

Poland-Gdansk: Call centre
OJ S 75/2019 16/04/2019
Contract 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.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://platformazakupowa.pl/pn/energa_logistyka
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via:
https://platformazakupowa.pl/pn/energa_logistyka

I.6. Main activity

Electricity

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Outsourcing infolinii obsługowej klientów indywidualnych
Reference number: ZP/01/EOB-DOK/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 świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów).

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

1. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów). Obsługa będzie się odbywała z wykorzystaniem systemów informatycznych Zamawiającego w dni robocze od 07:00 do 20:00 w średniej miesięcznej liczbie połączeń przewidywanej na około 85 000.

2. Średni czas rozmów szacowany na około 330-390 sekund.

3. Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych infolinii, oszacowana na podstawie jej obsługi w 2018 roku wynosi 85 000 (słownie: osiemdziesiąt pięć tysięcy) +/- 25 %. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym odebranie przynajmniej 105 000 telefonów miesięcznie zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określone w Załączniku nr 9 do Umowy.

II.2.5. Award criteria

Criteria below

Price

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 12

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

Zamawiający ma prawo do rozszerzenia Zamówienia o zamówienia opcjonalne w trakcie trwania Umowy polegające na wprowadzeniu zmian/poszerzeniu zakresu świadczonych Usług o dodatkowe elementy konieczne w rozmowie z klientem, które spowodują zwiększenie miesięcznego średniego czasu rozmowy ponad wartość 390 sekund (prawo opcji).

Zamawiający skorzysta z prawa opcji, które może stanowić maksymalnie 20 % wartości wynagrodzenia zamówienia podstawowego. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie przez cały okres trwania umowy, jednakże w granicach określonego wcześniej limitu. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu. Warunkiem uruchamiania prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy oświadczenia woli dotyczącego realizacji Zamówienia w ramach prawa opcji.

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. Usługi będą realizowane przez 12 miesięcy, począwszy od 1.9.2019 r. W okresie od zawarcia umowy do 31.8.2019 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług.

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

1. O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z Postępowania o udzielenie Zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13) – pkt 23) Ustawy.
2. Z Postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1) – pkt 8) Ustawy.

Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawców zostanie dokonana według formuły „0-1”, tj. „spełnia” – „nie spełnia” na podstawie oświadczeń zawartych w Jednolitym Europejskim Dokumencie Zamówienia (Załącznik nr 2 do SIWZ) dołączonym do oferty złożonej w przedmiotowym Postępowaniu.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia warunek opisany w ust. 1 i 2 powyżej musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie.

Do oferty należy dołączyć aktualne na dzień składania oferty wstępne oświadczenie potwierdzające, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu. Rzeczne oświadczenie Wykonawca jest zobowiązany złożyć w formie jednolitego dokumentu (Załącznik nr 2 do SIWZ).

Uwaga:

- a) W przypadku oferty składanej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, wymóg złożenia jednolitego dokumentu dotyczy każdego z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
- b) Jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w Postępowaniu oraz spełniania, w zakresie w jakim Wykonawca powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w Postępowaniu, składa jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w kwocie nie mniejszej niż 500 000,00 PLN (słownie: pięćset tysięcy złotych).

2. Osiągnęli w każdym z 3 ostatnich lat obrotowych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy w tym okresie, roczny obrót w obszarze objętym zamówieniem, w wysokości nie niższej niż 3 000 000,00 PLN (słownie: trzy miliony złotych).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie co najmniej:

a) 1 zamówienie polegające na nieprzerwanej co najmniej 12 miesięcznej obsłudze infolinii posprzedażowej, polegającej na rozpatrywaniu reklamacji klientów w ilości co najmniej 50 000 odebranych połączeń obsługowych miesięcznie. Zamawiający zaznacza, że w ocenie spełniania powyższego warunku nie będzie brał pod uwagę zamówień, których przedmiotem była rejestracja wizyt,

b) 1 zamówienie polegające na nieprzerwanej co najmniej 12 miesięcznej telefonicznej sprzedaży (kampanie wychodzące i przychodzące) w ilości co najmniej 8 000 połączeń sprzedażowych miesięcznie.

2. Potwierdzą, że realizacja usługi będącej przedmiotem zamówienia będzie świadczona w 2 (dwóch) lokalizacjach spełniających wymagania Zamawiającego określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia wraz z informacją o podstawie dysponowania tymi lokalizacjami.

III.1.6. Deposits and guarantees required

1. Oferta musi być zabezpieczona wadium w wysokości 150 000,00 PLN (słownie: sto pięćdziesiąt tysięcy złotych).

2. Szczegóły dotyczące wniesienia wadium zostały opisane w SIWZ.

III.1.8. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie przedmiotowego Zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania w Postępowaniu albo do reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie Zamówienia. W przypadku wspólnego ubiegania się Wykonawców o udzielenie Zamówienia do oferty należy dołączyć dokument ustanawiający pełnomocnika do reprezentowania ich w Postępowaniu o udzielenie Zamówienia albo do reprezentowania w Postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie Zamówienia.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open 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.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 20/05/2019 Local time: 13:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted
Polish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender
Duration in months: 2 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 20/05/2019 Local time: 13:30

Place:

Energa Logistyka Sp. z o.o., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, POLSKA, Olivia Business Centre bud. Tower, pok. 542

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

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

12/04/2019