

Polska-Warszawa: Usługi telekomunikacyjne

OJ S 37/2022 22/02/2022

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia – zamówienia sektorowe
Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

Sekcja I: Podmiot zamawiający

I.1. Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: PGNiG Obrót Detaliczny sp. z o.o.

Adres pocztowy: ul. Jana Kazimierza 3

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa

Kod pocztowy: 01-248

Państwo: Polska

Osoba do kontaktów: Sebastian Ostrowski

E-mail: sebastian.ostrowski@pgnig.pl

Tel.: +48 667214203

Adresy internetowe:

Główny adres: <https://www.przetargi.pgnig.pl>

I.6. Główny przedmiot działalności

Inna działalność: Sprzedaż paliwa gazowego i energii elektrycznej

Sekcja II: Przedmiot

II.1. Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1. Nazwa

Świadczenie usług outsourcingowych

Numer referencyjny: ZP/OD/22/0006/OD/ZSOK-CC

II.1.2. Główny kod CPV

64200000 Usługi telekomunikacyjne

II.1.3. Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4. Krótki opis

Świadczenie przez Wykonawcę usług na rzecz Zamawiającego polegających na: 1) obsłudze połączeń przychodzących/wychodzących (infolinia), 2) obsłudze korespondencji elektronicznej (e-mail, formularze).

II.1.6. Informacje o częściach

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.1.7. Całkowita wartość zamówienia

Wartość bez VAT: 1 897 983,60 PLN

II.2. Opis

II.2.3. Miejsce świadczenia usług

Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa

Główne miejsce lub lokalizacja realizacji: Usługa będzie świadczona w lokalizacji Wykonawcy z wykorzystaniem jego personelu, infrastruktury teletechnicznej, jak również stanowisk pracy.

II.2.4. Opis zamówienia

- 1) Przedmiotem zamówienia jest świadczenie, po jej wcześniejszym uruchomieniu, Usługi Contact Center, będącej wsparciem dla wewnętrznego Contact Center PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o., ul. Jana Kazimierza 3, 01-248 Warszawa (dalej: Zamawiający).
 - 2) Usługa będzie polegała na obsłudze połączeń telefonicznych lub obsłudze korespondencji elektronicznej (e-mail, formularz) z użyciem systemu Contact Center udostępnionego przez Zamawiającego.
 - 3) Wykonawca, oprócz korzystania z Systemu Contact Center, o którym mowa w pkt. 2, będzie świadczył Usługę korzystając z systemów udostępnionych przez Zamawiającego. Określona powyżej usługa świadczona będzie w oparciu o łącza transmisyjne Zamawiającego.
 - 4) Usługa będzie świadczona w lokalizacji Wykonawcy z wykorzystaniem jego personelu, infrastruktury teletechnicznej, jak również stanowisk pracy. Zamawiający dopuszcza możliwość wykonywania Usługi w kilku lokalizacjach.
 - 5) Świadczenie Usługi Contact Center zostanie poprzedzone etapem uruchomienia Usługi polegającym na przystosowaniu infrastruktury technicznej i organizacyjnej oraz przeszkoleniu personelu w terminie uzgodnionym przez strony w dniu zawarcia umowy, nie dłuższym jednak niż 4 dni licząc od dnia zawarcia umowy.
 - 6) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić obsługę 100 konsultantów w pierwszym tygodniu realizacji usługi zgodnie ze standardem oczekiwanym przez Zamawiającego.
 - 7) Zamawiający może z tygodniowym wyprzedzeniem wymagać zwiększenia liczby konsultantów o min. 50 osób na czas realizacji określonego zlecenia.
- Opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 3 do Umowy.

II.2.5. Kryteria udzielenia zamówienia

Cena

II.2.11. Informacje o opcjach

Opcje: nie

II.2.13. Informacje o funduszach Unii Europejskiej

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

II.2.14. Informacje dodatkowe

- 1) Szczegółowe postanowienia określające terminy realizacji przedmiotu zamówienia zawiera Umowa.
- 2) Wymagania dotyczące zatrudnienia na podstawie stosunku pracy osób wykonujących wskazane czynności określono w Umowie.

Sekcja IV: Procedura

IV.1. Opis

IV.1.1. Rodzaj procedury

Udzielenie zamówienia bez uprzedniej publikacji zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej w przypadkach wymienionych poniżej

- Ze względu na wystąpienie pilnej konieczności związanej z wydarzeniami, których podmiot zamawiający nie mógł przewidzieć, oraz zgodnie z warunkami ściśle określonymi w dyrektywie

Wyjaśnienie:

1) Podstawa prawna: art. 388 pkt 1 w zw. z art. 214 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp - Zamówienia sektorowego można udzielić w trybie zamówienia z wolnej ręki ze względu na wyjątkową sytuację niewynikającą z przyczyn leżących po stronie zamawiającego, której nie mógł on przewidzieć, wymagane jest natychmiastowe wykonanie zamówienia, a nie można zachować terminów określonych dla innych trybów udzielenia zamówienia.

