

WARUNKI ZAMÓWIENIA (WZ)

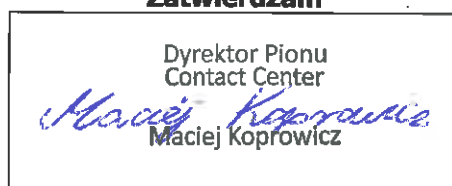
oznaczenie sprawy:1400/DW00/ZK/KZ/2016/0000039260



Enea Centrum Sp. z o.o.
Departament Obsługi Klientów

**Usługa telefonicznej obsługi ruchu nadmiarowego
połączeń na numer 611 111 111**

Zatwierdzam



pieczęć i podpis Kierownika Zamawiającego
(osoby upoważnionej)

Poznań, dnia 26 kwietnia 2016

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | |
|---|----|
| Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW | 3 |
| 1. INFORMACJE WSTĘPNE..... | 3 |
| 2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA | 4 |
| 3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA..... | 4 |
| 4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA..... | 4 |
| 5. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE | 4 |
| 6. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA..... | 5 |
| 7. WADIUM..... | 6 |
| 8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY | 6 |
| 9. OFERTY WSPÓLNE | 7 |
| 10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY..... | 7 |
| 11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT..... | 8 |
| 12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ | 8 |
| 13. KRYTERIA OCENY OFERT | 8 |
| 14. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA..... | 10 |
| 15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY | 10 |
| 16. ODRZUCENIE OFERTY | 11 |
| 17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA | 11 |
| 18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY | 12 |
| 19. ZAWARCIE UMOWY..... | 12 |
| Rozdział II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA..... | 13 |
| 20. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA | 13 |
| Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW | 19 |
| Załącznik nr 1 – Formularz oferty..... | 20 |
| Załącznik nr 2 – Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu..... | 22 |
| Załącznik nr 3 – Upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty i załączników..... | 23 |
| Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności | 24 |
| Załącznik nr 5 – Wykaz Podwykonawców | 25 |
| Załącznik nr 6 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy | 26 |
| Załącznik nr 7 – Wykaz Projektów Podobnych | 27 |
| Załącznik nr 8 – Projekt Umowy | 29 |

Rozdział I – INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW**1. INFORMACJE WSTĘPNE**

1.1. Zamawiającym w niniejszym postępowaniu jest:

Enea Centrum Sp. z o.o.
60-201 Poznań, ulica Górecka 1
NIP: 777-000-28-43; REGON: 630770227
wpisana do w Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań -
Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
pod numerem KRS 0000477231,
o kapitale zakładowym: 3 929 000,00 zł

1.2. Adres do korespondencji, składania ofert i kontaktu z Zamawiającym:

Enea Centrum Sp. z o.o.
Adres: **ul. Górecka 1, 60-201 Poznań**
Tel.: **+48 61 884 55 27**
Godziny urzędowania: **8⁰⁰ – 15⁰⁰**

1.3. Numer postępowania:

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem:
1400/DW00/ZK/KZ/2016/0000039260

Wykonawcy we wszystkich kontaktach z Zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

1.4. Wydawanie Warunków Zamówienia:

Ofertę w niniejszym postępowaniu może złożyć Wykonawca, który pobierze od Zamawiającego Warunki Zamówienia, które Zamawiający udostępnił na swojej stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> (Nowa Platforma Zakupowa)

Zmiany Warunków Zamówienia, odpowiedzi na pytania oraz wszelkie inne informacje o postępowaniu dostępne będą jedynie na stronie

1.5. Do postępowania nie znajdują zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2015, poz. 2164 z późn. zm.).

1.6. W niniejszym postępowaniu Wykonawcom nie przysługują środki odwoławcze.

1.7. Wykonawca może zwrócić się pisemnie do Zamawiającego o wyjaśnienie Warunków Zamówienia, **w tym może zgłosić propozycje modyfikacji Projektu Umowy stanowiącego Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia.**

W tym celu Zamawiający zaleca zgłaszać pytania w formie pliku z zgodnie z **Załącznikiem nr 6 do Warunków Zamówienia**. Zamawiający przewiduje jedną turę pytań dla wszystkich Wykonawców. Zamawiający po zakończeniu tury pytań, udzieli odpowiedzi na zgłoszone pytania (bez ujawniania ich źródeł), które umieści na stronie internetowej <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> (Nowa Platforma Zakupowa) przy czym Zamawiający nie jest związany wnioskami Wykonawców. Zamawiający wymaga, aby Arkusz z pytaniami Wykonawcy został przekazany w formie edytowalnego pliku oraz skanu podpisanego dokumentu w terminie **do dnia 05.05.2016r. do godz. 10:00** na adres e-mail: aneta.wlodarczak@enea.pl.

