

Gdańsk, dnia 13 marca 2017

Znak: EOBR/CUW/0012/2017

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Outsourcing usług Contact Center” - ZP/01/EOB-DORM/2017.

WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ

Szanowni Państwo,

Zamawiający, tj. ENERGA-OBRÓT S.A. przekazuje poniżej wyjaśnienia dotyczące treści SIWZ w postępowaniu na: „Outsourcing usług Contact Center”.

1. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Dot. Systemowego zamknięcia sprawy:

- Czy czas poświęcony na systemowe zamknięcie sprawy został wliczony do średniego czasu obsługi?
- Jeżeli nie, prosimy o informację, ile czasu potrzebne jest na systemowe zamknięcie sprawy oraz ile takich czynności wykonywanych jest średnio w miesiącu.

Odpowiedź Zamawiającego

- Nie, czas poświęcony na systemowe zamknięcie sprawy nie został wliczony do średniego czasu obsługi.
- Systemowe zamknięcie sprawy zajmuje około 1 minuty.
- Szacunkowy wolumen miesięczny to 1200 czynności (łącznie dla wszystkich procesów).

2. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Badanie tajemniczego Klienta realizowane jest przez firmę zewnętrzną. Kto pokrywa koszty badania?

Odpowiedź Zamawiającego

Koszty badania Tajemniczego Klienta pokrywa Zamawiający.

3. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Dotyczy kontaktów zwrotnych do Klienta:

- Jaki % ze 124 000 połączeń telefonicznych wymaga kontaktu zwrotnego do Klienta?
- Czy kontakty zwrotne wliczone są do wskazanej liczby połączeń oraz średniego czasu trwania połączeń (370-400 sekund)?
- Czy kontakty zwrotne rozliczane są wg ustalonej stawki za obsługę zgłoszenia?
- Czy kontakty zwrotne realizowane są przez system Zamawiającego?



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

ENERGA-OBRÓT 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

Umówienie na kontakt zwrotny, opisane w przedmiocie Zamówienia, dotyczy procesu sprzedażowego (konwersja obsługa-sprzedaż), którego realizacja nie obejmuje niniejszego Zamówienia. Kontakty zwrotne w tematach sprzedażowych bądź transfery bezpośrednie będą realizowane w innym procesie.

Podczas rozmowy telefonicznej wymagane jest jedynie krótkie zachęcenie Klienta do danego produktu i jeżeli wyrazi on zgodę - umówienie na kontakt zwrotny bądź transfer bezpośredni (te działania zostały wliczone w podany średni czas rozmowy). Sprzedażowy kontakt zwrotny nie będzie realizowany przez Wykonawcę.

4. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Czy wymagani są Konsultanci ze znajomością języka angielskiego? Jeżeli tak, to jaki procent rozmów prowadzonych jest w języku angielskim.

Odpowiedź Zamawiającego

W przypadku rozmów w języku angielskim - Klienci powinni zostać umówieni na kontakt zwrotny, a informacja o powyższym przekazana w celu oddzwonienia do Zamawiającego lub przełączeni bezpośrednio do Zamawiającego.

Zamawiający oczekuje od konsultanta Wykonawcy umiejętności przekazania Klientowi krótkiej informacji o powyższym.

5. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Czy pierwsze szkolenie wstępne dla kadry menedżerskiej Wykonawcy może być przeprowadzone w miejscu wskazanym przez Wykonawcę?

Odpowiedź Zamawiającego

Tak, pierwsze szkolenie wstępne dla kadry menedżerskiej Wykonawcy może być przeprowadzone w miejscu wskazanym przez Wykonawcę, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

6. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Czy wystarczy kopia polisy potwierdzająca sumę ubezpieczenia 3 000 000 zł czy może mają Państwo jakieś specyficzne wymagania odnośnie zapisów na polisie?

