

Gdańsk, dnia 18 grudnia 2019 r.

Znak: EOBR/ELOG/0129/2019

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT SA” - ZP/05/EOB-DZO/2019.

PYTANIA I ODPOWIEDZI DO POSTĘPOWANIA

Szanowni Państwo,

ENERGA-OBROT SA. przekazuje poniżej odpowiedzi na pytania dotyczące postępowania na: „Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT SA”.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

W opisie zamówienia Zamawiający przewiduje 3 działania:

- obsługa połączeń wychodzących i sprzedaż produktów Zamawiającego
- obsługa połączeń wychodzących i potwierdzanie woli zawarcia umowy przez klienta
- ofertowanie klientów produktami energetycznymi i/ lub okołoenerygetycznymi

Czy dla każdego z działania Zamawiający przewiduje inną bazę? Czy na tej samej bazie mają być wykonane 3 powyższe usługi krok po kroku.

1.a – ofertowanie klientów produktami energetycznymi lub okołoenerygetycznymi

1.b – obsługa połączeń wychodzących i sprzedaż produktów Zamawiającego

1.c – obsługa połączeń wychodzących i potwierdzenie woli zawarcia umowy przez klienta

Odowiedź Zamawiającego:

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. Opis procesu przewiduje I i II kontakt z klientem, które są połączeniami wychodzącymi, realizowanymi przez Wykonawcę.

Opis Procesu:

- 1) Pierwszy kontakt jest połączeniem wychodzącym, którego celem jest zaofertowanie klienta (na podstawie bazy danych przekazanej przez Zamawiającego). Zgodnie z potrzebami Zamawiającego, Klient może być zaofertowany produktami energetycznymi lub okołoenerygetycznymi, bądź też jednym i drugim produktem, jeśli zajdzie taka potrzeba.
- 2) Drugi kontakt jest również kontaktem wychodzącym. Kierowany jest wyłącznie do klientów zainteresowanych ofertą w pierwszym kontakcie, do których wysłany został projekt umowy, celem potwierdzenia zgody na zawarcie zaproponowanej umowy/oferty.

Podsumowując: punkty 1a i 1b z zapytania to ta sama rozmowa.

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Jaki % według bazy stanowią oddzielnie pkt 1.a, 1.b, 1.c

T +48 58 740 28 00
F +48 58 740 28 01

ENERGA-OBROT SA
Al. Grunwaldzka 472
80-309 Gdańsk

Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ
VII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000280916

Regon 220418835
NIP 957-09-68-370

obrot@energa.pl
www.energa.pl

Kapitał zakładowy/wpłacony 371 352 000,00 zł



Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający przewiduje przekazanie bazy 800 000 rekordów dedykowanych (łącznie z prawem opcji) do realizacji pierwszego kontaktu z Klientem. Udział procentowy punktu 1.c zależny jest od skuteczności pierwszego kontaktu.

3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Praca od poniedziałku do piątku 09:00-20:00 oraz soboty 10:00-18:00 – czy Zamawiający ma na myśli połączenia wychodzące ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Opis realizowanego przez Wykonawcę procesu obejmuje jedynie połączenia wychodzące do bazy klientów przekazanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji jedynie połączeń wychodzących do klientów wskazanych w bazach przekazanych przez Zamawiającego, w dniach od poniedziałku do piątku w godz. od 9.00. do 20.00 oraz w soboty od 10.00 do 18.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Wykonywanie połączeń przez Wykonawcę w innych godzinach i dniach, niż przewiduje Zamawiający, może nastąpić jedynie za zgodą Zamawiającego.

4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Jak wygląda proces sprzedaży ?

Odpowiedź Zamawiającego:

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.

Opis Procesu:

- 1) Pierwszy kontakt wychodzący celem zaofertowania klienta (na podstawie bazy danych przekazanej przez Zamawiającego).
- 2) Drugi kontakt wychodzący do klientów zaofertowanych w kontakcie pierwszym, którym wysłany został projekt umowy, celem potwierdzenia zgody na zawarcie zaproponowanej umowy (na podstawie bazy danych przekazanej przez Zamawiającego).

5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Jaki jest % dodzwonalności do bazy ? W podziale na 1.a, 1.b, 1.c

Odpowiedź Zamawiającego:

Szczegółowe parametry procesu zostaną przekazane Wykonawcom zaproszonym do składania ofert.

6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Ile prób połączeń ma zostać wykonanych do 1 rekordu ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Historycznie średnia dla jednego zamkniętego rekordu to 3 próby w I kontakcie oraz 3 próby w II kontakcie.



7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Ile wynosi średni czas rozmów w podziale na 1.a, 1.b, 1.c ?

Odpowiedź Zamawiającego:

Szczegółowe parametry procesu zostaną przekazane Wykonawcom zaproszonym do składania ofert.

8. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie:

Zwracam się z uprzejmą prośbą o wyjaśnienie pozycji w JEDZ wskazanej do uzupełnienia:

Część IV C. Zdolność techniczna i zawodowa pkt. 1b

Czy w rubryce Odpowiedź należy wpisać ponownie zamówienia wskazane jako kryterium kwalifikacji - czyli minimum 2 zamówienia realizowane powyżej 3 miesięcy o wartości przekraczającej 100 000 zł netto miesięcznie. Czy wymogiem jest wykazanie usług dla sektora publicznego?

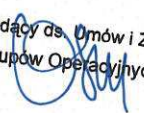
Odpowiedź Zamawiającego:

Zamawiający informuje, że Wykonawcy, którzy ubiegają się o zamówienie powinni uzupełnić JEDZ w Części IV C pkt 1b zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt. IX Informacji do postępowania tj. o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy w okresie ostatnich trzech 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.

Zamawiający nie wymaga wykazania usług dla sektora publicznego.

Z poważaniem

Specjalista Wiodący ds. Umów i Zamówień
Biuro Zakupów Operacyjnych


Anna Osiecka