

Poland-Krakow: Call centre
OJ S 204/2023 23/10/2023
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: TAURON Sprzedaż sp. z o.o.
National registration number: 6762337735
Postal address: ul. Łagiewnicka 60
Town: Kraków
NUTS code: PL2 Makroregion południowy
Postal code: 30-417
Country: Poland
E-mail: ts.zamowienia@tauron.pl
Internet address(es):
Main address: www.tauron.pl
Address of the buyer profile: <https://swoz.tauron.pl>

I.1. Name and addresses

Official name: TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.
Postal address: ul. Barlickiego 2
Town: Gliwice
NUTS code: PL2 Makroregion południowy
Postal code: 44-100
Country: Poland
E-mail: ts.zamowienia@tauron.pl
Internet address(es):
Main address: www.tauron.pl
Address of the buyer profile: <https://swoz.tauron.pl>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

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

„Świadczenie usług polegających na odsłuchu rozmów w ramach realizowanych przez TAURON Sprzedaż sp. z o.o. i TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. kampanii sprzedażowych”
Reference number: PZP/TS/07441/2023

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 polegających na odsłuchu rozmów w ramach realizowanych przez TAURON Sprzedaż sp. z o.o. i TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o. kampanii sprzedażowych.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 3 747 597,28 PLN

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

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi:

- a. odsłuchu Rozmów Sprzedażowych,
- b. odsłuchu Rozmów Negatywnych
- c. odsłuchu Rozmów Informacyjnych/Ankietowych,
- d. odsłuchu wszelkich rozmów na potrzeby reklamacji
- e. usługi zapisania z rozmowy danych klienta na potrzeby reklamacji,
- f. usługi transkrypcji rozmów,

Szczegółowy zakres świadczeń został opisany w projekcie umowy i załącznikach do projektu umowy.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

Value excluding VAT: 3 747 597,28 EUR

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

Duration in months: 36

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.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunki udziału w Postępowaniu w zakresie sytuacji ekonomicznej lub finansowej jeżeli Wykonawca wykaże, że osiągnął przychód z ostatnich trzech lat obrotowych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – za ten okres, w wysokości nie mniejszej niż: 250 000,00 zł w każdym roku (2022, 2021, 2020)
W przypadku wspólnego ubiegania się Wykonawców o udzielenie zamówienia (Konsorcjum) ww. warunek musi spełnić przynajmniej 1 z Wykonawców.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- 1) Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunki udziału w Postępowaniu w zakresie posiadania wiedzy i doświadczenia, jeżeli Wykonawca wykaże, że wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – co najmniej 2 usługi (umowy związane z odsłuchem rozmów sprzedażowych na łączoną kwotę minimum 300 000,00 zł netto, w którym po stronie dającego zlecenie występował lub występuje podmiot prowadzący działalność w przynajmniej jednej z następujących branż:
 - o sektor energetyczny
 - o ubezpieczenia
 - o usługi finansowe
 - o usługi telekomunikacyjne
- 2) Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunki udziału w Postępowaniu w zakresie dysponowania osobami zdolnymi do wykonania zamówienia, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje osobą w charakterze Kierownika Projektu, który posiada minimum 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu usług call center (odsłuch rozmów).
- 3) Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunki udziału w Postępowaniu w zakresie dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował łącznie co najmniej 20 wydzielonymi stanowiskami call center w lokalizacji przeznaczonej do realizacji Zamówienia, wyposażonymi w komputer stacjonarny lub laptop na każde stanowisko, spełniającymi następujące wymagania techniczne i wyposażenie:
 - a. RAM: 8 GB,
 - b. procesor: dowolny, spełniający minimalne wymagania dla systemu operacyjnego
 - c. dysk twardy: min. 10 GB wolnej przestrzeni
 - d. karta dźwiękowa,
 - e. słuchawki nagłowne,

- f. dostęp do Internetu,
- g. system operacyjny: min. Windows 10 posiadający aktualną wersję poprawek zabezpieczeń wydawanych przez Microsoft (bez wykorzystania mechanizmu wirtualizacyjnego)
- h. monitor (w przypadku komputerów stacjonarnych)
- i. zainstalowana ochrona antywirusowa z bieżącą aktualizacją
- j. zainstalowany Pakiet MS Office

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: no

IV.2. Administrative information

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

Date: 23/11/2023 Local time: 12:00

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

Tender must be valid until: 20/02/2024

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 23/11/2023 Local time: 12:15

Place:

Otwarcie ofert nastąpi na platformie zakupowej Grupy Tauron <http://swoz.tauron.pl>

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

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: Postępu 17a

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

Wykonawcom i innym podmiotom, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego Pzp, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w art. 505 i nast. Pzp (dział IX), tj. odwołanie oraz skarga do Sądu Okręgowego w Warszawie.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Urząd Zamówień Publicznych

Postal address: Postępu 17a

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

VI.5. Date of dispatch of this notice

18/10/2023