Jeżeli pytania wpłyną po terminie określonym w zdaniu poprzednim Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpatrzenia.

1.8. Na wniosek Wykonawcy, przed terminem złożenia oferty, Zamawiający dopuszcza w dniu 04.05.2016r., między godz. 9:00 a 14:00 możliwość **jednorazowej jednogodzinnej** konsultacji z Wykonawcą, w siedzibie Zamawiającego, celem doprecyzowania Opisu Przedmiotu Zamówienia. Po spotkaniu zostanie sporządzona notatka, która zostanie udostępniona na platformie Zamawiającego wszystkim Wykonawcom. **W przypadku zainteresowania konsultacjami Zamawiający prosi o przekazanie stosownej informacji na adres e-mail: aneta.wlodarczak@enea.pl w terminie do 30.04.2016 r. do godz. 13.00.**

1.9. Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu do składania ofert, zmodyfikować treść Warunków Zamówienia w tym zmienić termin składania ofert. Dokonana w ten sposób modyfikacja

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Warunków Zamówienia zostanie umieszczona na stronie <http://www.enea.pl/bip/zamowienia> (Nowa Platforma Zakupowa)

- 1.10. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim w związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski.
- 1.11. W postępowaniu obowiązuje zasada pisemności z zastrzeżeniem, że Zamawiający dopuszcza możliwość przekazania korespondencji drogą elektroniczną. Zamawiający i Wykonawca przekazują wnioski, zawiadomienia, oświadczenia oraz informacje z zachowaniem formy pisemnej (skan) drogą elektroniczną. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przekazane drogą elektroniczną uważa się za złożone w wyznaczonym terminie jeżeli ich treść dotarła do adresata przed upływem terminu. Postanowienia zawartego w zdaniu poprzednim nie stosuje się do ofert, które zawsze muszą wpłynąć do Zamawiającego w oryginale z zachowaniem formy pisemnej przed upływem terminu składania ofert.
- 1.12. Zamawiający przygotowuje i przeprowadza niniejsze postępowanie w sposób zapewniający zachowanie uczciwej konkurencji oraz równe traktowanie Wykonawców. Czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem niniejszego postępowania wykonują osoby zapewniające bezstronność i obiektywizm.
- 1.13. Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktowania się z Wykonawcami jest:

Pani Aneta Włodarczak
ENECA Centrum Sp. z o.o. – Departament Logistyki
Biuro Udzielania Zamówień
ul. Górecka 1, 60-201 Poznań

tel.: (61) 884 39 46
tel. kom. 665 611 563
e-mail: aneta.wlodarczak@enea.pl
w godzinach 8⁰⁰ – 15⁰⁰

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia jest prowadzone w oparciu o wewnętrzne regulacje zakupowe obowiązujące u Zamawiającego.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

- 3.1. Przedmiotem zamówienia jest:

Usługa telefonicznej obsługi ruchu nadmiarowego połączeń na numer 611 111 111

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Rozdziale II Warunków Zamówienia „Szczegółowy opis Przedmiotu Zamówienia”.

- 3.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 3.3. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych.
- 3.4. Nie dopuszcza się składania ofert wariantowych.
- 3.5. Nie dopuszcza się składania ofert równoważnych.
- 3.6. Złożona oferta musi dokładnie odpowiadać Opisowi Przedmiotu Zamówienia zawartemu w Rozdziale II Warunków Zamówienia i zostać przedstawiona zgodnie z Formularzem Ofertowym stanowiącym **Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**.

4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

- 4.1. Przedmiot zamówienia będzie realizowany począwszy od dnia zawarcia umowy aż do wyczerpania określonej w umowie maksymalnej wartości wynagrodzenia, lecz nie dłużej niż przez okres 12 miesięcy od daty zawarcia umowy w zależności od tego które ze zdarzeń nastąpi wcześniej.

