

(pieczęć Wykonawcy)	OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA
---------------------	----------------------------

I. Opis przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem Zamówienia jest: realizacja telefonicznej kampanii sprzedażowej w przedmiocie lojalizacji klientów Zamawiającego, zgodnie z przedstawionymi poniżej procesami i standardami.
2. 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 łącza umożliwiającego najwyższą jakość prowadzonych rozmów.

Szczegółowy opis usług wchodzących w skład przedmiotu Zamówienia dotyczy realizacji kampanii sprzedażowej o charakterze lojalizacyjnym dla Energa Obrót S.A. na podstawie dostarczonej bazy danych klientów (konsumentów).

Baza klientów przekazywana będzie w trybie miesięcznym, w formacie uprzednio uzgodnionym przez Strony. Przekazanie bazy danych winno być każdorazowo potwierdzone przez Strony protokołem.

Przedmiotem realizacji przez Wykonawcę zakresu prac objętych niniejszym Zamówieniem będzie w szczególności:

- **Wykonywanie połączeń wychodzących do klientów Zamawiającego**

Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania połączeń wychodzących do klientów Zamawiającego w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach od 09.00 - 20.00 oraz w soboty w godzinach 10.00 – 18.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Wykonawca ma prawo ponawiać nieskuteczny kontakt na jednym rekordzie do 5 prób kontaktu do jednego klienta. Za kontakt nieskuteczny uznaje się kontakt, w którym nie nawiązano rozmowy z odbierającym połączenie.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń. Zamawiający jest uprawniony do weryfikowania realizacji przez Wykonawcę obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w oparciu o bieżący monitoring jakości, prowadzony w szczególności w oparciu o badanie Tajemniczego Klienta, audyt zewnętrzny. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić łącze umożliwiające najwyższą techniczną jakość prowadzonych rozmów.

Wykonawca zobowiązuje się do zachowania najwyższej jakości rozmów prowadzonych przez Konsultantów i prawidłowości przekazywanych informacji.

W ramach połączeń wychodzących Wykonawca zobowiązany jest zagwarantować identyfikację numeru, z którego wykonywane jest połączenie z kierunkowym +58, właściwym dla siedziby Zamawiającego

Wykonawca zobowiązany jest do nagrywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach realizowanej kampanii i przekazywania ich Zamawiającemu w trybie dziennym w terminie 1 dnia roboczego od dnia przeprowadzenia rozmowy ścieżką FTP oraz w postaci back-upu w trybie miesięcznym na płytach CD, w terminie 14 kalendarzowych od ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego przesyłanych do siedziby Zamawiającego. Nagrania winne być odpowiednio

skatalogowane z podziałem na „sprzedaż”, „brak sprzedaży” oraz „inne” gdzie „sprzedaż” oznacza rozmowę, w której klient wyraził akcept dla przedstawionej oferty, „brak sprzedaży” rozmowa gdzie doszło do przedstawienia oferty, ale klient nie wyraził zgody na skorzystanie, „inne” wszelkie inne nie opisane jako „sprzedaż” lub „brak sprzedaży”.

Rozmowy winne być przekazane w formacie mp3 opisanym jako:

„data_rozmowy_status_rozmowy_id_klienta_numer_telefonu na który nawiązano połączenie”

Wykonawca zobowiązany będzie do przechowywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach kampanii do czasu przekazania nagrań ścieżką FTP oraz w postaci płyt CD, po przekazaniu rozmów, Wykonawca będzie miał obowiązek usunąć przedmiotowe nagrania z zasobów własnych.

