyfélpanaszok kezelésének lehetséges módjai (szóban és írásban egyaránt)
- személyiségtypusok alaposabb ismerete, az ismeretek felhasználása
- időgazdálkodás
- kompromisszumkészség

A nyertes Ajánlattevő által a végleges ajánlata részeként benyújtott sales tréning és asszertív kommunikáció tréningprogram a megkötésre kerülő Szerződés 1. sz. mellékletét képezi.

10. Ajánlatkérő felhívja továbbá a figyelmet, hogy az ajánlattevőknek az ajánlatukban az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 41. § (6) bekezdésében, az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdésében, valamint a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontjában foglaltakra tekintettel nyilatkozniuk kell, hogy átlátható szervezetnek minősülnek. Amennyiben ajánlattevő nem minősül átlátható szervezetnek, úgy ajánlata érvénytelennek minősül.

20.6. Közös ajánlattétel:

Közös ajánlattétel esetén az ajánlatban utalni kell az ajánlattételi szándékra, s meg kell nevezni a Közös Ajánlattevőket, illetve az Ajánlattevők kötelesek maguk közül egy, a Pályázati eljárásban a közös Ajánlattevők nevében eljárni jogosult képviselőt megjelölni (név, cím, kapcsolattartó, elérhetőség feltüntetésével).

Közös ajánlattétel esetén a közös Ajánlattevőknek megállapodást kell kötniük egymással, melyben szabályozzák a közös ajánlattevők egymás közötti és az Ajánlatkérővel való kapcsolatát.

A Megállapodásnak az alábbi kötelező elemeket kell tartalmaznia:

- a közös Ajánlattevők közös fellépési formájának ismertetését és
- az ajánlat aláírási módjának ismertetését, és
- a részesedés mértékének feltüntetését, és
- a vezető tag (a képviselő) megjelölését azzal, hogy a képviselő korlátozás nélkül jogosult valamennyi közös ajánlattevőt képviselni az ajánlatkérővel szemben a jelen Pályázati eljárásban, az ajánlatkérő által az ajánlattevő, illetve az ajánlattevő által az ajánlatkérő felé tett jognyilatkozatokban, és
- az ajánlatban vállalt kötelezettségek megosztásának ismertetését, és
- az ajánlatban vállalt kötelezettségeken belül azokat, amelyeket:
 - i. az egyes Ajánlattevők külön-külön teljesítenek (az érintett ajánlattevő megnevezésével),
 - ii. amelyeket egynél több Ajánlattevő együttesen teljesít (az érintett ajánlattevők megnevezésével),
 - iii. és azon kötelezettségeket, amelyek teljesítése érdekében harmadik személlyel kívánnak szerződést kötni.
- azon megállapodást, miszerint közös Ajánlattevők a szerződésben vállalt valamennyi kötelezettség teljesítéséért egyetemleges felelősséget vállalnak, és
- az ajánlat a benyújtásának napján érvényes és hatályos, annak teljesítése, alkalmazhatósága vagy végrehajthatósága felfüggesztő (hatályba léptető), bontó feltételtől, illetve harmadik személy vagy hatóság jóváhagyásától nem függ.

Az ajánlattevők személye közös ajánlattétel esetén az ajánlattételi határidő lejárta után nem változhat.

Közös ajánlattétel esetén csatolni kell a közös Ajánlattételi nyilatkozatot (*Nyilatkozatminta szerint*), valamint a fentiek szerinti megállapodást.

20.7. Egyéb feltételek:

Az ajánlatok összeállításával és benyújtásával kapcsolatban felmerült összes **költség az Ajánlattevőt terheli.**

Ajánlatkérő a Ptk. 6:74. § (1) bekezdésének, illetve a Ptk. 6:76.§ (1) alkalmazását kizárja. Ajánlatkérő fenntartja magának a jogot, hogy a pályázatot indoklás nélkül a pályázat bármely szakaszában eredménytelennek nyilvánítsa; a beszerzési igényétől a szerződéskötés előtt bármikor, indoklás nélkül elálljon, továbbá, hogy a szerződés megkötését megtagadja. A szerződés a nyertes kihirdetésével nem jön létre, Ajánlatkérőt szerződéskötési kötelezettség nem terheli.

