

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:77046-2016:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Gdańsk: Centrum obsługi klienta
2016/S 046-077046**

Ogłoszenie o zamówieniu – zamówienia sektorowe

Usługi

Dyrektywa 2004/17/WE

Sekcja I: Podmiot zamawiający

I.1) Nazwa, adresy i punkty kontaktowe

Energa Obrót S.A.
al. Grunwaldzka 472
Osoba do kontaktów: Anna Osiecka
80-309 Gdańsk
POLSKA
Tel.: +48 587718912
E-mail: anna.osiecka@energa.pl
Faks: +48 587402801

Adresy internetowe:

Ogólny adres podmiotu zamawiającego: <http://www.energa.pl>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem: Powyższy(-e) punkt(-y) kontaktowy(-e)

Specyfikacje i dokumenty dodatkowe (w tym dokumenty dotyczące dynamicznego systemu zakupów) można uzyskać pod adresem: Powyższy(-e) punkt(-y) kontaktowy(-e)

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przesyłać na adres: Powyższy(-e) punkt(-y) kontaktowy(-e)

I.2) Główny przedmiot lub przedmioty działalności

Sektor elektroenergetyczny

I.3) Udzielenie zamówienia w imieniu innych podmiotów zamawiających

Podmiot zamawiający dokonuje zakupu w imieniu innych podmiotów zamawiających: nie

Sekcja II: Przedmiot zamówienia

II.1) Opis

II.1.1) Nazwa nadana zamówieniu przez podmiot zamawiający:

Outsourcing usług Contact Center.

II.1.2) Rodzaj zamówienia oraz lokalizacja robót budowlanych, miejsce realizacji dostawy lub świadczenia usług

Usługi
Kategoria usług: nr 27: Inne usługi
Kod NUTS PL

II.1.3) Informacje na temat zamówienia publicznego, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów (DSZ)

Ogłoszenie dotyczy zamówienia publicznego

II.1.4) Informacje na temat umowy ramowej

II.1.5) Krótki opis zamówienia lub zakupu:

Przedmiotem zamówienia jest outsourcing usług Contact Center polegający na obsłudze zgłoszeń mailowych i pisemnych klientów rynku masowego zgodnie z ustalonymi procesami i standardami, a także obsłudze zapytań i reklamacji telefonicznych na infolinii Zamawiającego. Powyższe usługi świadczone będą w oparciu o systemy IT Zamawiającego, które zostaną udostępnione Wykonawcy. Po stronie Wykonawcy leży również zapewnienie należytej obsady pracowników niezbędnej do wykonania zleconych usług (zespół obsługowy i zespół sprzedażowy), rekrutacja, badania pracownicze, szkolenia BHP, a także wszystkie aspekty formalno-prawne.

II.1.6) Wspólny Słownik Zamówień (CPV)

79512000

II.1.7) Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

II.1.8) Informacje o częściach zamówienia

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.1.9) Informacje o ofertach wariantowych

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2) Wielkość lub zakres zamówienia

II.2.1) Całkowita wielkość lub zakres:

Całkowita wartość zamówienia przekracza wyrażoną w złotych równowartość kwoty 418 000 EUR

II.2.2) Informacje o opcjach

Opcje: tak

Proszę podać opis takich opcji: A) Zapewnienie pracy konsultantów 1 linii infolinii od poniedziałku do piątku w godzinach 22:00 – 7:00 w zakresie przedmiotu zamówienia w wymiarze do 30 000 roboczogodzin.

b) Zapewnienie pracy konsultantów 1 linii infolinii w niedzielę i święta w zakresie przedmiotu zamówienia w wymiarze do 30 000 roboczogodzin.

c) Zapewnienie obsługi połączeń telefonicznych w języku angielskim w ilości do 1 200 sztuk.

d) Zapewnienie obsługi wiadomości mailowych lub pism w języku angielskim w ilości do 1 200 sztuk.

e) Zapewnienie obsługi wiadomości mailowej lub pisma poprzez udzielenie odpowiedzi telefonicznej w ilości do 510 000 sztuk.