- **Informowanie klienta o warunkach oferty, zgodnie z ustalonym scenariuszem rozmowy**

Wykonawca otrzyma od Zamawiającego regulamin produktu lojalizującego, na podstawie którego zobligowany będzie do przygotowania propozycji Skryptu rozmowy sprzedażowej obejmujące skrypt pierwszej rozmowy telefonicznej, w której Wykonawca przedstawiać będzie warunki oferty oraz skrypt drugiej rozmowy telefonicznej, mającej na celu potwierdzenie z zainteresowanym klientem woli zawarcia umowy na odległość. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania skryptów, o których mowa w zdaniu poprzednim i przedstawienia go Zamawiającemu do zatwierdzenia przed przystąpieniem do realizacji połączeń wychodzących do Klientów, Przy opracowaniu skryptu, Wykonawca zobowiązany jest do dostosowania się do wszelkich uwag i wskazówek Zamawiającego, dotyczących obowiązkowych elementów treści skryptu. Skrypt musi w szczególności odpowiadać wymogom formalnoprawnym w zakresie obowiązków informacyjnych i procedur zawierania umów na odległość, wynikających z przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o Prawach konsumenta (Dz. U z 2014 roku, poz. 827 z późn. zm.) i zostać uprzednio zaakceptowany przez Zamawiającego.

. Wykonawca winien gwarantować realizację rozmów prowadzonych w ramach kampanii zgodnie z zaakceptowanym przez obie strony skryptem rozmowy.

Jednocześnie Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmian w skrypcie w związku z bieżącymi potrzebami biznesowymi, a Wykonawca winien jest zagwarantować wdrożenie zmiany w tym samym dniu roboczym, w którym otrzyma informację o takiej konieczności.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do udostępnienia Wykonawcy dowolnej ilości produktów lojalizacyjnych wraz ze wskazaniem, w jakiej kolejności powinny być przedstawiane Klientowi w przypadku, gdyby Klient nie był zainteresowany pierwszą z ofert

- **Potwierdzenie z zainteresowanym klientem woli zawarcia umowy na odległość poprzez nagranie jego zgody na zapoznanie się ze szczegółami oferty i otrzymanie propozycji umowy.**

Wykonawca podczas pierwszego kontaktu telefonicznego z klientem Zamawiającego zobligowany będzie do przedstawienia oferty lojalizacyjnej, zainteresowania klienta ofertą i przedstawienia mu wynikających z niej korzyści, a następnie do pozyskania zgody klienta Zamawiającego na zapoznanie się ze szczegółami przedmiotowej oferty i zgody na wysłanie propozycji umowy.

Jednocześnie Wykonawca zobowiązany będzie do każdorazowego potwierdzania danych klienta zainteresowanego skorzystaniem z oferty takich jak: imię, nazwisko, nr pesel, adres, numer telefonu, adres e-mail.

Wzór raportu zwrotnego zostanie ustalony za zgodą obu stron.

- **Ponowny kontakt z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia oferty**

Ponowny kontakt telefoniczny z Klientem, który uprzednio wyraził zgodę na przedstawienie mu szczegółów oferty w celu potwierdzenia przyjęcia oferty i zawarcia umowy na warunkach przedstawionej oferty, realizowany po doręczeniu klientowi projektu umowy wraz z załącznikami, tj. nawiązanie z klientami kontaktu telefonicznego w celu pozyskania

przez Wykonawcę od klienta oświadczenia woli zawarcia umowy na warunkach przedstawionej mu oferty i przesłanych mu przez Zamawiającego dokumentów, rozumianego jako wyrażenie przez klienta w sposób dobrowolny zgody na zawarcie umowy; kontakt realizowany będzie do bazy klientów przekazanych przez Zamawiającego, a uprzednio zaofertowanych przez Wykonawcę w pierwszym kontakcie.

Baza danych przeznaczonych do drugiego kontaktu będzie przekazywana w trybie dziennym, w formacie uprzednio ustalonym przez Strony. Baza zawierać będzie dane klientów, którzy wyrazili zgodę skorzystania z oferty w pierwszym kontakcie oraz nie złożyli rezygnacji z przedłożonej im oferty w okresie między pierwszym, a drugim kontaktem.

Wzór raportu zwrotnego zostanie ustalony za zgodą obu stron.