5. WYMAGANIA KWALIFIKACYJNE

- 5.1. Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą:
 - a) posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania określonych prac lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień,

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- b) posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponować potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
- c) znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia,
- d) nie podlegać wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia,
- e) wykazać się realizacją przynajmniej 3 (trzech) Projektów Podobnych (**Załącznik nr 7 - Wykaz Projektów Podobnych**).

Przez Projekt Podobny Zamawiający rozumie:

Świadczenie usługi telefonicznej obsługi ruchu przychodzącego o wolumenie miesięcznym nie mniejszym niż 30 000 połączeń odebranych, zrealizowanej w okresie od stycznia 2012 do marca 2016. Nadto Zamawiający wymaga aby jeden z trzech projektów podobnych został zrealizowany dla podmiotu z sektora elektroenergetycznego.

- 5.2. Wykonawca musi wykazać spełnianie ww. warunków nie później niż na dzień składania ofert na podstawie przedłożonych oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 6.
- 5.3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków na zasadzie „spełnia – nie spełnia” na podstawie przedłożonych przez wykonawcę oświadczeń i dokumentów, o których mowa w pkt 6 niniejszych Warunków Zamówienia.
- 5.4. Nie dopuszcza się posługiwania zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, z wyjątkiem zasobów podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, do której należy Wykonawca.

6. WYMAGANE DOKUMENTY I OŚWIADCZENIA

- 6.1. W celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu Zamawiający żąda przedstawienia następujących oświadczeń i dokumentów:
 - a) wypełniony i podpisany Formularz oferty obejmujący oświadczenie o zaakceptowaniu Warunków Zamówienia (**Załącznik nr 1 do Warunków Zamówienia**);
 - b) oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (**Załącznik nr 2 do Warunków Zamówienia**);
 - c) upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę (**Załącznik nr 3 do Warunków Zamówienia**);
 - d) podpisane Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności (**Załącznik nr 4 do Warunków Zamówienia**);
 - e) aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert w tym postępowaniu; w przypadku zaświadczenia o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, Zamawiający dopuszcza przedstawienie wydruku z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej (www.firma.gov.pl); w przypadku zarejestrowania w Krajowym Rejestrze Sądowym, Zamawiający dopuszcza przedstawienie odpisu z odpowiedniego rejestru Krajowego Rejestru Sądowego, w formie wydruku pobranego ze strony internetowej Ministerstwa Sprawiedliwości (<https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu>);
 - f) wypełniony i podpisany wykaz podwykonawców i zakres powierzonych im prac (jeśli dotyczy) wraz z oświadczeniem Wykonawcy o ponoszeniu pełnej odpowiedzialności w stosunku do Zamawiającego za działania podwykonawców jak za działania własne (**Załącznik nr 5 do Warunków Zamówienia**),
 - g) wykaz doświadczenia Wykonawcy w realizacji Projektów Podobnych (**Załącznik nr 7 do Warunków Zamówienia**) wraz z dokumentami potwierdzającymi należyte wykonanie usług (dokumenty referencji, kopie protokołów odbiorczych lub dokumenty potwierdzające opłacenie przez klientów wystawionych faktur), zgodnie z pkt 5.1 lit. e);
 - h) aktualnego zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, opłat lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
 - i) aktualnego zaświadczenia właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzających, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne, lub zaświadczeń, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- j) Wypełniony i podpisany Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia wraz z oświadczeniem, że oddelegowany zespół Wykonawcy składający się ze Specjalistów Wykonawcy którego członkowie posiadać będą niezbędne do wykonania zamówienia uprawnienia, kwalifikacje zawodowe, doświadczenie i wykształcenie. Do zespołu projektowego Wykonawcy winny być oddelegowane osoby realizujące Projekty Podobne.
- k) Do oferty należy załączyć zabezpieczony przed zniszczeniem nośnik elektroniczny, zawierający pełną treść składanej oferty (wraz z załącznikami, parafkami, podpisami, pieczętkami etc.) W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między treścią poszczególnych egzemplarzy (wersji elektronicznej i formy pisemnej) za rozstrzygającą będzie uznana treść oryginału w formie pisemnej.
- 6.2. Dokumenty, o których mowa w pkt. 6.1 muszą być przedstawione w formie oryginału lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy, z wyjątkiem zaświadczeń pobranych ze strony ceidg.gov.pl oraz ems.gov.pl. Poświadczenia za zgodność z oryginałem należy dokonać poprzez umieszczenie na kopii każdej zapisanej strony dokumentu czytelnego zapisu: „, za zgodność z oryginałem” (lub innego o tożsamym znaczeniu) wraz z datą i podpisem osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy. Z zastrzeżeniem iż dokument pełnomocnictwa winien być bezwzględnie złożony w oryginale lub kopii notarialnie poświadczonych za zgodność z oryginałem.
- 6.3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 6.1 lit. e), h), i) 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 – dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
 - b) 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 - dokument winien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesięcy przed upływem terminu składania ofert;
- 6.4. Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 6.3., zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed notariuszem, właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania.
- 6.5. Jeżeli termin składania ofert ulegnie przesunięciu, wówczas dokumenty, które do tego czasu utraciły ważność, winny zostać uaktualnione.

