

K1162 Ügyfél-elégedettségi kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat elvégzése

Közbeszerzési Értesítő száma:	2013/42
Beszermzés tárgya:	Szolgáltatás megrendelés
Hirdetmény típusa:	Tájékoztató az eljárás eredményéről (1-es minta)/KÉ/2011.12.30 KÉ
Eljárás fajtája:	Hirdetmény nélküli tárgyalásos
Közzététel dátuma:	2013.04.12.
Iktatószám:	5231/2013
CPV Kód:	79311000-7
Ajánlatkérő:	Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.
Teljesítés helye:	Budapest és Pest megye
Ajánlattételi/részvételi jelentkezési határidő:	
Nyertes ajánlattevő:	Perfect Shopping Kft.
Ajánlatkérő típusa:	Közjogi szervezet
Ajánlatkérő fő tevényeségi köre:	Általános közszolgáltatások Környezetvédelem

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

KÖZBESZERZÉSI ÉRTESÍTŐ

A Közbeszerzési Hatóság Hivatalos Lapja
tájékoztató

az eljárás eredményéről

I. SZAKASZ: AJÁNLATKÉRŐ

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

Hivatalos név: [Fővárosi Közterület-fenntartó Zrt.](#)

Postai cím: [Alföldi utca 7.](#)

Város/Község: [Budapest](#)

Postai irányítószám: [1081](#)

Ország: [Magyarország](#)

Kapcsolattartási pont(ok):

Címzett: [Sándor Csilla](#)

Telefon: [+36 14596940](#)

E-mail: sandorc@fkf.hu

Fax: [+36 14596846](#)

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

A felhasználói oldal címe (URL):

I.2.) Az ajánlatkérő típusa

Központi szintű

Közszolgáltató

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):

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:

K1162 Szolgáltatási szerződés

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

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 10

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

Építési koncesszió

Szolgáltatási koncesszió

A teljesítés helye:

Budapest és Pest megye

NUTS-kód: HU101, HU102

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:

Ügyfél-elégedettségi kutatás, szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat elvégzése összesen nettó 6.000.000 Ft - 10 % keretösszeg erejéig az alábbiak szerint:

1. Kvantitatív kutatások:

- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 1 250 fő (lakossági ügyfél-elégedettségi kutatás.) A tárgyévi kutatási eredmények a 2012-es kutatási eredményekhez viszonyított összehasonlító elemzése.
- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 450 fő (házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés)
- Online kutatás – 18-69 éves lakosság Budapest, 200 fő (lakossági szolgáltatásfejlesztés)
- Online kutatás – 14-21 éves fiatalok, 200 fő (környezettudatosság)
- Online kvantitatív kutatás - vállalatok, intézmények 200 fő (gazdálkodó szervezeti szolgáltatásfejlesztés)
- online reklám koncepció előteszt (100 fő)
- online reklámhatékonyság vizsgálat (100 fő)
- munkavállalói elégedettségkutatás (300 fő)

2. Kvalitatív kutatások:

- 6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 6-8 fő részvételével) lakossági ügyfél-elégedettség témájában.

- 6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 6-8 fő részvételével) – lakossági ügyfél-elégedettség
- 6 db fókuszcsoportos beszélgetés (alkalmanként 6-8 fő részvételével) – házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés
- 10 db mélyinterjú - társasházi közös képviselők
- 10 db mélyinterjú - gazdálkodó szervezetek képviselői

II.1.5) Közös Közbeszerzési Szójegyzék (CPV)

Fő szójegyzék

Kiegészítő szójegyzék

Fő tárgy:

79311000-7

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: **5184375**

Pénznem: **HUF**

Áfa nélkül **x**

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

Közszolgáltató ajánlatkérők

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

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:

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

x 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
Nyílt

Meghívásos
Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett meghívásos
Előminősítési hirdetménnyel meghirdetett tárgyalásos
Hirdetmény közzétételével induló 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

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

Ajánlatkérő a Kbt. 122. § (7) bekezdése a) pontja alapján ajánlattételi felhívás közzététele nélkül induló tárgyalásos eljárást alkalmaz, mert annak feltételei maradéktalanul fennállnak. (szolgáltatás becsült értéke nem éri el a huszonöt millió forintot)

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)

K1162

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 töltsse 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: **1** Rész száma: **1** Elnevezés: **Ügyfél-elégedettség kutatás,
szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos kutatások, hatékonyság vizsgálat elvégzése**

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: **3**

Elektronikus úton beérkezett ajánlatok száma: **0**

IV.4) A szerződéskötés időpontja: **2013/04/02** (év/hó/nap)

IV.5) A nyertes ajánlattevő neve és címe

Hivatalos név: **Perfect Shopping Kft.**

Postai cím: **Kishegyesi út 30. I/5.**

Város/Község: **Debrecen**

Postai irányítószám: **4031**

Ország: **HU**

Telefon:

E-mail:

Fax:

Internetcím (URL):

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

A szerződés eredetileg becsült összértéke (adott esetben)

Érték: Pénznem:

Áfa nélkül

Áfával

Áfa (%) ,

A szerződés végleges összértéke

Érték: **5184375** Pénznem: **HUF**

Áfa nélkül **x**

Áfával

Áfa (%) ,

és

a figyelembe vett legalacsonyabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat **5184375 /**

és a legmagasabb ellenszolgáltatást tartalmazó ajánlat: **13278000** Pénznem: **HUF**

Áfa nélkül **x**

Áfával

Áfa (%) ,

Éves vagy havi érték esetén: (adja meg)

Az évek száma: VAGY a hónapok száma:

A szerződés határozatlan időtartamra szól **nem**

IV.7) Alvállalkozásra vonatkozó információk

Valószínűsíthető alvállalkozók igénybevétele a szerződéshez: **nem**

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

Érték áfa nélkül: (arab számmal) Pénznem:

Arány (rész): , (%)

Nem ismert

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

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

x 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)

Perfect Shopping Kft. (név) 4031 Debrecen, Kishegyesi út 30. I/5. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

NRC Kft. (név) 1034 Budapest, Kenyeres utca 28. (cím)

Magyarország (székhely szerinti ország)

GfK Hungária Kft. (név) 1132 Budapest, Visegrádi u. 31. (cím)

Magyarország (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) A hirdetmény nélküli tárgyalásos eljárás esetén az eljárást megindító felhívás megküldésének, illetőleg a Közbeszerzési Döntőbizottság tájékoztatásának napja:

Dátum: 2013/02/04 (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

védtett foglalkoztatók számára fenntartott közbeszerzés útján

V.2.4) Egyéb információk:

V.3)

E hirdetmény feladásának időpontja: **2013/03/29** (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)-----