2) Uzasadnienie faktyczne: wybór trybu zamówienia z wolnej ręki w oparciu o wskazaną przesłankę jest spowodowany wystąpieniem wyjątkowej sytuacji niewynikającej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego. Sytuacja na rynku gazu, rosnące ceny, pakiet osłonowy, pandemia COVID-19 oraz specustawa (ustawa z dnia 13 stycznia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach służących ochronie odbiorców paliw gazowych w związku z sytuacją na rynku gazu), wpłynęły na ilość połączeń i wiadomości otrzymywanych od klientów. To spowodowało zwiększenie ruchu w ramach Contact Center o ok. 34%, którego zamawiający nie mógł przewidzieć. Na podstawie obecnie realizowanej umowy Zamawiający nie jest w stanie obsłużyć zwiększonego ruchu, ponieważ Wykonawca nie jest w stanie posiadanymi zasobami obsłużyć kierowanych do niego połączeń i wiadomości e-mail. Zamówienie z wolnej ręki zostało udzielone na krótki okres (maksymalnie 4 miesiące) i ma jedynie zapewnić zamawiającemu czas na przeprowadzenie postępowania w trybie konkurencyjnym. Zamówienie z wolnej ręki ma na celu zapewnić ciągłość usługi na czas prowadzenia postępowania w trybie konkurencyjnym, która to usługa jest bardzo istotna dla funkcjonowania Zamawiającego. Brak możliwości obsługi kontaktów klientów, zwłaszcza w dobie pandemii COVID-19, dodatkowo bardzo niekorzystnie wpływa na wizerunek firmy.

IV.1.3. Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.8. Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: tak

IV.2. Informacje administracyjne

IV.2.8. Informacje o zakończeniu dynamicznego systemu zakupów

IV.2.9. Informacje o zakończeniu zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w postaci okresowego ogłoszenia informacyjnego

Sekcja V: Udzielenie zamówienia

Nazwa:

Świadczenie usług outsourcingowych

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: tak

V.2. Udzielenie zamówienia

V.2.1. Data zawarcia umowy

10/02/2022

V.2.2. Informacje o ofertach

Liczba otrzymanych ofert: 1

Zamówienie zostało udzielone grupie wykonawców: nie

V.2.3. Nazwa i adres wykonawcy

Oficjalna nazwa: CCIG Group Sp. z o.o.
Adres pocztowy: ul. Rzeźnicza 32/33
Miejscowość: Wrocław
Kod NUTS: PL514 Miasto Wrocław
Kod pocztowy: 50-130
Państwo: Polska
E-mail: biuro@ccig.pl
Wykonawcą jest MŚP: nie

V.2.4. Informacje na temat wartości zamówienia/części

Początkowa szacunkowa całkowita wartość zamówienia/części: 1 897 983,60 PLN
Całkowita końcowa wartość umowy/części: 1 897 983,60 PLN

V.2.5. Informacje na temat podwykonawstwa**V.2.6. Kwota zapłacona za zakupy po okazyjnej cenie****Sekcja VI: Informacje uzupełniające**

VI.3. Informacje dodatkowe

1. Szczegółowe informacje dotyczące podstaw wykluczenia z postępowania oraz warunków udziału w postępowaniu zawiera Zaprośenie do negocjacji.
2. Szczegółowe informacje dotyczące oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ustawy Pzp oraz podmiotowych środków dowodowych zawiera Zaprośenie do negocjacji.

VI.4. Procedury odwoławcze**VI.4.1. Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587801
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.4.2. Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne

Oficjalna nazwa: Sąd Polubowny przy Prokuraturii Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej
Adres pocztowy: ul. Krucza 36 / Wspólna 6
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 00-522
Państwo: Polska
E-mail: sp@prokuratoria.gov.pl
Tel.: +48 226958504
Faks: +48 226958111
Adres internetowy: <https://www.gov.pl/web/sp-prokuratoria>

VI.4.3. Składanie odwołań

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

1. Środki ochrony prawnej określone w dziale IX ustawy Pzp przysługują wykonawcy oraz innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy Pzp. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 ustawy Pzp, oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.

2. Odwołanie przysługuje na:

- 1) niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie umowy;
 - 2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy;
 - 3) zaniechanie przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia;
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej;

4. Odwołanie wnosi się w terminie:

- 1) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;
- 2) 15 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w pkt 1);
- 3) 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej - jeżeli odwołanie wnosi się wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub wobec treści dokumentów zamówienia;
- 4) 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia - jeżeli odwołanie wnosi się w przypadkach innych niż określone w pkt. 1-3 powyżej;

5. Szczegółowe regulacje dotyczące środków ochrony prawnej zostały określone w Dziale IX ustawy Pzp.

VI.4.4. Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587801

Faks: +48 224587800

Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.5. Data wysłania niniejszego ogłoszenia

17/02/2022