

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <http://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:62062-2017:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Gdańsk: Centrum obsługi klienta  
2017/S 034-062062**

**Ogłoszenie o zamówieniu – zamówienia sektorowe**

**Usługi**

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 587718912  
E-mail: [anna.osiecka@energa.pl](mailto:anna.osiecka@energa.pl)  
Faks: +48 587402801  
Kod NUTS: PL

**Adresy internetowe:**

Główny adres: <http://www.energa.pl>

I.2) **Wspólne zamówienie**

I.3) **Komunikacja**

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: [https://bip.energa.pl/przetargi\\_Energa\\_Obrot.xml](https://bip.energa.pl/przetargi_Energa_Obrot.xml)

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać na adres podany powyżej

I.6) **Główny przedmiot działalności**

Sektor elektroenergetyczny

**Sekcja II: Przedmiot**

II.1) **Wielkość lub zakres zamówienia**

II.1.1) **Nazwa:**

Outsourcing usług Contact Center.  
Numer referencyjny: ZP/01/EOB-DORM/2017

II.1.2) **Główny kod CPV**

79512000

II.1.3) **Rodzaj zamówienia**

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

Przedmiotem Zamówienia jest outsourcing usług Contact Center polegających na obsłudze połączeń przychodzących oraz korespondencji elektronicznej klientów rynku masowego Energa Obrót S.A.

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 przez Wykonawcę usług polegających na obsłudze Contact Center (tj. obsłudze infolinii i korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym) zgodnie z wiedzą przekazaną na szkoleniu i dostępną w systemach, gdzie:

a) przez obsługę infolinii rozumie się podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego obsłużenia zapytania lub reklamacji Klienta indywidualnego dzwoniącego na infolinię Zamawiającego zgodnie z wiedzą przekazaną podczas szkolenia lub dostępną w systemach, na które to obsłużenie składa się: (1) udzielenie Klientowi podczas rozmowy telefonicznej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na zapytanie lub reklamację, zgodnie z informacjami przekazanymi w materiałach szkoleniowych lub dostępnymi w systemach, (2) odnotowanie przyczyn kontaktu Klienta w dostępnym systemie obsługowym udostępnionym przez Zamawiającego, (3) aktualizacja danych teleadresowych Klienta, (4) przedstawienie krótkiej informacji o oferowanych przez Zamawiającego produktach sprzedażowych, a w sytuacji zainteresowania Klienta przekierowanie Klienta do zespołu sprzedażowego po stronie Zamawiającego lub innego Wykonawcy albo umówienie na kontakt sprzedażowy);

— Szacowana średnia liczba miesięcznych połączeń telefonicznych na infolinii, oszacowana na podstawie roku 2016, to 124 000 (słownie: sto dwadzieścia cztery tysiące) +/- 20 %. Liczba przekazywanych do obsługi połączeń przychodzących uzależniona jest od ilości wpływu połączeń w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu.

b) przez obsługę zgłoszeń korespondencji wpływającej kanałem elektronicznym (dalej również: maile) rozumie się podjęcie wszelkich czynności niezbędnych dla kompleksowego:

— udzielenia Klientowi poprawnej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi zgodnej z wiedzą przekazaną na szkoleniu lub dostępną w systemach na zapytanie lub reklamację Klienta indywidualnego, który kieruje do Zamawiającego zapytanie lub reklamację za pośrednictwem kanałów komunikacji elektronicznej lub

— udzielenia Klientowi poprawnej merytorycznej i wyczerpującej odpowiedzi na jego zapytanie lub reklamację po uprzednim uzyskaniu informacji lub opinii z innej komórki Zamawiającego, o których uzyskanie Wykonawca uprzednio wystąpił;

— Szacowana średnia liczba miesięcznej korespondencji mailowej, oszacowana na podstawie danych historycznych roku 2016, to 22 500 (słownie: dwadzieścia dwa tysiące pięćset) +/- 20 %. Liczba przekazywanych do obsługi maili uzależniona jest od ilości wpływu maili w danym miesiącu, na co Zamawiający nie ma wpływu.

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryteria określone poniżej

Kryterium jakości - Nazwa: Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki rozmów / Waga: 5

Kryterium jakości - Nazwa: Liczba zmonitorowanej i ocenionej miesięcznie próbki maili / Waga: 5

Cena - Waga: 90

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

- II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**  
Początek: 01/09/2017  
Koniec: 31/08/2019  
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: nie
- 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. Zamówienie będzie realizowane przez okres 24 miesięcy od 1.9.2017 roku. W okresie od udzielenia zamówienia do 1.9.2017 roku nastąpi wdrożenie procesów będących przedmiotem zamówienia.  
2. Umowa zostanie zawarta łącznie: na okres 24 miesięcy od 1.9.2017 roku oraz czas pozostały od udzielenia zamówienia do tej daty.