Odpowiedź Zamawiającego

Jednym z warunków udziału w postępowaniu jest posiadanie aktualnego i opłaconego ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej **w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia** na sumę ubezpieczenia w wysokości co najmniej 3 000 000,00 zł (słownie: trzy miliony złotych 00/100). Ocena spełniania powyższego warunku zostanie dokonana na podstawie oświadczeń zawartych w jednolitym europejskim dokumencie zamówienia (Załącznik nr 2 do SIWZ) dołączonym do oferty złożonej w przedmiotowym postępowaniu.

W celu potwierdzenia spełniania m.in. powyższego 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 oświadczeń lub dokumentów (Rozdział XI, pkt. 2 ust. 14 SIWZ) potwierdzających te okoliczności.

7. Prośba Wykonawcy o wyjaśnienie

Oferent zwraca się w niniejszym piśmie z zapytaniem i wnioskiem do Zamawiającego dot. Rozdziału IX pkt.4 lit. a) SIWZ, w którym Zamawiający opisał swoje oczekiwania względem referencji,



jednocześnie zwracając uwagę, iż istnieje istotne zagrożenie ograniczenia kręgu Wykonawców mogących wziąć udział w postępowaniu z uwagi na zbyt restrykcyjne wymagania w tym zakresie. W Rozdziale IX SIWZ, „Wymagania podstawowe”, w punkcie IV przewidziano, że:

- Rozdział IX pkt. 4 lit. a) SIWZ – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie,

W ocenie Oferenta wymaganie powyższe nie jest uzasadnione specyfiką przedmiotu Zamówienia (w szczególności nie uzasadniają powyższego wymagania dotyczącego liczby odebranych połączeń). Konieczność spełnienia wyżej wskazanych wymagań **nie daje gwarancji należytego wykonania usługi i pozostaje bez związku z jakością świadczenia Wykonawcy**. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie odpowiedniego świadczenia usług Contact Center, zaś samo liczebne spełnienie wymagania wskazanego w referencjach nie rzutuje na sposób wykonywania umowy i możliwość uzyskania oczekiwanych przez Zamawiającego efektów. **Nie jest bowiem przedmiotem zamówienia spełnianie ww. kryteriów, ale zapewnienie realizacji usług na rzecz Zamawiającego, które wchodzi w zakres przedmiotu zamówienia, gdzie rolą jest uruchomienie Contact Center w zakresie obsługi połączeń przychodzących (infolinii) – I linia oraz obsługę korespondencji mailowej (za które rozumie się też korespondencję wpływającą innym kanałem elektronicznym).**

W związku z tym należy uznać, że powyższe wymaganie nie jest uzasadnione ani względami technicznymi, ani innymi od których zależy realizacja Zamówienia. Zarazem kwestionowane wymaganie w istotny sposób ogranicza konkurencyjność Zamówienia, przez co narusza art. 29 ust 2 Pzp. Żądanie spełnienia nadmiernych wymagań w referencjach eliminuje z postępowania większość wykonawców zdolnych do wykonania Zamówienia, posiadających odpowiednie kompetencje, spełniających szczegółowe warunki udziału w postępowaniu. Jednocześnie z drugiej strony Zamawiający dokonując postulowanej zmiany SIWZ istotnie rozszerzy krąg potencjalnych wykonawców, co może mieć tylko bardzo korzystne przełożenie na ceny ofert.

Zgodnie z art. 29 ust 2 Ustawy: Przedmiotu zamówienia nie można opisywać w sposób, który mógłby utrudniać w oczywisty sposób uczciwą konkurencję. Wskazane przez Zamawiającego nadmiernych wymagań w referencjach ograniczają krąg wykonawców mogących wziąć udział w postępowaniu.

Uwzględnienie wniosku Oferenta o zmianę i wprowadzenia możliwości realizowania zamówienia z referencjami w zakresie obsługi Contact Center w ilości minimum 30 tysięcy przychodzących i wychodzących połączeń miesięcznie zapewni zgodność SIWZ z Ustawą PZP.