- **Ofertowanie klientów produktem eBok, eFaktura, ewentualnie inne, niezależnie od lojalizacji**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozszerzenia skryptu rozmowy o konieczność ofertowania klientów, z którymi nawiązano połączenie dodatkowymi produktami z oferty Zamawiającego. Zadaniem Wykonawcy miałyby być przedstawianie warunków produktu wraz z korzyściami oraz z dążeniem do pozyskania zgody klienta na aktywację produktu. Zamawiający nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia z tytułu dosprzedaży produktów, ewentualny koszt Wykonawcy powinien być uwzględniony w koszcie połączenia.

- **Ofertowanie klientów produktami okołenergetycznymi takimi jak: eBok, eFaktura, rozliczenia rzeczywiste, payback, liczniki przedpłacone, AMI, home assistance, polecenie zapłaty, saldo sms**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozszerzenia skryptu rozmowy o konieczność ofertowania klientów, z którymi nawiązano połączenie dodatkowymi produktami z oferty Zamawiającego. Zadaniem Wykonawcy miałyby być przedstawianie warunków produktu oraz wynikających z niego korzyści oraz z dążeniami do pozyskania zgody klienta na aktywację produktu. Zamawiający nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia z tytułu dosprzedaży produktów, ewentualny koszt Wykonawcy powinien być uwzględniony w koszcie połączenia.

Przez wskazane produkty okołenergetyczne rozumie się jak niżej:

eBok – elektroniczne biuro obsługi Klienta,

eFaktura – elektroniczna wersja faktury,

rozliczenia rzeczywiste - usługa umożliwiająca dokonywanie samodzielnego rozliczania zużywanej energii w oparciu o stany licznika podawane przez Klienta,

payback - możliwość zbierania punktów za zakupy u ponad 30 partnerów Programu i w ponad 150 sklepach internetowych, w tym za energię elektryczną,

liczniki przedpłacone - usługa rozliczenia pre-paid, która umożliwia zakup porcji energii z dowolną częstotliwością dzięki zamontowaniu specjalnego licznika.

AMI – zaawansowany system pomiarowy, licznik energii elektrycznej z wbudowanym systemem komunikacji do systemu informatycznego, który steruje odczytami energii oraz parametrami licznika w zakresie taryf, włączeń, informacji o jakości energii oraz ciągłości dostawy,

home assistance – usługa Centrum Alarmowe Assistance z bezpłatną pomocą w ramach ubezpieczenia,

polecenie zapłaty - sposób płatności polegający na automatycznym przekazywaniu należności z rachunku bankowego Klienta, w określonym uprzednio terminie,

saldo sms – usługa sprawdzeniu stanu konta poprzez wiadomość sms.

- **Weryfikacja (monitoring) wszystkich rozmów oznaczonych jako "zainteresowany" przed zaraportowaniem ich do Zamawiającego**

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić odsłuch każdej rozmowy, która miałyby zostać wyraportowana jako

„zainteresowany” w pierwszym kontakcie telefonicznym oraz każdej rozmowie, która miałaby zostać wyraportowana jako „sprzedaż” w drugim kontakcie, na podstawie uprzednio przygotowanego i zatwierzonego przez Strony arkusza oceny. Rozmowy, co do których w arkuszu nie będzie maksymalnej oceny nie będą zaliczane jako rozmowy zakończone sukcesem, w takich sytuacjach kontakt z klientem winien zostać ponowiony, a rozmowa wyraportowana do Zamawiającego może zostać dopiero po uzyskaniu maksymalnej oceny w arkuszu oceny.

Jeżeli Zamawiający stwierdzi nieprawidłowości w rozmowach po wyraportowaniu ich przez Wykonawcę, zastrzega sobie możliwość dochodzenia kar wskazanych w projekcie umowy, a sprzedaż winna zostać anulowana wraz z pomniejszeniem wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

- **Weryfikacja i ewentualna korekta danych klienta niezbędnych do przyjęcia oferty**

Wykonawca winien zapewnić każdorazowe potwierdzanie danych kontaktowych klienta takich jak imię, nazwisko, nr pesel, adres, nr telefonu oraz adres e-mail, w każdej rozmowie, w której dojdzie do zaprezentowania oferty klientowi, bez względu na efekt tejże rozmowy.

