

Poland-Gdansk: Call centre
OJ S 173/2019 09/09/2019
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 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

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.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 5 385 600,00 PLN

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

Price

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 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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2019/S 075-179511](#)

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:

Outsourcing infolinii obsługowej klientów indywidualnych

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

26/08/2019

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 4

Number of tenders received from SMEs: 1

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 1

The contract has been awarded to a group of economic operators: yes

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: BPO Management Sp. z o.o.

Postal address: ul. Kuźnicza 10

Town: Wrocław

NUTS code: PL Polska

Postal code: 50-138

Country: Poland

The contractor is an SME: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Contact Center Sp. z o.o.

Postal address: ul. Stawki 2a

Town: Warszawa

NUTS code: PL Polska

Postal code: 00-193

Country: Poland

The contractor is an SME: no

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

Total value of the contract/lot: 5 385 600,00 PLN

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

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

04/09/2019