Zgodnie z treścią art. 29 ust. 2 ustawy przedmiotu zamówienia nie można opisywać w sposób, który mógłby utrudniać uczciwą konkurencję. Diskryminacja konkurentów ma miejsce, gdy „wymagania, jakie powinien spełniać przedmiot zamówienia, są na tyle rygorystyczne, że nie jest to uzasadnione potrzebami zamawiającego, a jednocześnie ogranicza krąg wykonawców zdolnych do wykonania zamówienia. Dlatego opis przedmiotu zamówienia publicznego następuje z naruszeniem zasad uczciwej konkurencji, jeżeli zamawiający stawia wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia, które nie są uzasadnione potrzebami zamawiającego (wyr. ZA z 6.4.2005r., UZP/ZO/0-592/05). Zamawiający musi słusznie wykazać, że wyłącznie produkt o parametrach granicznych wyznaczonych w specyfikacji umożliwi mu realizację celu założonego w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego (patrz wyrok SO w Bydgoszczy z 25.1.2006r., II Ca 693/05, niepubl.)”.

Zgodnie z wyrokiem Krajowej Izby Odwoławczej przy Prezesie Urzędu Zamówień Publicznych z dnia 10 kwietnia 2012 r. sygn. KIO 573/12: „Przygotowanie opisu przedmiotu zamówienia w sposób bezpośredni wpływa na przebieg postępowania o udzielenie zamówienia i

OSM

rzutuje na treść przyszłej umowy. Wobec ww. skutków niezbędne jest dochowanie przez zamawiającego spoczywającego na nim obowiązku przygotowania opisu przedmiotu zamówienia w sposób precyzyjny, wyczerpujący, z uwzględnieniem wszystkich wymagań i okoliczności mających wpływ na sporządzenie oferty, ale również z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców”.

W niniejszym postępowaniu, obecna treść Rozdziału IX pkt. 4 lit. a) SIWZ, uniemożliwia Oferentowi złożenie konkurencyjnej oferty. Nie może być tak, że Zamawiający bez podania uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze bezpodstawnie zawęży krąg oferentów, którzy chcieliby zaoferować Zamawiającemu realizowanie zamówienia oraz którzy posiadają doświadczenie w obsłudze Contact Center.

Oferent wskazuje za wyrokiem Krajowej Izby Odwoławczej przy Prezesie Urzędu Zamówień Publicznych z dnia 23 kwietnia 2014 r. sygn. KIO 698/14:

1. Należyte przygotowanie opisu przedmiotu zamówienia stanowi obowiązek zamawiającego, a niewypełnienie tego obowiązku prowadzi do naruszenia zasad wynikających z ustawy z 2004 r. - Prawo zamówień publicznych, co w konsekwencji wpływa na wynik postępowania. Opis przedmiotu zamówienia powinien umożliwiać wykonawcom jednakowy dostęp do zamówienia i nie może powodować nieuzasadnionych przeszkód w otwarciu zamówień publicznych na konkurencję. Naruszenie zasady uczciwej konkurencji określonej w ustawie z uwagi na niewłaściwe opisanie przedmiotu zamówienia zachodzi, między innymi w sytuacji, gdy zamawiający opisze przedmiot zamówienia przez zbytne dookreślenie przedmiotu powodujące, bez uzasadnienia, wskazanie na konkretny produkt. Naruszenie to polega również na dookreśleniu opisu przedmiotu zamówienia w taki sposób, który nie znajduje uzasadnienia ani w technicznym ani w funkcjonalnym uregulowaniu potrzeb zamawiającego.

2. Niezgodne z zasadą uczciwej konkurencji oraz równego traktowania wykonawców jest opisywanie przedmiotu zamówienia w sposób, który będzie uniemożliwiał dostęp do udziału w postępowaniu lub stawiał wybranych wykonawców w uprzywilejowanej sytuacji wobec pozostałych. Nie można zatem mówić o zachowaniu zasady uczciwej konkurencji w sytuacji, gdy przedmiot zamówienia określany jest w sposób, iż preferowane i wskazane przez zamawiającego rozwiązania wskazują na konkretny produkt.