- **Przygotowanie codziennych raportów dotyczących wyników sprzedaży za dzień poprzedni oraz raportów dotyczących danych statystycznych dla kampanii**

Wzory raportów zostaną ustalone za zgodą obu Stron, w formacie ustalonym przez Strony. Raporty będą przesyłane przez Wykonawcę w formie zaszyfrowanych plików na wskazany przez Zamawiającego adres email. Raporty winny być przekazywane każdorazowo za dzień poprzedni do godziny 12, z wyłączeniem niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy.

- **Pozyskiwanie od klienta dodatkowych informacji, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego np.: informacji o potencjalnym fakcie korzystania z gazu ziemnego**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozszerzenia skryptu rozmowy o konieczność pozyskiwania od klientów, z którymi nawiązano połączenie informacji dodatkowych. Zamawiający nie przewiduje dodatkowego wynagrodzenia z tytułu dosprzedaży produktów, ewentualny koszt Wykonawcy winien zawierać się w koszcie połączenia.

- **Udostępnienie nagrań z rozmów prowadzonych z ramach kampanii na maksymalnie + 1 dzień od dnia przeprowadzenia rozmowy**

Wykonawca zobowiązany jest do nagrywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach realizowanej kampanii i przekazywania ich w trybie dziennym za dzień poprzedni do Zamawiającemu ścieżką FTP oraz w postaci back-upu w trybie miesięcznym na płytach CD przesyłanych do siedziby Zamawiającego. Nagrania winne być odpowiednio skatalogowane z podziałem na „sprzedaż”, „brak sprzedaży” oraz „inne” gdzie „sprzedaż” oznacza rozmowę, w której klient wyraził akcept dla przedstawionej oferty, „brak sprzedaży” rozmowa gdzie doszło do przedstawienia oferty, ale klient nie wyraził zgody na skorzystanie, „inne” wszelkie inne nie opisane jako „sprzedaż” lub „brak sprzedaży”.

Rozmowy winne być przekazane w formacie mp3 opisanym jako:

„data_rozmowy_status_rozmowy_id_klienta_numer_telefonu na który nawiązano połączenie”

Wykonawca zobowiązany będzie do przechowywania wszystkich rozmów prowadzonych w ramach kampanii do czasu przekazania nagrań ścieżką FTP oraz w postaci płyt CD, po przekazaniu rozmów, Wykonawca będzie miał obowiązek usunąć przedmiotowe nagrania z zasobów własnych.

- **przygotowania dodatkowych raportów zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w zakresie prowadzonej kampanii**

Wykonawca zobowiązany jest do przygotowywania, jednorazowo raportów dodatkowych, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego, a związanymi bezpośrednio z realizowaną kampanią. Wzór raportu, format i czas przekazania winien być każdorazowo ustalany przez Strony.