Ajánlatkérő felhívja Ajánlattevők figyelmét arra, hogy a pályázati felhívás visszavonása, módosítása, továbbá a Pályázati eljárás bármely okból történő eredménytelené nyilvánítása, vagy a szerződés aláírásának egyéb okból való megghiúsulása esetén az Ajánlatkérő az Ajánlattevő(k) számára kár-, költségterítést semmilyen jogcímen nem fizet, vele szemben semmiféle igény, követelés nem érvényesíthető.

Ajánlattevők az Ajánlatkérő azon döntése kapcsán, mely ajánlatukat érvénytelennek minősíti, sem jogorvoslatra, sem kártérítésre, kártalanításra vagy egyéb megtérítési igény érvényesítésére nem jogosultak.

Érvénytelen az ajánlat, ha:

- ajánlattevő ajánlata részeként nem csatolja a Felolvasólapot vagy az ajánlat részeként csatolt Felolvasólapon az értékelésre kerülő tartalmi elemekre történő megajánlás nem kerül rögzítésre;
- az ajánlattételi határidőn túl érkezik, illetve a felhívásban megjelölt irodától eltérő címre vagy módon nyújtották be;
- a Pályázatban részvételi feltételként kért igazolások és nyilatkozatok nem, vagy nem megfelelő módon igazolják Ajánlattevő alkalmasságát, illetve a kizáró okok fennállásának hiányát;
- a Pályázatban részvételi feltételként kért igazolásokat és nyilatkozatokat, tréning tervezett programját Ajánlattevő a hiánypótlási felhívás ellenére sem nyújtja be a megadott határidőre a Pályázati felhívásnak megfelelően;
- a Pályázati felhívásban és mellékleteiben előírt követelményeknek nem felel meg, illetve az előírt feltételeket Ajánlattevő nem tudja igazolni, teljesíteni;
- Ajánlattevő a teljesítés feltételeit, illetve a vonatkozó ellenszolgáltatást nem egyértelműen határozta meg, vagy azokat más ajánlatához vagy feltételhez kötötte;
- a Pályázati felhívásban és mellékleteiben nevesített tartalom tekintetében Ajánlattevő nem ad teljes körű ajánlatot;
- az ajánlat nem tartalmaz egyértelmű és teljeskörű ajánlatot a bírálati részszempontok mindegyikére
- ha az Ajánlattevő több változatú ajánlatot tesz, amennyiben ennek lehetőségét az Ajánlatkérő kizárta;
- az ajánlatban valótlan adat vagy nyilatkozat szerepel;
- ha a jelen pályázati felhívás 10. pontjában részletezett kizáró okok fennállnak az Ajánlattevővel szemben;
- az Ajánlattevő a hiánypótlási felhívás ellenére sem tett részletes és kötelező erejű jognyilatkozatokat az ajánlatával kapcsolatban, azzal kapcsolatban nem vállalt ajánlati kötöttséget;
- az ajánlat/Ajánlattevő a fentiekben túlmenően nem felel meg a pályázati felhívásban, valamint a jogszabályokban foglaltaknak
- ajánlattevő nem minősül átlátható szervezetnek.

Jelen Pályázati felhívásban nem részletezett kérdésekben a mellékletét képező szerződés-tervezet és a vonatkozó hatályos jogszabályok az irányadóak.

Ajánlatkérő a nyertes Ajánlattevő visszalépése esetén a második legkedvezőbb ajánlatot tevővel köthet szerződést.

20.8. Az ajánlatkérő felhívja az ajánlattevőket, hogy regisztráljanak a MÁV Csoport Szállítói Minősítési Rendszerében: (<http://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/szallitominosites>)

Amennyiben az ajánlattevő még nem regisztrált, a regisztrációs kérdőívek és a regisztrációs útmutató elérhető az alábbi címen:
<http://www.mavcsoport.hu/file/20941/download?token=NGI9mnne>

A sikeres regisztráció visszaigazolásáról küldött e-mailt szíveskedjen csatolni az ajánlatához!

Amennyiben a szállítói minősítéssel kapcsolatban kérdése merül fel, a szallitoiminosites@mav.hu e-mail címre legyen szíves elküldeni!

21. A Pályázati felhívás közzétételének napja:

Budapest, 2016. október 13.

22. Mellékletek:

Műszaki leírás

Szerződés-tervezet

Nyilatkozatminták