Mając na uwadze powyższe należy wskazać, że w przedmiotowym postępowaniu Zamawiający nie zachował zasad uczciwej konkurencji, na co wskazuje powyżej postawiony przez Zamawiającego, a zakwestionowane niniejszym pismem, wymóg w zakresie referencji. Stanowi to naruszenie zasady uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców. Zasada równego traktowania w zamówieniach publicznych wynika również bezpośrednio z postanowień dyrektyw.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 dyrektywy 92/50 dotyczącej udzielania zamówień na usługi zamawiający obowiązani są zapewnić, że nie będzie dyskryminacji pomiędzy wykonawcami ubiegającymi się o zamówienie publiczne. Odpowiednik tego przepisu zawarty jest również w dyrektywie 93/36 o dostawach (art. 5 ust. 7: „Zamawiający są zobowiązani zagwarantować, że nie ma dyskryminacji pomiędzy dostawcami.”) oraz w dyrektywie 93/37 o robotach budowlanych (art. 3 ust. 6). Zasada równego traktowania nakazuje takie same sytuacje traktować jednakowo, chyba że różnicowanie byłoby obiektywnie uzasadnione (M. Lemke "Zamówienia publiczne w Unii Europejskiej. Dyrektywy dotyczące zamówień publicznych na usługi, dostawy i roboty budowlane", UZP, Warszawa 2001, str. 21.).

Mając na uwadze powyższe, Oferent wnosi o zmianę parametrów wskazanych w referencji, które pozwolą złożyć ofertę zrealizowania zamówienia z użyciem referencji w zakresie obsługi w ilości minimum 30 tysięcy połączeń przychodzących i wychodzących – łącznie/miesiąc, a nie bezpodstawnie zawężonej do 40 tysięcy odebranych połączeń miesięcznie.



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

Regon 220418835
NIP 957-09-68-370

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

obrot@energa.pl
www.energa.pl

Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ
VII Wydział Gospodarczy KRS
KRS 0000280916

Kapitał zakładowy/wpłacony 371 352 000,00 zł

Oferent wnosi o wprowadzenie zmienionego zapisu:

- Rozdział IX pkt.4 lit. a) SIWZ – przez minimum 12 następujących po sobie miesięcy w ilości minimum 30 tysięcy przychodzących oraz wychodzących połączeń miesięcznie.

W tych okolicznościach wnoszę jak na wstępie.

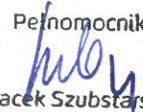
Czy wobec powyższego Zamawiający wyraża zgodę na zmianę SIWZ we wnioskowany przez Oferenta sposób?

Odpowiedź Zamawiającego

Obsługa infolinii i korespondencji mailowej ma kluczowe znaczenie wizerunkowe dla Spółki.

Zamawiającemu zależy na udzieleniu zamówienia Wykonawcy, którego dotychczasowe doświadczenie odzwierciedli potencjalne możliwości w zakresie oczekiwanego poziomu realizacji Zamówienia. Oczekiwane przez Zamawiającego 40 tysięcy połączeń nie stanowi nawet połowy minimalnego szacowanego ruchu przychodzącego, który Wykonawca powinien zrealizować zgodnie z przedmiotem Zamówienia. Chcąc zapewnić wysoką jakość usług w zakresie obsługi posprzedażowej Zamawiający wskazał w SIWZ wartości minimalne, które powinny zmniejszyć ryzyko wyłonienia Wykonawcy bez doświadczenia w zarządzaniu wysoko wolumenowych projektach dotyczących obsługi Klienta (Contact Center). Nie bez znaczenia jest również fakt, że Zamawiającemu zależy na szybkim wdrożeniu się Wykonawcy w realizację przedmiotu zamówienia, co implikuje konieczność posiadania dużego doświadczenia w obsłudze posprzedażowej.

Z poważaniem

Pełnomocnik

Jacek Szubstarski

