

Poland-Krakow: Call centre
OJ S 248/2021 22/12/2021
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/swoz2/>

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/swoz2/>

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/swoz2/>
Additional information can be obtained from the abovementioned address
Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://swoz.tauron.pl/swoz2/>
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 obsługi Zewnętrznej Infolinii Sprzedażowej dla TAURON Sprzedaż sp. z o. o. i TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.
Reference number: PZP/TS/08010/2021

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 obsługi Zewnętrznej Infolinii Sprzedażowej dla TAURON Sprzedaż sp. z o.o. i TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.
Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia, został określony w Projekcie Umowy stanowiącym załącznik nr 7 do SWZ oraz w Załączniku nr 1 do Projektu Umowy.

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 10 230 768,00 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 Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę, zgodnie z postanowieniami Umowy, usług na rzecz Zamawiającego związanych z obsługą Zewnętrznej Infolinii Sprzedażowej TAURON w zakresie:

- 1.1. obsługi połączeń przychodzących (w tym również Czynności back office),
- 1.2. obsługi połączeń wychodzących (w tym również Czynności back office),
- 1.3. obsługi korespondencji e-mail,
- 1.4. obsługi połączeń i Czynności back office związanych z wykorzystaniem systemów takich jak m.in. wideoczat, czat, system obiegu dokumentów

Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia, został określony w Projekcie Umowy stanowiącym załącznik nr 7 do SWZ oraz w Załączniku nr 1 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: 10 230 768,00 PLN

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

List and brief description of conditions:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z Postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt. 1, 4-10 PZP, z zastrzeżeniem art. 393 ust. 4 PZP, oraz spełniają warunki, określone na podstawie art. 112 ust. 1 PZP.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunek 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: 7.500.000,00 zł łącznie.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunek udziału w Postępowaniu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

1) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie należycie wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje: co najmniej 3 usługi (umowy) związane ze sprzedażą przez telefon, telefoniczną obsługą klienta lub odsłuchem rozmów na łączną kwotę minimum 2 000 000 zł brutto, w tym co najmniej 1 usługa (umowa) związana była ze sprzedażą telefoniczną na kwotę co najmniej 1 000 000 zł brutto.

2) dysponuje lub będzie dysponował minimum:

A. 100 stanowiskami komputerowymi (wyposażone w komputer stacjonarny, słuchawki oraz zasoby osobowe) spełniającymi następujące wymagania techniczne:

a. RAM: 8 GB

b. procesor: dwurdzeniowy

c. dysk twardy: 500 MB

d. karta dźwiękowa

e. słuchawki nagłowne

f. system operacyjny: Windows 10 posiadający aktualną wersję poprawek zabezpieczeń wydawanych przez Microsoft

g. monitor kolorowy o przekątnej minimum 19" i rozdzielczości minimum 1366×768

- h. zainstalowana usługa klienta pulpitu zdalnego - uruchomione narzędzie systemowe „Zdalny pulpit”
- i. zainstalowana ochrona antywirusowa z bieżącą aktualizacją.
- B. centrum telefonicznym (powierzchnią biurową) poza aglomeracją Śląską, wyposażonym w co najmniej 70 stanowisk zlokalizowanym w jednej lokalizacji, w którym ma być prowadzony projekt i które będzie dedykowane do projektu Zewnętrznej Infolinii Sprzedażowej
- C. siecią LAN/WAN spełniającą minimalne parametry sieci IP:
 - a. opóźnienie < ~50ms
 - b. jitter < ~20ms
 - c. utrata pakietów: < 1%
 - d. pasma DATA+SIP ~200kb/s (na stanowisko konsultanta)
- D. urządzeniem z funkcją tunelowania i szyfrowania transmisji danych poprzez zastosowanie protokołu IPSEC z zabezpieczeniem pełnej przepustowości łączy (2x500 Mb/s).
- E. sprzętem Wykonawcy realizującym wspieranie technologii dynamicznego mapowania adresów (NAT-Traversal).

III.1.6. Deposits and guarantees required

Zamawiający wymaga wniesienia wadium.

Każdy Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia wadium w wysokości 105 000,00 zł słownie (sto pięć tysięcy złotych).

Wadium może być wnoszone w jednej lub w kilku formach, określonych w art. 97 ust. 7 PZP.

W przypadku składania przez Wykonawcę wadium w formie gwarancji lub poręczenia, gwarancja lub poręczenie powinno być sporządzone zgodnie z obowiązującym prawem i powinno zawierać m.in. zobowiązanie gwaranta lub poręczyciela do zapłacenia kwoty gwarancji lub poręczenia na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego w przypadkach określonych w art. 98 ust. 2 pkt 6 PZP. Gwarancja/poręczenie muszą zawierać postanowienie: „Wierzytelność z tytułu niniejszej gwarancji jest nieodwołalna, bezwarunkowa i płatna na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego”.

Gwarancja lub poręczenie winny być wniesione w oryginale w postaci elektronicznej, opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym wystawcy.

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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2021/S 025-062584](#)

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

Date: 10/01/2022 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: 08/04/2022

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 10/01/2022 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

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.4.4. 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

17/12/2021