- Ewentualna realizacja dodatkowych kontaktów do Klientów Zamawiającego, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo że, w trakcie trwania przedmiotowej kampanii możliwa jest zmiana oferowanego przez Zamawiającego produktu lub/i zmiana segmentu Klientów Zamawiającego objętych kampanią, za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez skierowanie przez Zamawiającego do Wykonawcy stosownego e-maila w tym przedmiocie z adresu e-mail: XXX na adres Wykonawcy
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do przerwania kampanii w dowolnym momencie, jeżeli wyniki Kampanii osiągną ilość pozytywnie sfinalizowanych rozmów na poziomie 5% do przekazanej bazy lub nie będą spełniały oczekiwań Zamawiającego lub naruszone zostaną postanowienia niniejszej Umowy. Oczekiwania Zamawiającego związane z zakładanym wynikiem kampanii zostaną przedstawione Wykonawcy przed rozpoczęciem kampanii. Przerwanie kampanii nastąpi w formie pisemnego oświadczenia skierowanego na adres siedziby Wykonawcy. Wykonawca ma obowiązek zaprzestania realizacji Kampanii w terminie 14 dni kalendarzowych od otrzymania od Zamawiającego informacji o konieczności przerwania Kampanii z wyżej wskazanych powodów. W terminie kolejnych 7 dni kalendarzowych, Wykonawca ma obowiązek rozliczyć Kampanię tj. przekazać Raporty, nagrania oraz wszelkie dokumenty przekazane Wykonawcy do celów realizacji Kampanii.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany terminu realizacji Umowy i czasowego przerwania kampanii w dowolnym momencie w przypadku, gdy z przyczyn technicznych leżących po stronie Zamawiającego (w szczególności związanych z funkcjonowaniem wewnętrznego systemu obsługi sprzedaży, służącego do aktywacji i rozliczania umów z Klientami) zaistnieje konieczność czasowego przerwania realizacji zamówienia o czas występowania ww. przeszkód technicznych

OBSŁUGA POŁĄCZEŃ WYCHODZĄCYCH

- Obsługa połączeń wychodzących i sprzedaż produktów Zamawiającego.
- Obsługa połączeń wychodzących i potwierdzanie woli zawarcia umowy przez klienta.
- Obsługa połączeń wychodzących dla wszelkich innych kontaktów.
- Zapewnienie wysokich standardów jakościowych obsługiwanych połączeń (weryfikowanych w oparciu o bieżący monitoring jakości przez Zamawiającego, badanie Tajemniczego Klienta, audyt zewnętrzny).
- Pierwsze szkolenia produktowe, proceduralne, będą po stronie Zamawiającego.
- 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
- Czas wstępnych szkoleń po stronie Zamawiającego: 1 dzień roboczy
- Szkolenia wynikające z rotacji pracowników – po stronie Wykonawcy
- Ilość kontaktów wychodzących sprzedażowych: baza 100 000 rekordów miesięcznie, czyli 1 200 000 na czas trwania umowy (12 miesięcy). Możliwa jest zmiana ilości rekordów Klientów przekazywanych Wykonawcy i harmonogramu. Zamawiający zobowiązany jest przekazać stosowną informację Wykonawcy najpóźniej na 14 dni kalendarzowych przed terminem przekazania odpowiedniej części rekordów w określonym harmonogramie. Jednocześnie zastrzega się, że różnica w ilości rekordów Klientów do przekazania Wykonawcy, zgodnie z zapisami w umowie §2 ust. 10 umowy, stanowiącej załącznik do niniejszego postępowania, a ilości rekordów Klientów przekazanych po zmianie dokonanej na podstawie niniejszego postanowienia nie może być mniejsza ani większa niż 30% pierwotnej ilości rekordów
- Średni czas rozmowy sprzedażowej ~ 8:00 minut.

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).

SPRZEDAŻ przez Zespół Sprzedażowy

- Zbudowanie Zespołu Sprzedażowego, którego zadaniem będzie sprzedaż produktów dla klientów.
- Średni czas rozmowy sprzedażowej ~ 8 minut.
- Rozliczenie sprzedaży – za sukces (rozumiane jako klient, który potwierdził wolę zawarcia umowy w pierwszym i drugim kontakcie telefonicznym oraz po zmniejszeniu o odstąpienia od umowy).
- Oczekiwana ilość pozytywnie sfinalizowanych rozmów 10% do przekazanej bazy.
- Zakres zleconych prac będzie dotyczył przeprowadzenia na podstawie przekazanych przez Energia Obrót S.A. baz danych, telefonicznej kampanii sprzedażowej polegającej na świadczeniu czynności dążących do lojalizacji klienta indywidualnego (konsumenta) wraz z czynnościami backoffice, polegającymi na zaraportowaniu zrealizowanej sprzedaży w systemach Wykonawcy.

