

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:179511-2019:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Gdańsk: Centrum obsługi klienta
2019/S 075-179511**

Ogłoszenie o zamówieniu – zamówienia sektorowe

Usługi

Legal Basis:

Dyrektywa 2014/25/UE

Sekcja I: Podmiot zamawiający

I.1) Nazwa i adresy

Energa Obrót S.A.
al. Grunwaldzka 472
Gdańsk
80-309
Polska

Osoba do kontaktów: Anna Osiecka

Tel.: +48 885503438

E-mail: anna.osiecka@energa.pl

Faks: +48 587402801

Kod NUTS: PL

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

I.6) Główny przedmiot działalności

Sektor elektroenergetyczny

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Outsourcing infolinii obsługowej klientów indywidualnych

Numer referencyjny: ZP/01/EOB-DOK/2019

II.1.2) Główny kod CPV

79512000

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) Krótki opis:

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów).

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**

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL

II.2.4) **Opis zamówienia:**

1. Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie Usług w zakresie obsługi infolinii (odpowiedzi na zapytania i reklamacje klientów i potencjalnych klientów). Obsługa będzie się odbywała z wykorzystaniem systemów informatycznych Zamawiającego w dni robocze od 07:00 do 20:00 w średniej miesięcznej liczbie połączeń przewidywanej na około 85 000.

2. Średni czas rozmów szacowany na około 330-390 sekund.

3. Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych infolinii, oszacowana na podstawie jej obsługi w 2018 roku wynosi 85 000 (słownie: osiemdziesiąt pięć tysięcy) +/- 25 %. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu. Wykonawca powinien dysponować zespołem umożliwiającym odebranie przynajmniej 105 000 telefonów miesięcznie zachowując przy tym Wskaźniki Kluczowe określone w Załączniku nr 9 do Umowy.

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.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: tak

Opis opcji:

Zamawiający ma prawo do rozszerzenia Zamówienia o zamówienia opcjonalne w trakcie trwania Umowy polegające na wprowadzeniu zmian/poszerzeniu zakresu świadczonych Usług o dodatkowe elementy konieczne w rozmowie z klientem, które spowodują zwiększenie miesięcznego średniego czasu rozmowy ponad wartość 390 sekund (prawo opcji). Zamawiający skorzysta z prawa opcji, które może stanowić maksymalnie 20 % wartości wynagrodzenia zamówienia podstawowego. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji wielokrotnie przez cały okres trwania umowy, jednakże w granicach określonego wcześniej limitu. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługują żadne

roszczenia z tego tytułu. Warunkiem uruchamiania prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy oświadczenia woli dotyczącego realizacji Zamówienia w ramach prawa opcji.

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**

1. Usługi będą realizowane przez 12 miesięcy, począwszy od 1.9.2019 r. W okresie od zawarcia umowy do 31.8.2019 roku Wykonawca obowiązany jest zapewnić sobie organizacyjne i techniczne możliwości należytej, prawidłowej i terminowej realizacji Usług, w tym wdrożyć wszelkie procesy, przeszkolić konsultantów i wykonać wszelkie inne czynności niezbędne do wykonywania Usług.

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 z Postępowania o udzielenie Zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13) – pkt 23) Ustawy.

2. Z Postępowania o udzielenie Zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1) – pkt 8) Ustawy.

Ocena spełniania warunków wymaganych od Wykonawców zostanie dokonana według formuły „0-1”, tj. „spełnia” – „nie spełnia” na podstawie oświadczeń zawartych w Jednolitym Europejskim Dokumencie Zamówienia (Załącznik nr 2 do SIWZ) dołączonym do oferty złożonej w przedmiotowym Postępowaniu.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia warunek opisany w ust. 1 i 2 powyżej musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie.

Do oferty należy dołączyć aktualne na dzień składania oferty wstępne oświadczenie potwierdzające, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w Postępowaniu. Rzeczne oświadczenie Wykonawca jest zobowiązany złożyć w formie jednolitego dokumentu (Załącznik nr 2 do SIWZ).

Uwaga:

a) W przypadku oferty składanej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia, wymóg złożenia jednolitego dokumentu dotyczy każdego z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w Postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

b) Jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w Postępowaniu oraz spełniania, w zakresie w jakim Wykonawca powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w Postępowaniu, składa jednolite dokumenty dotyczące tych podmiotów.

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

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w kwocie nie mniejszej niż 500 000,00 PLN (słownie: pięćset tysięcy złotych).

2. Osiągnęli w każdym z 3 ostatnich lat obrotowych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy w tym okresie, roczny obrót w obszarze objętym zamówieniem, w wysokości nie niższej niż 3 000 000,00 PLN (słownie: trzy miliony złotych).

III.1.3) Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

O udzielenie Zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonali a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie co najmniej:

a) 1 zamówienie polegające na nieprzerwanej co najmniej 12 miesięcznej obsłudze infolinii posprzedażowej, polegającej na rozpatrywaniu reklamacji klientów w ilości co najmniej 50 000 odebranych połączeń obsługowych miesięcznie. Zamawiający zaznacza, że w ocenie spełniania powyższego warunku nie będzie brał pod uwagę zamówień, których przedmiotem była rejestracja wizyt,

b) 1 zamówienie polegające na nieprzerwanej co najmniej 12 miesięcznej telefonicznej sprzedaży (kampanie wychodzące i przychodzące) w ilości co najmniej 8 000 połączeń sprzedażowych miesięcznie.

2. Potwierdzą, że realizacja usługi będącej przedmiotem zamówienia będzie świadczona w 2 (dwóch) lokalizacjach spełniających wymagania Zamawiającego określone w Opisie Przedmiotu Zamówienia wraz z informacją o podstawie dysponowania tymi lokalizacjami.

III.1.4) Obiektywne zasady i kryteria udziału

III.1.5) Informacje o zamówieniach zastrzeżonych

III.1.6) Wymagane wadzia i gwarancje:

1. Oferta musi być zabezpieczona wadium w wysokości 150 000,00 PLN (słownie: sto pięćdziesiąt tysięcy złotych).

2. Szczegóły dotyczące wniesienia wadium zostały opisane w SIWZ.

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 oferty 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 otwarta

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: 20/05/2019
Czas lokalny: 13:00
- 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**
Data: 20/05/2019
Czas lokalny: 13:30
Miejsce:
Energia Logistyka Sp. z o.o., al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk, POLSKA, Olivia Business Centre bud. Tower, pok. 542

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:**
- VI.4) **Procedury odwoławcze**
- VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**
Prezes Krajowej Izby Odwoławczej
ul. Postępu 17A
Warszawa
02-676
Polska
Tel.: +48 224587801
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
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**
Prezes Krajowej Izby Odwoławczej
ul. Postępu 17A
Warszawa
02-676

Polska
Tel.: +48 224587801
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**
12/04/2019