II.2.3) Informacje o wznowieniach

Jest to zamówienie podlegające wznowieniu: nie

II.3) Czas trwania zamówienia lub termin realizacji

Okres w miesiącach: 24 (od udzielenia zamówienia)

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

III.1) Warunki dotyczące zamówienia

III.1.1) Wymagane wadła i gwarancje:

Oferta musi być zabezpieczona wadium w wysokości 150 000 PLN (sto pięćdziesiąt tysięcy złotych).

III.1.2) Główne warunki finansowe i uzgodnienia płatnicze i/lub odniesienie do odpowiednich przepisów je regulujących:

III.1.3) Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa wykonawców, której zostanie udzielone zamówienie:

Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia. W przypadku wspólnego ubiegania się Wykonawców

o udzielenie zamówienia, Zamawiający wymaga, aby Wykonawcy dołączyli do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia dokument ustanawiający pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu o udzielenie zamówienia i zawarcia umowy w sprawie zamówienia.

Jeżeli oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zostanie wybrana, Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przed zawarciem umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

III.1.4) Inne szczególne warunki:

Wykonanie zamówienia podlega szczególnym warunkom: nie

III.2) Warunki udziału

III.2.1) Sytuacja podmiotowa wykonawców, w tym wymogi związane z wpisem do rejestru zawodowego lub handlowego

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów: O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy z 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 2164), zwanej dalej „ustawą”.
2. Spełniają warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt 1) – pkt 4) ustawy.

Uwaga:

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunek opisany w ust. 1. musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie, natomiast warunek opisany w ust. 2. może spełniać łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

Wymagane dokumenty:

1) Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia

w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2) ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

2) Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia.

3) Oświadczenie Wykonawcy, że spełnia warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt 1) – pkt 4) ustawy.

4) Aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4) – pkt 8) ustawy, wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

5) Aktualna informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9) ustawy, wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

6) Aktualne zaświadczenie właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

7) Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu –

wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

8) Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w:

8.1.) pkt 1), 5), 6), 7) – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:

a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości;

b) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie;

c) nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

8.2.) pkt 4) – składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4) – pkt 8) ustawy.

8.3.) Dokumenty, o których mowa w ppkt 8.1) lit. a) i lit. b) oraz ppkt 8.2) powyżej, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Dokument, o którym mowa w ppkt 8.1) lit. c) powyżej, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

9) Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 8) ppkt 8.1) i ppkt 8.2) powyżej, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji Wykonawcy złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem. Zapis pkt 8) ppkt 8.3) powyżej stosuje się odpowiednio.

10) Jeżeli, w przypadku Wykonawcy mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 5) – pkt 8) ustawy, mają miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Wykonawca składa w odniesieniu do nich zaświadczenie właściwego organu sądowego albo administracyjnego miejsca zamieszkania dotyczące niekaralności tych osób w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 5) – pkt 8) ustawy, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, z tym że w przypadku, gdy w miejscu zamieszkania tych osób nie wydaje się takich zaświadczeń – zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego miejsca zamieszkania tych osób lub przed notariuszem.

Uwaga:

W przypadku składania wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty określone w pkt 1) – pkt 2) i pkt 4) – pkt 10) składa każdy z Wykonawców. Pozostałe dokumenty składa łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

Zamawiający dopuszcza, aby oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 3) powyżej, zostało złożone przez pełnomocnika w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

III.2.2) Zdolność ekonomiczna i finansowa

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów: O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

1. Posiadają opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę ubezpieczenia nie mniejszą niż 3 000 000 PLN.
2. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w wysokości nie mniejszej niż 1 000 000 PLN.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunki opisane w ust.

1. – ust. 2. powyżej może spełniać łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

Wykonawca wykazując spełnianie warunków określonych w ust. 1. – ust. 2. powyżej może polegać na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy.