7. WADIUM

W niniejszym postępowaniu wadium nie jest wymagane.

8. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 8.1. Oferta musi zawierać wszystkie dokumenty wymienione w pkt 6 Warunków Zamówienia. **W przypadku udostępnienia przez Zamawiającego wzoru dokumentu, zaleca się, aby Wykonawca zastosował go.**
- 8.2. Zaleca się, aby wszystkie dokumenty składające się na ofertę, z zastrzeżeniem pkt 8.3. były połączone (spięte) oraz ponumerowane i zaparafowane.
- 8.3. Oferta oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne w ramach ENEA Centrum Sp. z o. o. nie są natomiast dostępne publicznie, chyba, że obowiązek taki wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca jest zobowiązany zastrzec wyraźnie w treści oferty, że nie mogą być one udostępnione innym Wykonawcom oraz złożyć je wraz z ofertą (w tym samym opakowaniu), ale jako odrębny dokument.
- Zaleca się, aby w treści oferty, w miejscach występowania ww. informacji, znalazło się wyraźne odesłanie do treści tego dokumentu.
- 8.4. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa, które nie zostały oznaczone w wymagany sposób.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- 8.5. Oferta wraz z załącznikami i wszystkimi dokumentami musi być podpisana przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Upoważnienie do podpisania oferty musi być dołączone do oferty, o ile nie wynika ono z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę.
- 8.6. Oferta musi być sporządzona pisemnie w języku polskim. Oferty sporządzone w języku innym niż polski oraz oferty nieczytelne zostaną odrzucone.
- 8.7. Postępowanie jest prowadzone w języku polskim. W związku z tym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, zapytania do treści Warunków Zamówienia, oferty itp. Muszą być składane w języku polskim. Zawarte w ofercie dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniami na język polski. Zamawiający dopuszcza możliwość przedstawienia tłumaczenia zwykłego. W przypadku wątpliwości Zamawiający może zażądać uzupełnienia oferty o tłumaczenie sporządzone przez tłumacz przysięgłego
- 8.8. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z uczestnictwem w niniejszym postępowaniu, w tym także z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 8.9. Oferta winna być złożona w opakowaniu uniemożliwiającym odczytanie jej zawartości bez usunięcia tego opakowania. Opakowanie musi być zaadresowane na Zamawiającego, być opatrzone informacją o nadawcy (firma/nazwa lub imię i nazwisko Wykonawcy, jego adres), adresacie (adres Zamawiającego, imię i nazwisko osoby wyznaczonej do kontaktów w przedmiotowym postępowaniu) oraz zawierać zapis:

**Oferta w postępowaniu o udzielenia zamówienia na:
Usługa telefonicznej obsługi ruchu nadmiarowego połączeń na numer 611 111 111
1400/DW00/ZK/KZ/2016/0000039260**

