

Poland-Gdansk: Call centre
OJ S 232/2019 02/12/2019
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
Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

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.1.5. Estimated total value

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 przekaze 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 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: 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

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.2.9. Information about the limits on the number of candidates to be invited

Envisaged number of candidates: 7 Objective criteria for choosing the limited number of candidates:

1. Przewidywana liczba kandydatów: 7

2. Obiektywne kryteria wyboru ograniczonej liczby kandydatów:

Zamawiający zaprosi do składania ofert maksymalnie 7 Wykonawców, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu. Jeżeli liczba Wykonawców spełniających warunki udziału w postępowaniu będzie większa niż 7, Zamawiający dokona kwalifikacji Wykonawców do dalszego etapu przedmiotowego postępowania według następujących kryteriów:

1) w pierwszej kolejności Zamawiający zakwalifikuje Wykonawców, którzy zrealizowali największą liczbę zamówień, o których mowa w sekcji III.1.3) ust. 1. ogłoszenia. Za każde dodatkowe zamówienie (ponad 2 wymagane zamówienia w sekcji III.1.3) ust. 1. ogłoszenia) Wykonawca uzyska 1 pkt za każde;

a. w przypadku, gdy dwóch lub więcej Wykonawców uzyska równą liczbę punktów, według kryterium opisanego w pkt 1. powyżej, o kolejności zdecyduje większa łączna miesięczna ilość rekordów (tj. wielkość bazy) wynikająca z zamówień potwierdzających spełnianie warunku udziału w postępowaniu opisanego w sekcji III.1.3) ust. 1. ogłoszenia;

b. jeżeli pomimo zastosowania powyższych zasad, będzie więcej niż jeden Wykonawca na ostatnim miejscu, Zamawiający zaprosi do składania ofert wszystkich takich Wykonawców.

2) Jednocześnie Zamawiający podnosi, że nie będzie brał pod uwagę przy ww. kwalifikacji Wykonawców, którzy zostaną zaproszeni do składania ofert, zamówień wskazanych przez Wykonawcę w treści wykazu „Doświadczenie zawodowe”, w stosunku do których zachodzi konieczność zastosowania art. 26 ust. 3 ustawy. Zamawiający będzie wzywał Wykonawców do uzupełnienia dokumentów zgodnie z art. 26 ust. 3 ustawy tylko jeżeli z załączonego formularza „Doświadczenie zawodowe” nie będzie wynikać, że Wykonawca spełnił warunek udziału w postępowaniu, o którym mowa w sekcji III.1.3) ust. 1. ogłoszenia. W pozostałym zakresie Zamawiający odstąpi od wzywania do uzupełnienia dokumentów w celu przyznania dodatkowych punktów zgodnie z powyższymi zasadami.

3) Dodatkowo Zamawiający nadmienia, że w ramach dodatkowej kwalifikacji będzie punktował wyłącznie doświadczenie własne Wykonawcy. Zamawiający w tym zakresie wyłącza możliwość odwoływania się przez Wykonawców do potencjału podmiotu trzeciego w oparciu o treść art. 22a ust. 1 ustawy, celem spełnienia powyższych wymagań.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

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

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

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 na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13–23 ustawy.
2. Z Postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1–8 ustawy.

Do wniosku należy dołączyć aktualne na dzień składania wniosku 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 1 do wniosku).

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Posiadają aktualne i opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę ubezpieczenia w wysokości co najmniej 500 000 PLN (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).
2. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w kwocie nie mniejszej niż 500 000 PLN (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy: w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania wniosków, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizowali lub realizują minimum dwa zamówienia (usługi), każde polegające na realizacji telefonicznej kampanii sprzedażowej na podstawie bazy zamawiającego obejmującej minimum 50 000 rekordów miesięcznie o wartości nie mniejszej niż 100 000 PLN netto miesięcznie.

W przypadku usług, które są w trakcie realizacji, Wykonawca musi wykazać, że do chwili składania wniosków wartość dotychczas zrealizowanego zamówienia wyniosła nie mniej niż 100 000 PLN netto miesięcznie oraz trwała co najmniej 3 miesiące i obejmowała minimum 50 000 rekordów miesięcznie.

III.1.6. Deposits and guarantees required

Wadium w wysokości 40 000 PLN wnoszą wyłącznie Wykonawcy zaproszeni do składania ofert. Wadium wnosi się przed upływem terminu składania ofert.

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 wniosku 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

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

Date: 30/12/2019 Local time: 10:00

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)

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

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 27.4.2016 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 (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

27/11/2019