Wymagane dokumenty:

- 1) Opłacona polisa, a w przypadku jej braku, inny dokument potwierdzający, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę ubezpieczenia nie mniejszą niż 3.000.000,00 złotych.
- 2) Informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy na kwotę nie mniejszą niż 1 000 000 PLN wystawiona nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

Uwaga:

W przypadku wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia składanego przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty określone w pkt 1) – pkt 2) powyżej może złożyć łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w ust. 1. – ust. 2. powyżej polega na zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, Zamawiający wymaga od Wykonawcy przedłożenia dokumentów, o których mowa odpowiednio w pkt 1) – pkt 2) powyżej dotyczących tych podmiotów.

III.2.3) **Kwalifikacje techniczne**

Informacje i formalności konieczne do dokonania oceny spełniania wymogów: O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- 1) W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zrealizowali lub realizują minimum dwa zamówienia, w tym:
 - a) minimum jedno polegające na telefonicznej obsłudze posprzedażowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 20 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie;
 - b) minimum jedno polegające na obsłudze korespondencji mailowej lub pisemnej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 5 tysięcy sztuk miesięcznie.Zamawiający zaznacza, iż w przypadku powoływania się przez Wykonawcę na zamówienia będące w trakcie realizacji dotychczasowa zrealizowana na dzień składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia część musi trwać odpowiednio:
 - lit. a) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 20 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,
 - lit. b) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 5 tysięcy obsłużonych sztuk korespondencji mailowej lub pisemnej miesięcznie.

W przypadku składania wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunek określony w ust. 1. powyżej może spełniać łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w ust. 1. powyżej może polegać na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy.

Wymagane dokumenty:

1) Wykaz zamówień wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zgodnie z warunkiem określonym w Sekcji III.2.3) ust. 1 ogłoszenia.

Do każdego zamówienia wymienionego w wykazie należy podać: przedmiot zamówienia (w tym miesięczną liczbę obsłużonych telefonów i korespondencji mailowej i pisemnej), datę wykonania, tj. rozpoczęcia (dd/mm/rrrr) i zakończenia (dd/mm/rrrr) realizacji usług i podmioty, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane

2) Do każdego zamówienia wymienionego w wykazie, o którym mowa w powyżej należy dołączyć dowody potwierdzające, że zamówienia te zostały wykonane lub są wykonywane należycie, tj.:

a) poświadczenie, z tym, że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia;

b) oświadczenie Wykonawcy, jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w lit. a) powyżej;

c) w przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w ww. wykazie zostały wcześniej wykonane lub są wykonywane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa w lit. a) i b) powyżej.

Zamawiający wskazuje, iż stosownie do treści § 1 ust. 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 19 lutego 2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. poz. 231), zwanego dalej „Rozporządzeniem”, w sposób obiektywny i niedyskryminacyjny określił w Sekcji III.2.3) ust. 1 ogłoszenia usługi, których dotyczy obowiązek wskazania przez Wykonawcę w wykazie wykonanych lub wykonywanych zamówień.

Tym samym Zamawiający informuje, iż nie wymaga przedkładania wykazu wszystkich głównych usług wykonanych lub wykonywanych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy w tym okresie wraz z dowodami dotyczącymi głównych usług, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 3) rzeczono Rozporządzenia, ale wymaga przedłożenia wyłącznie dokumentów określonych w pkt 1) i 2) powyżej.

Uwaga:

W przypadku wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia składanego przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty określone w pkt 1) – pkt 2) powyżej może złożyć łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

III.2.4) **Informacje o zamówieniach zastrzeżonych**

III.3) **Specyficzne warunki dotyczące zamówień na usługi**

III.3.1) **Informacje dotyczące określonego zawodu**

Świadczenie usługi zastrzeżone jest dla określonego zawodu: nie

III.3.2) **Osoby odpowiedzialne za wykonanie usługi**

Osoby prawne powinny wskazać nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe osób odpowiedzialnych za wykonanie usługi: nie

Sekcja IV: Procedura

IV.1) Rodzaj procedury

IV.1.1) Rodzaj procedury

Ograniczony

IV.2) Kryteria udzielenia zamówienia

IV.2.1) Kryteria udzielenia zamówienia

Oferta najkorzystniejsza ekonomicznie z uwzględnieniem kryteriów kryteria określone poniżej