Nie otwierać przed 13.05.2016r. przed godz. 12:00

- 8.10. Wykonawca może wprowadzić zmiany oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert:
 - a) w przypadku wycofania oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, że ofertę swą wycofuje, w zamkniętej kopercie oznaczonej zgodnie z pkt 8.10., z dopiskiem „Wycofanie”,
 - b) w przypadku zmiany oferty, Wykonawca składa pisemne oświadczenie, iż ofertę swą zmienia, określając zakres i rodzaj tych zmian, a jeśli oświadczenie o zmianie pociąga za sobą konieczność wymiany czy też przedłożenia nowych dokumentów – Wykonawca dokumenty te załącza do oświadczenia.Powyższe oświadczenia i ewentualne dokumenty należy zamieścić w zamkniętej kopercie, oznaczonej zgodnie z pkt 8.10., z dopiskiem „Zmiany”.
- 8.11. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty, ani wycofać jej po upływie terminu do
- 8.12. składania ofert.
- 8.13. Wszelkie materiały dotyczące postępowania, dostarczone przez Wykonawców, nie podlegają zwrotowi.
- 8.14. Złożenie oferty jest równoznaczne z akceptacją Warunków Zamówienia, włącznie z projektem Umowy zawartym w Załączniku nr 8 do Warunków Zamówienia. Jednocześnie Zamawiający informuje, iż w przypadku, gdy Wykonawca ma propozycje, uwagi lub zastrzeżenia do projektu umowy zawartej w Załączniku nr 8 do Warunków Zamówienia, może zgłosić je jedynie w trybie określonym w pkt. 1.8. Warunków Zamówienia. W przypadku, gdy Zamawiający uzna zgłoszone propozycje, uwagi lub zastrzeżenia za zasadne, zostaną wprowadzone odpowiednie modyfikacje do projektu umowy.

9. OFERTY WSPÓLNE

W niniejszym postępowaniu Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wspólnych przez Wykonawców, w tym m. in. działających w formie Konsorcjum. Przedmiotowe ograniczenie nie dotyczy przedsiębiorców działających w ramach spółki cywilnej.

10. SPOSÓB OBLICZENIA CENY OFERTY

- 10.1. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia, o którym mowa w Rozdziale II Warunków Zamówienia.
- 10.2. Cena powinna być skonstruowana w sposób podany w formularzu oferty. Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty i w trakcie realizacji umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.
- 10.3. Cena musi być wyrażona w złotych polskich niezależnie od wchodzących w jej skład elementów. Wszelkie rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA OFERT

- 11.1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego wskazanej w pkt 1.2. Warunków Zamówienia, w Kancelarii Zamawiającego (lok nr 424), w terminie do **13.05.2016r., godz. 12:00.**
 11.2. Za termin złożenia oferty uważa się termin jej wpływu do miejsca wskazanego w pkt. 11.1.
 11.3. Oferty złożone po terminie zostaną zwrócone Wykonawcom bez otwierania..

12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

- 12.1. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
 12.2. Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej oferty danego Wykonawcy.

13. KRYTERIA OCENY OFERT

- 13.1. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie poniższych kryteriów oceny ofert:

| Lp. | Kryterium oceny ofert | Waga kryterium |
|----------|--|----------------|
| 1 | Cena oferty | 60 pkt |
| 2 | Doświadczenie w telefonicznej obsłudze Klienta podmiotów z sektora elektroenergetycznego | 20 pkt |
| 3 | Rozwiązania organizacyjne w zakresie realizacji usługi | 20 pkt |

13.1.1 Cena oferty

| Lp. Ceny | Cena | Waga kryterium |
|----------|---|----------------|
| 1 | Koszt minuty odebranego przez Konsultanta połączenia w przedziale wolumenu 0 minut- 60 000 minut/ miesiąc | 15% |
| 2 | Koszt minuty odebranego przez Konsultanta połączenia w przedziale wolumenu 60 001 minut- 180 000 minut/ miesiąc | 30% |
| 3 | Koszt minuty odebranego przez Konsultanta połączenia w przedziale wolumenu 180 001 minut – 240 000 minut/ miesiąc | 25% |
| 4 | Koszt minuty odebranego przez Konsultanta połączenia w przedziale wolumenu powyżej 240 0001 minut/ miesiąc | 15% |
| 5 | Koszt minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta | 15% |

Zamawiający przyzna punkty zgodnie z zasadami opisanymi poniżej.

