

Poland-Gdansk: Call centre
OJ S 65/2020 01/04/2020
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 885503438
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/05/EOB-DZO/2019

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 2020 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.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 2020 roku w przedmiocie lojalizacji klientów Zamawiającego na podstawie dostarczonej bazy danych klientów (konsumentów) przez okres 12 miesięcy. W ramach Zamówienia, Zamawiający przekaże Wykonawcy wyselekcjonowane, teleadresowe bazy danych Klientów Zamawiającego spełniających kryteria kampanii. Baza klientów przekazywana będzie w trybie miesięcznym w formacie 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 łączy 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: baza około 800 000 rekordów (rekordy do procesu głównego + ok. 12 % 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 powyżej w trakcie trwania umowy do 800 000 rekordów. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie w trakcie trwania umowy, jednakże w granicach ww. limitu. Poza wyżej wskazanym, prawo opcji może być przez Zamawiającego zrealizowane do wysokości 12 % wartości zamówienia podstawowego w przypadku zwiększenia i rozszerzenia oferty sprzedażowej przez Zamawiającego lub wprowadzenia nowego produktu do sprzedaży, w sposób mający wpływ na realizację zamówienia podstawowego, jednak w zakresie oferty sprzedażowej nieobjętej zamówieniem podstawowym z założeniem, że jako opcja będą domówione usługi call center.

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

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: [2019/S 232-570260](#)

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

26/03/2020

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 3

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 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 Sp. z o.o. Sp. k.

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: 3 085 824,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting

V.2.6. Price paid for bargain purchases

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

1. 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 8 % 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.

Energa Obrót S.A., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, POLSKA, przetwarza dane zawarte w ofertach w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, w celu prowadzenia postępowań w sprawie zamówienia publicznego na podstawie przepisów ustawy. Wśród tych informacji mogą pojawić się dane, które na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (dalej: „Ogólne Rozporządzenie” lub „RODO” – Dz.U. UE L 119 z 4.5.2016), mają charakter danych osobowych.

2. W świetle powyższego, zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia RODO, Zamawiający informuje, że:

- 2.1. Administratorem danych osobowych, jest Energa-Obrót SA., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, POLSKA;
- 2.2. Z inspektorem ochrony danych osobowych Energa-Obrót SA można skontaktować się pod adresem e-mail: iod.energa-obrot@energa.pl;
- 2.3. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego (postępowanie numer: ZP /05/EOB-DZO/2019) na podstawie ustawy.

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

30/03/2020