1. Cena. Waga 93

2. Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów. Waga 4

3. Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili i pism. Waga 3

IV.2.2) Informacje na temat aukcji elektronicznej

Wykorzystana będzie aukcja elektroniczna: nie

IV.3) Informacje administracyjne

IV.3.1) Numer referencyjny nadany sprawie przez podmiot zamawiający:

ZP/02/DORM/2016

IV.3.2) Poprzednie publikacje dotyczące tego samego zamówienia

nie

IV.3.3) Warunki uzyskania specyfikacji i dokumentów dodatkowych

Dokumenty odpłatne: nie

IV.3.4) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu

30.3.2016 - 13:00

IV.3.5) Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu

polski.

IV.3.6) Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą

IV.3.7) 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 o funduszach Unii Europejskiej

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

VI.3) Informacje dodatkowe:

Uwaga:

1. Ocena spełniania warunków, wymaganych od Wykonawców, zostanie dokonana według formuły „0-1”, tj. „spełnia” - „nie spełnia” na podstawie dokumentów i oświadczeń dołączonych do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Z treści załączonych dokumentów musi jednoznacznie wynikać, iż wymagane warunki Wykonawca spełnia.

2. W przypadku, gdy Wykonawca dla potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu załączy dokumenty zawierające kwoty wyrażone w walutach innych niż złoty polski, Zamawiający przeliczy je na złoty polski. Do przeliczenia zostanie zastosowany średni kurs walut NBP obowiązujący w dniu publikacji niniejszego ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.

W przypadku braku publikacji kursów walut NBP obowiązujących w dniach, o których mowa powyżej, zastosowanie ma kursy ostatnio ogłoszony, przed ww. dniem zgodnie z treścią § 8 pkt 5 Uchwały nr 51/2002 Zarządu Narodowego Banku Polskiego z 23 września 2002 r. w sprawie sposobu wyliczania i ogłaszania bieżących kursów walut obcych (tekst jednolity: Dz. Urz. NBP z 2015 r. poz. 11 ze zm.).

3. Zgodnie z art. 24 ust. 2a ustawy, Zamawiający wykluczy z postępowania o udzielenie przedmiotowego zamówienia Wykonawcę, który w okresie 3 lat przed wszczęciem niniejszego postępowania, w sposób zawiniony poważnie naruszył obowiązki zawodowe, w szczególności, gdy Wykonawca w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa nie wykonał lub nienależycie wykonał zamówienie, co Zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą dowolnych środków dowodowych. Zamawiający nie wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawcy, który udowodni, że podjął konkretne środki techniczne, organizacyjne i kadrowe, które mają zapobiec zawinionemu i poważnemu naruszaniu obowiązków zawodowych w przyszłości oraz naprawił szkody powstałe w wyniku naruszenia obowiązków zawodowych lub zobowiązał się do ich naprawienia.

Uwaga ważne:

1. Zaleca się składanie wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia (wraz z wymaganymi dokumentami i oświadczeniami) na formularzach przygotowanych przez Zamawiającego. Formularze te są dostępne na stronie internetowej Zamawiającego: http://bip.energa.pl/przetargi_Energa_Obrót.xml
2. Wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia należy złożyć w oryginale oraz kopii w wersji elektronicznej, tj. zeskanowanego wniosku w formacie nieedytowalnego pliku PDF na płycie CD lub DVD. W przypadku rozbieżności pomiędzy wnioskiem złożonym w formie pisemnej, a w wersji elektronicznej wiążący jest egzemplarz w formie pisemnej.
3. Jeżeli umocowanie do podpisania wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia nie wynika z dokumentów określonych w Sekcji III.2.1) pkt 1) ogłoszenia, do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia należy dołączyć stosowne pełnomocnictwo. Treść pełnomocnictwa musi jednoznacznie określać czynności, co do wykonywania, których pełnomocnik jest upoważniony. Uznaje się, że pełnomocnictwo do podpisania wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia obejmuje umocowanie do poświadczania za zgodność z oryginałem kopii dokumentów Wykonawcy dołączonych do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
4. Dokumenty załączone do wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia wymagane postanowieniami Sekcji III.2.1), Sekcji III.2.2) i Sekcji III.2.3) niniejszego ogłoszenia (z wyłączeniem pełnomocnictw, dokumentu, o którym mowa w Sekcji III.2.1) pkt 3) ogłoszenia, pisemnego zobowiązania do udostępnienia zasobów, o którym mowa w ust. 8 poniżej oraz listy podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w ust. 10 poniżej), muszą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. W przypadku składania elektronicznych dokumentów powinny być one opatrzone przez Wykonawcę bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
5. Zamawiający zażąda przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonych kopii dokumentu wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu będzie nieczytelna lub będzie budzić wątpliwości co do jej prawdziwości.
6. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.
7. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku podmiotów,

