

Lithuania-Vilnius: Customer-care services
OJ S 246/2019 20/12/2019
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: UAB Verslo aptarnavimo centras

National registration number: 303359627

Postal address: P. Lukšio g. 5B

Town: Vilnius

NUTS code: LT Lietuva

Postal code: LT-08221

Country: Lithuania

Contact person: Greta Jatulionytė

E-mail: greta.jatulionyte@ignitis.lt

Telephone: +370 61704801

Internet address(es):

Main address: <http://ignitisgrupe.lt>

Address of the buyer profile: <https://pirkimai.eviesiejpirkimai.lt/ctm/Company/CompanyInformation/Index/47164>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: https://pirkimai.eviesiejpirkimai.lt/app/rfq/publicpurchase_docs.asp?PID=491989

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: https://pirkimai.eviesiejpirkimai.lt/app/rfq/rwentrance_s.asp?PID=491989&B=PPO

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Other activity: Klasikinio sektoriaus įmonė, teikianti verslo aptarnavimo paslaugas

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

(2019-ESO-1028) Kontaktų centro paslaugų pirkimas

II.1.2. Main CPV code

79342320 Customer-care services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Kontaktų centro paslaugos.

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)

79342320 Customer-care services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: LT Lietuva

II.2.4. Description of the procurement

- 1) įeinančių skambučių aptarnavimas;
- 2) išeinančių skambučių aptarnavimas;
- 3) užduočių (rezultatų suvedimas po atliktos apklausos; Back Office užduočių, kaip atsakymų elektroniniu laišku teikimas klientui) aptarnavimas;
- 4) internetinių pokalbių (chat) ir socialinės medijos aptarnavimas;
- 5) IVR – automatinis balso pranešimas (Interactive voice response);
- 6) naujų, pagal kliento poreikį užsakytų IT paslaugų diegimas;
- 7) SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas;
- 8) automatiniai skambučiai klientams;
- 9) masinių pikų valdymo įeinančių skambučių aptarnavimas.

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: 38

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: no

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 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:

Tiekėjas (taip pat visi tiekėjų grupės nariai, jei pasiūlymą pateikia tiekėjų grupė) ir ūkio subjektai, kurių pajėgumais remiasi tiekėjas) turi atitikti reikalavimus dėl tiekėjų pašalinimo pagrindų nebuvimo. Tiekėjas pasiūlyme turi pateikti Europos bendrąjį viešųjų pirkimų dokumentą (toliau – EBVPD). Visų pagal EBVPD reikalaujamų dokumentų bus prašoma pateikti tik galimą laimėtoją.

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

1) netesybos (bauda, delspinigiai);

2) ne vėliau kaip per 10 (dešimt) dienų nuo sutarties pasirašymo dienos laimėjęs dalyvis turės pateikti įgaliojusiai organizacijai sutarties ir sutarties specialiujų sąlygų reikalavimus atitinkantį sutarties įvykdymo užtikrinimą. Sutarties įvykdymas turi būti užtikrintas Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje narėje ar Europos ekonominės erdvės (EEE) valstybėje registruoto banko garantija arba kito tarptautinio banko, turinčio ne žemesnį nei A reitingą, ir pateiktas rašytine forma. Sutarties įvykdymo užtikrinimas turi galioti ne trumpiau, negu galioja pati sutartis. Sutarties įvykdymo užtikrinimo dydis – 100 000,00 EUR be PVM.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

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: 23/01/2020 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

Lithuanian

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

- 1) pirkimas atliekamas Centrinės viešųjų pirkimų informacinės sistemos priemonėmis;
- 2) vadovaujantis PĮ 91 straipsnio nuostatomis, pirkimas atliekamas kito perkančiojo subjekto vardu. Įgaliojusi organizacija – AB „Energijos skirstymo operatorius“.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Vilniaus m. apygardos teismas

Postal address: Gedimino pr. 40, LT-01501

Town: Vilnius

Country: Lithuania

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Dalyvis, norėdamas iki sutarties (ar preliminariosios sutarties) sudarymo ginčyti pirkėjo sprendimus ar veiksmus, turi teisę pateikti pirkėjui pretenziją:

- 1) per 10 dienų (supaprastintų pirkimų atveju – per 5 darbo dienas) nuo pirkėjo pranešimo raštu apie jo priimtą sprendimą išsiuntimo dalyviams dienos, o jeigu šis pranešimas nebuvo siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, – per 15 dienų nuo pranešimo išsiuntimo dalyviams dienos;
- 2) per 10 dienų (supaprastintų pirkimų atveju – per 5 darbo dienas) nuo paskelbimo apie pirkėjo priimtą sprendimą dienos, jeigu VPĮ arba PĮ nėra reikalavimo raštu informuoti dalyvius apie pirkėjo priimtus sprendimus.

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/12/2019