

Gdańsk, dnia 1 sierpnia 2016

Znak: EOBR/CUW/0046/2016

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT S.A.” - ZP/03/DSTZRM2016.

ODPOWIEDZI NA PYTANIA WYKONAWCÓW

Szanowni Państwo,

ENERGA-OBROT S.A. przekazuje poniżej odpowiedź na pytanie dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Realizacja telefonicznej kampanii lojalizacji konsumentów ENERGA-OBROT S.A.”

Nr	Pytanie Wykonawcy	Odpowiedź Zamawiającego
1.	Proszę o potwierdzenie czy jeżeli zamknięcie rekordu będzie wymagało np 4 telefonów/ kontaktów/rozmów do klienta to płatność Zleceniodawcy będzie za wszystkie 4 telefony /kontakty /rozmowy, bez względu na czas ich trwania, w wysokości ustalonej w ramach przetargu np: stawka za telefon/kontakt/rozmowę =X wynagrodzenie wyniesie 4*X ?	Zamawiający będzie rozliczał się z Wykonawcą w następujący sposób: <ol style="list-style-type: none"> 1. Za skutecznie nawiązane połączenie z klientem (połączenie do danego rekordu), niezależnie od czasu jego trwania, jednak skutkujące rozliczeniem na bilingu w wielkości równej lub powyżej 0,1 sekundy, niezależnie od tego, czy kierowane jest na numery stacjonarne czy komórkowe, obejmujące wszystkie rozmowy telefoniczne z danym klientem zgodnie z ustalonym scenariuszem. Stawka za połączenie zgodnie z powyższą definicją obejmuje zatem zarówno pierwszy kontakt z Klientem w celu przedstawienia oferty, jak i drugi kontakt z Klientem w celu potwierdzenia przyjęcia oferty. Zgodnie z powyższym jedna stawka za połączenie obejmuje wszystkie połączenia z jednym klientem, zarówno dotyczące pierwszej jak i drugiej rozmowy. Jeśli dojdzie do sytuacji, w której będą np. 3 i więcej połączeń z jednym klientem, to również w ramach tej stawki. 2. Za sukces - osiągnięcie celu sprzedaży, rozumianego jako doprowadzenie do zawarcia umowy z klientem na warunkach przedstawionej

		<p>mu oferty, po łącznym spełnieniu następujących przesłanek:</p> <ul style="list-style-type: none">a) przy okazji pierwszego kontaktu telefonicznego - klient wyraził wolę zapoznania się z ofertą;b) kontakt z klientem został prawidłowo zareportowany Zamawiającemu w sposób umożliwiający mu przesłanie do klienta projektu umowy wraz z załącznikami,c) podczas drugiego kontaktu telefonicznego z Klientem realizowanego po doręczeniu mu projektu umowy wraz z załącznikami - klient złożył oświadczenie wyrażające wolę zawarcia umowy na warunkach przedstawionej mu oferty,d) Klient nie złożył oświadczenia o odstąpieniu od umowy w terminie 14 dni od przeprowadzenia z nim drugiej rozmowy telefonicznej.
--	--	---

Z poważaniem

Dyrektor
Pionu Usług Organizacyjno-Prawnych



Jacek Szubstarski