o których mowa w ust. 8 poniżej, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio Wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub te podmioty.

8. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków.

Jeżeli Wykonawca dla wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy polega na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, zobowiązany jest wykazać Zamawiającemu, że będzie dysponował zasobami tych podmiotów w stopniu niezbędnym dla należytego wykonania zamówienia a także, że stosunek łączący go z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów. W tym celu Zamawiający wymaga w szczególności przedłożenia pisemnego zobowiązania tych podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia.

Wykonawca jest zobowiązany wykazać Zamawiającemu, iż ww. zobowiązanie zostało podpisane przez osobę lub osoby uprawnione do reprezentacji tego podmiotu.

Niezależnie od powyższego, Zamawiający wymaga:

- a) określenia zakresu dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu;
- b) wskazania sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia;
- c) określenia charakteru stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem;
- d) podania zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia.

Zamawiający wskazuje, że stosownie do zapisów art. 26 ust. 2e ustawy, podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy, odpowiada solidarnie z Wykonawcą za szkodę Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

9. Pełnomocnictwa złożone wraz z wnioskiem o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, oświadczenie, o którym mowa w Sekcji III.2.1) pkt 3) powyżej, pisemne zobowiązanie do udostępnienia zasobów, o którym mowa w ust. 8 powyżej oraz lista podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w ust. 10 poniżej muszą być przedstawione w formie oryginału, poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem kopii, sporządzonego przez notariusza odpisu lub wyciągu z dokumentu.

10. Wykonawca wraz z wnioskiem o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia składa listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5) ustawy [w rozumieniu art. 4 pkt 14) ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.)], albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia wskazany obowiązek dotyczy każdego z Wykonawców.

11. Wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia wraz z pozostałymi dokumentami należy opakować w następujący sposób:

Koperta zewnętrzna nie może nosić żadnych cech wskazujących na składającego wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Może znajdować się na niej jedynie adres Zamawiającego: Energa Obrót S.A.

al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Departament Obsługi Środowiskowo – Prawnej
Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.
al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
oraz opis:

„Wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na outsourcing usług Contact Center”.

Znak postępowania: ZP/02/DORM/2016

Koperta wewnętrzna powinna być oznaczona nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy tak, aby wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia złożony po terminie można było odesłać Wykonawcy bez otwierania.

12. W przypadku gdyby wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia zawierał informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca winien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, które spośród informacji zawartych we wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia i/lub dokumentach złożonych wraz z wnioskiem o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Strony zawierające powyższe informacje winny być wydzielone oraz ze sobą połączone z zachowaniem ciągłości numeracji stron wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia i/lub pliku dokumentów złożonych wraz z wnioskiem o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

Wykonawca jest jednocześnie zobowiązany do wykazania, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Niewykazanie nie później niż w terminie składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa będzie skutkowało uznaniem przez Zamawiającego, że Wykonawca nie wykazał w ww. terminie, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, w konsekwencji czego Zamawiający odtajni wskazane informacje bez wzywania do dalszych wyjaśnień.