Kryterium – CENA (1-5)

Liczba punktów, którą można uzyskać w ramach składowych ceny od 1 do 5 obliczona zostanie na podstawie poniższego wzoru:

$$CENA 1 = \left(\frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} \right) \times 60 \text{ pkt} \times 15\%$$

$$CENA 2 = \left(\frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} \right) \times 60 \text{ pkt} \times 30\%$$



$$\text{CENA 3} = \left(\frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} \right) \times 60 \text{ pkt} \times 25\%$$

$$\text{CENA 4} = \left(\frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} \right) \times 60 \text{ pkt} \times 15\%$$

$$\text{CENA 5} = \left(\frac{\text{cena oferty najtańszej}}{\text{cena oferty badanej}} \right) \times 60 \text{ pkt} \times 15\%$$

Kryterium CENA= CENA 1+ CENA 2+ CENA 3+ CENA 4+ CENA 5

13.1.2 Doświadczenie w telefonicznej obsłudze Klienta.

| Lp. | Doświadczenie w telefonicznej obsłudze Klienta podmiotów z sektora elektroenergetycznego | Waga kryterium |
|-----|--|----------------|
| 1 | Dwie wykazane i potwierdzone usługi | 2 pkt |
| 2 | Trzy wykazane i potwierdzone usługi | 6 pkt |
| 3 | Cztery i więcej potwierdzonych usług | 12 pkt |

Liczba punktów, która można uzyskać w ramach tego kryterium obliczona zostanie na podstawie opisu doświadczenia Wykonawcy (załącznik nr 7 WZ) w realizacji Projektów Podobnych wraz z dokumentami potwierdzającymi, że te usługi zostały zrealizowane z należytą starannością.

W kryterium Doświadczenie w telefonicznej obsłudze Klienta podmiotów z sektora elektroenergetycznego maksymalną liczbę punktów otrzyma Wykonawca, który w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, wykonał przynajmniej cztery projekty polegające na telefonicznej obsłudze Klientów podmiotów z sektora elektroenergetycznego przez okres przynajmniej 3 miesięcy każda i przedstawi dokumenty potwierdzające zrealizowanie tych usług.

Usługi podlegające punktacji muszą spełniać następujące wymagania:

- zostały wykonane w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz, których te usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami są:

a) poświadczenie

b) oświadczenie wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa powyżej.

W kryterium doświadczenie w telefonicznej obsłudze Klientów podmiotów z sektora elektroenergetycznego, Wykonawca może otrzymać maksymalnie 20 punktów.

Nie dopuszcza się posługiwania zasobami podmiotów trzecich w celu wykazania doświadczenia, z wyjątkiem zasobów podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, do której należy Wykonawca.

13.1.3 Rozwiązanie organizacyjne

| Lp. | Rozwiązania organizacyjne w zakresie realizacji usługi | Waga kryterium |
|-----|---|----------------|
| 1 | Dedykowany do realizacji usługi: Kierownik Projektu oraz Koordynator wraz z Trenerem i Zespołem odpowiedzialnym za jakość prowadzonej obsługi Klienta | 8 pkt |
| 2 | Dedykowani Konsultanci do realizacji usługi wykonujący obowiązki w ramach umów o pracę, lub umów cywilnoprawnych których stroną jest Wykonawca | 8 pkt |

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | | |
|----------|---|-------|
| 3 | Lokalizacja Wykonawcy, w której będzie realizowana usługa położona jest w granicach administracyjnych miasta Poznań | 4 pkt |
|----------|---|-------|

Oddelegowany zespół Wykonawcy składający się ze Specjalistów Wykonawcy (Załącznik nr 8 do Warunków Zamówienia), którego członkowie posiadać będą niezbędne do wykonania zamówienia uprawnienia, kwalifikacje zawodowe, doświadczenie i wykształcenie. Do zespołu projektowego Wykonawcy winny być oddelegowane osoby realizujące Projekty Podobne.

- 13.2. Za ofertę najkorzystniejszą, będzie uznana oferta, która uzyska największą ilość punktów w ramach kryterium oceny ofert.
- 13.3. Jeżeli Zamawiający nie będzie mógł dokonać wyboru oferty zgodnie z pkt 13.1 Warunków Zamówienia z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans wszystkich kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę, która otrzyma najwięcej punktów w ramach oceny kryterium CENA 1 + CENA 2.