### **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.

Uwaga:

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 warunki opisane w ust. 1. – ust. 2. powyżej musi spełniać każdy z Wykonawców odrębnie. Zamawiający bada czy wobec podmiotu, na zdolnościach którego polega Wykonawca nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w ust. 1. – ust. 2 powyżej.

Uwaga:

1. 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).

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. Posiadają aktualne i opłacone ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem Zamówienia na sumę ubezpieczenia w wysokości co najmniej 3 000 000 PLN (słownie: trzy miliony złotych 00/100).
2. Potwierdzą posiadanie środków finansowych lub zdolności kredytowej w kwocie nie mniejszej niż 1 000 000 PLN (słownie: jeden milion złotych 00/100).

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia warunek opisany w ust. 1. – ust. 2. powyżej może spełniać łącznie grupa Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia. Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w ust. 1. – ust. 2. powyżej może polegać na zasobach innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Ustawy.

### 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 trzech lat przed upływem terminu składania ofert 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 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie;
- b) minimum jedno polegające na obsłudze korespondencji mailowej zgłoszeń i reklamacji przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy sztuk miesięcznie.

Zamawiający zaznacza, iż w przypadku powoływania się przez Wykonawcę na zamówienia będące w trakcie realizacji dotychczasowa zrealizowana na dzień składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia część musi trwać odpowiednio:

- lit. a) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,
- lit. b) – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 7 tysięcy obsłużonych sztuk korespondencji mailowej miesięcznie.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia warunek opisany 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. 22a ust. 1 Ustawy.

Uwaga:

Do oferty należy dołączyć aktualne na dzień składania oferty wstępne oświadczenie potwierdzające, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu. Rzeczne oświadczenie Wykonawca jest zobowiązany złożyć w formie jednolitego dokumentu.

- 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.

W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych nadziei złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w Sekcji III.1.3) ogłoszenia tj.:

Wykaz zamówień wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, spełniających warunek określony w Rozdziale IX ust. 2 SIWZ (zgodnie z treścią Załącznika nr 9 do SIWZ). Do każdego zamówienia wymienionego w wykazie należy podać: zakres i przedmiot zamówienia (w tym miesięczną liczbę obsłużonych telefonów i korespondencji mailowej), 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. Do każdego zamówienia wymienionego w ww. wykazie, należy załączyć dowody potwierdzające, że zamówienia te zostały wykonane lub są wykonywane należycie (określone w Rozdz. XI, ust.2. pkt 16 SIWZ).

**III.1.4) Obiektywne zasady i kryteria udziału**

**III.1.5) Informacje o zamówieniach zastrzeżonych**

**III.1.6) Wymagane wadia i gwarancje:**

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

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

**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: 28/03/2017  
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: 28/03/2017  
Czas lokalny: 13:30  
Miejsce:  
Energa-Obrót S.A.  
al. Grunwaldzka 472  
80-309 Gdańsk  
Miejsce: Olivia Business Centre bud. Tower, pok. 416.  
Informacje o osobach upoważnionych i procedurze otwarcia:  
Szczegółowy opis sposobu zapakowania i zaadresowania ofert umieszczono w pkt. XVI SIWZ.

#### **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:**  
W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w Postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w Sekcji III, 1.2) ogłoszenia, tj.:
- 1) Opłaconą 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 PLN.
  - 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 1 miesiąc przed upływem terminu składania ofert w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
- Ponadto, Zamawiający żąda od Wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a Ustawy, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w par 5 pkt 1) – pkt 9) w rozporządzeniu Ministra Rozwoju z dnia 26.7.2016 w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Ofertę należy złożyć w oryginale w formie pisemnej oraz kopii w wersji elektronicznej, tj. zeskanowanej oferty

w formacie nieedytowalnego pliku PDF na nośniku USB/DVD/CD. W przypadku rozbieżności pomiędzy ofertą złożoną w formie pisemnej, a w wersji elektronicznej wiążący jest egzemplarz w formie pisemnej”.

15. Ofertę należy opakować w następujący sposób:

Koperta zewnętrzna nie może nosić żadnych cech wskazujących na składającego ofertę. Może znajdować się na niej jedynie adres Zamawiającego:

Energa-Obrót S.A.

al. Grunwaldzka 472

80-309 Gdańsk

Dział Obsługi Przetargów – Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.

Olivia Gate, IV p. p. 432 (Kancelaria)

al. Grunwaldzka 472

80-309 Gdańsk

oraz opis

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na

„Outsourcing usług Contact Center”

Znak postępowania: ZP/01/EOB-DORM/2017

Nie otwierać przed dniem 28.3.2017 r. do godziny 13:00.

#### 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](mailto: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**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

Wykonawcom przysługuje złożenie odwołania do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej na zasadach i w terminie określonych w Dziale VI ustawy.

##### 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](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Faks: +48 224587800

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

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**  
15/02/2017