

Poland-Gdansk: Call centre
OJ S 54/2019 18/03/2019
Contract award notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Energa Obrót S.A.
Postal address: al. Grunwaldzka 472
Town: Gdańsk
NUTS code: PL Polska
Postal code: 80-309
Country: Poland
Contact person: Anna Osiecka
E-mail: anna.osiecka@energa.pl
Telephone: +48 587718912
Fax: +48 587402801
Internet address(es):
Main address: <http://www.energa.pl>

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBRÓT SA
Reference number: ZP/04/EOB-DZO/2018

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Przedmiotem zamówienia jest realizacja telefonicznej kampanii sprzedażowej w 2019 roku w przedmiocie lojalizacji klientów Zamawiającego na podstawie dostarczonej bazy danych klientów (konsumentów) przez okres 12 miesięcy.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 376 000,00 PLN

II.2. Description

II.2.2. Additional CPV code(s)

79342000 Marketing services, 79342100 Direct marketing services, 79342200 Promotional services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

Przedmiotem Zamówienia jest realizacja telefonicznej kampanii sprzedażowej w 2019 roku w przedmiocie lojalizacji klientów Zamawiającego na podstawie dostarczonej bazy danych klientów (konsumentów) przez okres 12 miesięcy. W ramach Zamówienia, Zamawiający przekaze Wykonawcy wyselekcjonowane, teleadresowe bazy danych klientów Zamawiającego spełniających kryteria kampanii. Baza klientów przekazywana będzie w trybie miesięcznym w formie uprzednio uzgodnionym przez strony.

Świadczenie usług objętych przedmiotowym Zamówieniem powinno obejmować realizację co najmniej następujących działań:

- zapewnienie należytej obsady pracowników niezbędnej do wykonania zleconych usług (zespół sprzedażowy wraz z zespołem nadzorującym),
- rekrutacja, badania pracownicze, szkolenie BHP oraz wszystkie aspekty formalno-prawne pracodawcy,
- zapewnienie łączu umożliwiającego najwyższą jakość prowadzonych rozmów.

Zakres zleconych prac będzie dotyczył przeprowadzenia na podstawie przekazanych przez Energa Obrót S.A. baz danych, telefonicznej kampanii sprzedażowej polegającej na świadczeniu czynności dążących do lojalizacji klienta indywidualnego (konsumenta) wraz z czynnościami back office, polegającymi na zaraportowaniu zrealizowanej sprzedaży w systemach Zleceniobiorcy,

- obsługa połączeń wychodzących i sprzedaż produktów Zamawiającego,
- obsługa połączeń wychodzących i potwierdzanie woli zawarcia umowy przez klienta,
- ofertowanie klientów produktami energetycznymi i/ lub okołoenerygetycznymi,
- zapewnienie wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń,
- praca od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00-20:00, w sobotę od 10:00-18:00.
- obsługa ruchu będzie odbywała się na systemie Wykonawcy,
- ilość kontaktów wychodzących sprzedażowych: około 670 000 rekordów do procesu głównego (maksymalnie do 800 000 rekordów uwzględniając około 20 % prawo opcji) w okresie 12 miesięcy na czas trwania kampanii zgodnie z ustalonym harmonogramem.

II.2.5. Award criteria

Price

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia (tj. zwiększenia bazy rekordów)

Zamówienia opisanego w Sekcji II.2.4) w trakcie trwania umowy do 800 000 rekordów.

Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie w trakcie trwania umowy, jednakże w granicach ww. limitu.

1. Zamawiający przewiduje możliwość udzielania zamówień polegających na powtórzeniu podobnych usług na podst. art. 134 ust. 6 pkt 3 Ustawy w trybie zamówienia z wolnej ręki, których wartość nie przekroczy 20 % wartości zamówienia podstawowego.

2. Zamówienia uzupełniające będą polegały na powtórzeniu tego samego rodzaju zamówień, tj. świadczenia usług w zakresie realizacji telefonicznej kampanii sprzedażowej, określonych kodem CPV: 79512000.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

1. Zamawiający informuje, że pełna Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia zostanie przekazana tym Wykonawcom, którzy zostaną zakwalifikowani do drugiego etapu postępowania i złożą oświadczenie o zachowaniu w poufności danych dotyczących Zamawiającego uzyskanych w toku przedmiotowego postępowania. Wzór ww. oświadczenia zostanie przekazany Wykonawcom przed zaproszeniem do składania ofert.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Restricted procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2018/S 195-442111](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9. Information about termination of call for competition in the form of a periodic indicative notice

Section V: Award of contract

Contract No: 1

Title:

Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBRÓT SA

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

01/03/2019

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: K2 Dystrybucje Katarzyna Podedworna sp. j.

Postal address: ul. Śląska 53

Town: Gdynia

NUTS code: PL Polska

Postal code: 81-304

Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 2 376 000,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting**V.2.6. Price paid for bargain purchases****Section VI: Complementary information**

VI.3. Additional information

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.4.2016 r.

W sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119 z 4.5.2016, str. 1), dalej „RODO”, informujemy, że:

1.1. administratorem danych osobowych, dalej „ADO”, jest ENERGA-OBRÓT SA, Al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk;

1.2. z inspektorem ochrony danych osobowych w ENERGA-OBRÓT SA można skontaktować się pod adresem e-mail: iod.energa-obrot@energa.pl;

1.3. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na „Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBRÓT SA” – nr ZP/04/EOB-DZO /2018. W przypadku podpisania umowy z wykonawcą dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b, f RODO, czyli do zawarcia i realizacji umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Dane przetwarzane będą także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora. Prawnienie uzasadnionym interesem ADO jest: dochodzenie roszczeń wynikających z przepisów prawa.

1.4. odbiorcami danych osobowych mogą zostać:

— osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29.1.2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 1579 i 2018), dalej „ustawa Pzp”,

— uprawnione organy publiczne,

— spółki Grupy Energa, na podstawie wewnętrznych umów,

— podmioty dostarczające korespondencję,

— podmioty wykonujące usługi niszczenia dokumentacji,

— podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego oraz w zakresie spraw sądowych,

— podmioty świadczące usługi informatyczne w zakresie systemów przetwarzających dane osobowe.

1.5 dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt. 1.3

— przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata – przez cały czas trwania umowy,

— w zakresie realizacji umowy, w przypadku jej podpisania, przez okres do jej zakończenia, po tym czasie dane będą przetwarzane przez okres wymagany przez prawo lub przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń.

1.6. obowiązek podania danych osobowych bezpośrednio dotyczących wykonawcy będącego osobą fizyczną jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy;

1.7. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;

1.8. osoba, której dotyczą dane posiada:

1.8.1. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych jej dotyczących;

1.8.2. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania jej danych osobowych;

1.8.3. na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;

1.8.4 prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna ona, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO;

1.9. osobie, której dotyczą dane nie przysługuje:

1.9.1. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

1.9.2. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;

1.9.3. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania jej danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 224587801

Fax: +48 224587800

Internet address: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 224587801

Fax: +48 224587800

Internet address: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5.

Date of dispatch of this notice

14/03/2019