13. Wszystkie strony wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia zawierające jakąkolwiek treść winny być parafowane lub podpisane przez Wykonawcę. Wszelkie zmiany w treści wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia (poprawki, przekreślenia, dopiski) powinny być parafowane lub podpisane przez Wykonawcę – w przeciwnym wypadku nie będą uwzględniane.

14. Wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia należy złożyć w:
Energa Obrót S.A.

al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Departament Obsługi Środowiskowo – Prawnej
Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.
al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Olivia Gate IV p., p. 432 (Kancelaria).

15. Wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia należy złożyć w oryginale (w formie pisemnej).

16. W przedmiotowym postępowaniu oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawca przekazują pisemnie.

17. Zamawiający w celu usprawnienia porozumiewania się dopuszcza aby oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawca przekazywali faksem lub drogą elektroniczną pod warunkiem, że ich treść zostanie dostarczona przed upływem terminu do adresata i niezwłocznie potwierdzona pisemnie na adres wskazany w ust. 19. lit. a) poniżej.

18. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem lub drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

19. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują:
a) pisemnie, na poniższy adres:

Energa Obrót S.A.

al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk
Departament Obsługi Środowiskowo – Prawnej
Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.

al. Grunwaldzka 472, 80-309 Gdańsk

z dopiskiem: „Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego na outsourcing usług Contact Center (znak postępowania: ZP/02/DORM/2016)”.

b) za pomocą faksu na numer faksu: +48 58 740 28 01

c) drogą elektroniczną na adres: anna.osiecka@energa.pl

20. Zamawiający zaprosi do składania ofert maksymalnie 8 Wykonawców, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu. Jeżeli liczba Wykonawców spełniających warunki udziału w postępowaniu będzie większa niż 8, 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.2.3) ust. 1. ogłoszenia. Za każde dodatkowe zamówienie (ponad 2 wymagane zamówienia w Sekcji III.2.3) ust. 1 ogłoszenia) Wykonawca uzyska 1 pkt za każde;
2. w przypadku, gdy dwóch lub więcej Wykonawców uzyska równą liczbę punktów, według kryterium opisanego w pkt 1. powyżej, o kolejności zdecyduje większa łączna suma odebranych połączeń oraz obsłużonych sztuk korespondencji mailowej lub pisemnej miesięcznie wynikająca z zamówień potwierdzających spełnianie warunku udziału w postępowaniu opisanego w Sekcji III.2.3) ust. 1. ogłoszenia;
3. jeżeli pomimo zastosowania powyższych zasad, będzie więcej niż jeden wykonawca na ostatnim miejscu, Zamawiający zaprosi do składania ofert wszystkich takich wykonawców.

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.2.3) ust. 1 ogłoszenia. W pozostałym zakresie Zamawiający odstąpi od wzywania do uzupełnienia dokumentów w celu przyznania dodatkowych punktów zgodnie z powyższymi zasadami.

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. 26 ust. 2b ustawy, celem spełnienia powyższych wymagań.

21. Zamawiający informuje, że pełna Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) zostanie przekazana tym Wykonawcom, którzy zostaną zakwalifikowani do drugiego etapu postępowania i złożą oświadczenie o zachowaniu w poufności danych dotyczących Zamawiającego uzyskanych w toku przedmiotowego postępowania.

Wzór ww. oświadczenia zostanie przekazany Wykonawcom przed zaproszeniem do składania ofert. Po złożeniu rzeczonych oświadczenia Zamawiający przekaże Wykonawcy wraz z zaproszeniem do składania ofert pełną treść SIWZ.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia niniejsze oświadczenie musi złożyć każdy z Wykonawców odrębnie.

VI.4) **Procedury odwoławcze**

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

Prezes Krajowej Izby Odwoławczej zwanej dalej „KIO”

ul. Postępu 17A
02-676 Warszawa
POLSKA

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587801

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

Faks: +48 224587800

VI.4.2) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań: Wykonawcom przysługuje złożenie odwołania do Prezesa KIO na zasadach i w terminie określonych w Dziale VI ustawy.

VI.4.3) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**

KIO

ul. Postępu 17A
02-676 Warszawa
POLSKA

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587801

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

Faks: +48 224587800

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

2.3.2016