

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:570260-2019:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Gdańsk: Centrum obsługi klienta
2019/S 232-570260**

Ogłoszenie o zamówieniu – zamówienia sektorowe

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

Sekcja I: Podmiot zamawiający

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Energa Obrót S.A.
Adres pocztowy: al. Grunwaldzka 472
Miejscowość: Gdańsk
Kod NUTS: PL
Kod pocztowy: 80-309
Państwo: Polska
Osoba do kontaktów: Anna Osiecka
E-mail: anna.osiecka@energa.pl
Tel.: +48 885503438
Faks: +48 587402801

Adresy internetowe:

Główny adres: <http://www.energa.pl>

I.2) Informacja o zamówieniu wspólnym

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: https://platformazakupowa.pl/pn/energa_logistyka

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać drogą elektroniczną za pośrednictwem: https://platformazakupowa.pl/pn/energa_logistyka

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać na adres podany powyżej

I.6) Główny przedmiot działalności

Sektor elektroenergetyczny

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów Energa-Obrót SA
Numer referencyjny: ZP/05/EOB-DZO/2019

II.1.2) Główny kod CPV

79512000

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

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) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2) **Opis**

II.2.1) **Nazwa:**

II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**

79342000

79342100

79342200

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL

II.2.4) **Opis zamówienia:**

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 przekazuje 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 łączy 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) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryteria określone poniżej

Cena

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

II.2.7) Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

Okres w miesiącach: 12

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

II.2.9) Informacje o ograniczeniu liczby zaproszonych kandydatów

Przewidywana liczba kandydatów: 7

Obiektywne kryteria wyboru ograniczonej liczby kandydatów:

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) Informacje o ofertach wariantowych

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) Informacje o opcjach

Opcje: tak

Opis opcji:

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.2.12) **Informacje na temat katalogów elektronicznych**

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

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

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

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.

Sekcja III: Informacje o charakterze prawnym, ekonomicznym, finansowym i technicznym

III.1) **Warunki udziału**

III.1.1) **Zdolność do prowadzenia działalności zawodowej, w tym wymogi związane z wpisem do rejestru zawodowego lub handlowego**

Wykaz i krótki opis warunków:

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. Rzeczone oświadczenie Wykonawca jest zobowiązany złożyć w formie jednolitego dokumentu (załącznik nr 1 do wniosku).

III.1.2) **Sytuacja ekonomiczna i finansowa**

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

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) **Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe**

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

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.1.4) **Obiektywne zasady i kryteria udziału**

III.1.5) **Informacje o zamówieniach zastrzeżonych**

III.1.6) **Wymagane wadia i gwarancje:**

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

- III.1.7) **Główne warunki finansowe i uzgodnienia płatnicze i/lub odniesienie do odpowiednich przepisów je regulujących:**
- III.1.8) **Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa wykonawców, której zostanie udzielone zamówienie:**
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.
- III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**
- III.2.1) **Informacje dotyczące określonego zawodu**
- III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**
- III.2.3) **Informacje na temat pracowników odpowiedzialnych za wykonanie zamówienia**

Sekcja IV: Procedura

- IV.1) **Opis**
- IV.1.1) **Rodzaj procedury**
Procedura ograniczona
- IV.1.3) **Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
- IV.1.4) **Zmniejszenie liczby rozwiązań lub ofert podczas negocjacji lub dialogu**
- IV.1.6) **Informacje na temat aukcji elektronicznej**
- 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.2.1) **Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania**
- IV.2.2) **Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału**
Data: 30/12/2019
Czas lokalny: 10:00
- IV.2.3) **Szacunkowa data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału wybranym kandydatom**
- IV.2.4) **Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:**
Polski
- IV.2.6) **Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą**
Okres w miesiącach: 2 (od ustalonej daty składania ofert)
- IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

- VI.1) **Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia**
Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie
- VI.2) **Informacje na temat procesów elektronicznych**
- VI.3) **Informacje dodatkowe:**

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) **Procedury odwoławcze**

VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

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: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.2) **Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne**

VI.4.3) **Składanie odwołań**

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

Oficjalna nazwa: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

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: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**

27/11/2019