Szczegółowy opis usług wchodzących w skład przedmiotu zamówienia: realizacja kampanii sprzedażowej o charakterze lojalizacyjnym dla Energia Obrót S.A. na podstawie dostarczonej bazy danych klientów (konsumentów).

Przedmiotem realizacji przez Wykonawcę zakresu prac objętych niniejszym Zamówieniem będzie w szczególności:

- informowanie klienta o warunkach oferty, zgodnie z ustalonym scenariuszem rozmowy,
- zawarcie z zainteresowanym klientem umowy na odległość poprzez nagranie jego zgody na skorzystanie z oferty,
- ponowny kontakt z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia oferty, realizowany po doręczeniu klientowi projektu umowy wraz z załącznikami, tj. nawiązanie z klientami kontaktu telefonicznego w celu pozyskania przez Wykonawcę od klienta oświadczenia woli zawarcia umowy na warunkach przedstawionej mu oferty i przesłanych mu przez Zamawiającego dokumentów, rozumianego jako wyrażenie przez klienta w sposób dobrowolny zgody na zawarcie umowy; kontakt realizowany będzie do bazy klientów przekazanych przez Zamawiającego, a uprzednio zaofertowanych przez Wykonawcę w pierwszym kontakcie,
- ofertowanie klientów produktem eBok, eFaktura, ewentualnie inne, niezależnie od lojalizacji,
- weryfikacja (monitoring) wszystkich rozmów oznaczonych jako "sprzedaż" przed zaraportowaniem ich do Zamawiającego,
- weryfikacja i ewentualna korekta danych klienta niezbędnych do przyjęcia oferty,
- przygotowanie codziennych raportów dotyczących wyników sprzedaży za dzień poprzedni oraz raportów dotyczących danych statystycznych dla kampanii,
- pozyskiwanie od klienta dodatkowych informacji, zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego np.: informacji o potencjalnym fakcie korzystania z gazu ziemnego,
- udostępnienie nagrań z rozmów prowadzonych z ramienia kampanii na maksymalnie + 1 dzień od dnia przeprowadzenia rozmowy,

- przygotowania dodatkowych raportów zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w zakresie prowadzonej kampanii,
- realizacja dodatkowych czynności backoffice w zakresie prowadzonej kampanii, polegających na zaraportowaniu zrealizowanej sprzedaży w systemach Wykonawcy.

Wymagania w stosunku do personelu:

- wykształcenie minimum średnie,
- znajomość pakietu MS Office,
- umiejętność pracy na wielu systemach operacyjnych,
- nienaganna dykcja,
- znajomość podstawy telefonicznej obsługi klientów.

Zamawiający zaznacza, że w cenie całkowitej za wykonane zamówienia należy uwzględnić:

- koszty wszystkich szkoleń i wdrożenia/uruchomienia procesu oraz wszystkie koszty, które oferent poniesie w trakcie trwania współpracy, z tytułu realizacji kampanii
- iż przekazana baza może zawierać % numerów telefonów niepoprawnych tj. takich, na które nie ma możliwości realizacji połączenia*

* „połączenie” - sytuacja, w której doszło do nawiązania połączenia telefonicznego skutkującego rozliczeniem na bilingu w wielkości równej lub powyżej 0,1 sekundy rozmowy niezależnie od tego, czy kierowane jest na numery stacjonarne czy komórkowe, obejmujące pełną rozmowę telefoniczną z Klientem zgodnie z ustalonym scenariuszem rozmowy; połączenie dotyczy zarówno pierwszego kontaktu z Klientem w celu przedstawienia oferty, jak i drugiego kontaktu z Klientem.

Zamawiający przewiduje obciążenie Wykonawcy karami umownymi na zasadach i warunkach szczegółowo określonych w umowie, stanowiącej załącznik do dokumentacji przetargowej.