14. OTWARCIE OFERT I PRZEBIEG POSTĘPOWANIA

- 14.1. Otwarcie ofert w niniejszym postępowaniu jest niejawnym.
- 14.2. Postępowanie o udzielenie zamówienia jest przeprowadzane przez Komisję Przetargową powołaną przez Zamawiającego.
- 14.3. Po otwarciu ofert, Zamawiający dokona badania ofert w celu stwierdzenia, czy Wykonawcy nie zostają wykluczeni oraz czy oferty nie podlegają odrzuceniu. Nieodrzucone oferty Wykonawców, którzy nie zostali wykluczeni zostaną poddane procedurze oceny zgodnie z kryteriami oceny ofert, określonymi w Warunkach Zamówienia. Zamawiający dopuszcza możliwość poprawy oczywistego błędu rachunkowego lub pisarskiego w treści oferty. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zmianie dokonanej w złożonej przez niego ofercie.
- 14.4. Jeżeli oferta będzie zawierać rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, Zamawiający zwróci się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 14.5. W toku badania i oceny złożonych ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących złożonych przez nich ofert lub wezwać Wykonawców do uzupełnienia brakujących, bądź poprawienia błędnych dokumentów, oświadczeń lub wyjaśnienia ich treści w terminie wskazanym przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia konsultacji z Wykonawcami w celu wyjaśnienia kwestii związanych z wezwaniami do uzupełnienia lub weryfikacji błędów.
- 14.6. Zamawiający przeprowadzi negocjacje warunków realizacji zamówienia przynajmniej z trzema Wykonawcami, którzy złożyli najkorzystniejsze oferty w przedmiotowym postępowaniu.. Zamawiający zastrzega, że nie wszyscy Wykonawcy, którzy złożą niepodlegające odrzuceniu oferty mogą zostać zaproszeni do udziału w negocjacjach. Jeśli oferty złożyło mniej niż trzech Wykonawców, Zamawiający do negocjacji zaprasza wszystkich Wykonawców. Przedmiotem negocjacji będzie cena i jej składowe lub inne elementy oferty wskazane przez Zamawiającego w Formularzu oferty. Ustalenia zawarte w protokole z negocjacji są wiążące dla Wykonawców. Jednocześnie Zamawiający zastrzega, że przeprowadzenie negocjacji nie jest równoznaczne z wyborem oferty Wykonawcy. Zamawiający może poprosić o złożenie oferty uzupełniającej, uwzględniającej ustalenia poczynione podczas przebiegu negocjacji.
- 14.7. Treść Umowy, której Projekt stanowi **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia** obowiązujących w dniu terminu składania ofert nie podlega negocjacom. Treść umowy może ulec zmianie jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach za które uznaje się zwłaszcza wprowadzanie zapisów zapewniających sprawne wykonanie umowy. Powyższe nie dotyczy postanowień umowy, w których pozostawiono miejsca do uzupełnienia.
- 14.8. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, w rozumieniu pkt. 13.3 Warunków Zamówienia.
- 14.9. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający zawiadomia Wykonawców, którzy złożyli oferty, o wyniku postępowania.

15. WYKLUCZENIE WYKONAWCY

- 15.1. Wykonawca podlega wykluczeniu w przypadku gdy:

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- a) w ciągu ostatnich trzech lat przed wszczęciem Postępowania wyrządził stwierdzoną prawomocnym wyrokiem Sądu szkodę Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z GK ENEA w związku z realizacją zamówienia.
 - b) W ciągu ostatnich trzech lat przed wszczęciem postępowania wyrządził szkodę zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z GK ENEA nie wykonując Zamówienia lub wykonując je nienależycie, a szkoda ta nie została dobrowolnie naprawiona do dnia wszczęcia Postępowania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności;
 - c) w ciągu ostatnich trzech lat przed wszczęciem Postępowania wypowiedział Zamawiającemu lub pozostałym Spółkom z GK ENEA Umowę z przyczyn innych niż wina Zamawiającego lub siła wyższa.
 - d) W ciągu ostatnich trzech lat przed wszczęciem postępowania odmówił zawarcia umowy w sprawie zamówienia po wyborze jego oferty przez Zamawiającego lub pozostałe Spółki z GK ENEA.
 - e) otwarto w stosunku do niego likwidację, lub którego ogłoszono upadłość, z wyjątkiem Wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli poprzez likwidację majątku upadłego;
 - f) wykonywał bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego Postępowania lub posługiwał się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba że udział tych Wykonawców w Postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji;
 - g) złożył nieprawdziwe informacje mające wpływ na wynik prowadzonego Postępowania;
 - h) nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu.
- 15.2. Oferta Wykonawcy, który został wykluczony z postępowania, na którego realizację złożył ofertę jest uznawana za odrzuconą i nie podlega ocenie.

16. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę wykluczonego z postępowania wraz z podaniem uzasadnienia. ODRZUCENIE OFERTY

- 16.1. Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy, jeżeli:
- a) jej treść nie odpowiada wymaganiom określonym w Warunkach Zamówienia, pomimo wezwania Wykonawcy do uzupełnienia oferty lub weryfikacji błędów w ofercie w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie pod warunkiem gdy wezwanie do uzupełnienia zawierało informacje o rygorze odrzucenia oferty;
 - b) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
 - c) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub nie zaproszonego do składania ofert;
 - d) jej treść narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego
 - e) została złożona po terminie składania ofert
- 16.2. Zamawiający niezwłocznie informuje Wykonawcę o odrzuceniu oferty wraz z podaniem uzasadnienia.

17. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

- 17.1. Zamawiający może unieważnić postępowanie w przypadku:
- a) gdy żadna z ofert nie spełnia kryteriów określonych w Warunkach Zamówienia;
 - b) gdy cena najkorzystniejszej z ofert spełniających kryteria określone w Warunkach Zamówienia, pomimo przeprowadzenia negocjacji z Wykonawcami, przewyższa kwotę, którą ENEA Centrum Sp. z o.o. zamierza przeznaczyć na finansowanie Zamówienia;
 - c) gdy Kierownik Zamawiającego nie zatwierdzi przedstawionej mu rekomendacji wyboru oferty;
 - d) gdy wystąpią istotne okoliczności powodujące, że prowadzenie postępowania lub realizacja zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego
 - e) gdy wystąpią inne uzasadnione przyczyny.
 - f) Informacja o unieważnieniu postępowania przekazywana jest wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty. Kierownik Zamawiającego może podjąć decyzję o poinformowaniu Wykonawców o przyczynie unieważnienia postępowania

WARUNKI ZAMÓWIENIA

18. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

W niniejszym postępowaniu zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie jest wymagane.

19. ZAWARCIE UMOWY

- 19.1. Z Wykonawcą, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa w formie pisemnej, w terminie i w miejscu wskazanym przez Zamawiającego. Strony mogą zawrzeć umowę po upływie terminu związania ofertą, o ile wyrażą na to zgodę. Projekt umowy stanowi **Załącznik nr 9 do Warunków Zamówienia**.
- 19.2. Jeżeli okaże się, że Wykonawca, którego oferta została wybrana będzie uchylał się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia, przedstawi nieprawdziwe dane w szczególności nie przedstawi dowodu ustanowienia zabezpieczenia, nie przedłożył polisy - o ile jest wymagana lub przedstawił nieprawdziwe dane Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

Rozdział II – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**20. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Wykonawca świadczyć będzie usługę telefonicznej obsługi ruchu nadmiarowego połączeń na numer 611 111 111 generowanego przez osoby kontaktujące się na numer 611 111 111 Zamawiającego.

Wolumen

Wolumen połączeń telefonicznych generowany przez osoby kontaktujące się na numer 611 111 111 Zamawiającego zależy od ilości i zakresu, oraz czasu trwania zdarzeń wywołujących ruch nadmiarowy oraz wolumenu połączeń obsługiwanych przez Contact Center Zamawiającego.

Zamawiający oświadcza, że historycznie (dane za okres 01.10.2015- 01.04.2016) średniomiesięczny wolumen całkowity połączeń przychodzących kierowanych na numer 611 111 111 wyniósł 110 000 połączeń.

Przedmiotem zamówienia jest obsługa ruchu nadmiarowego. Zamawiający wstępnie zakłada, że ruch nadmiarowy będzie obejmował wolumen powyżej 90 000 połączeń przychodzących/ miesiąc, a do tego poziomu Zamawiający będzie świadczył usługę telefoniczną obsługi połączeń poprzez wewnętrzne Contact Center.

Zamawiający zastrzega przy tym, że przyjęty wyżej wolumen 90 000 połączeń odebranych/ miesiąc nie jest wartością wiążącą oraz że ilość kierowanych zgłoszeń do Wykonawcy będzie zmienna w czasie.

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zapewni możliwość obsługi zgłoszeń na numer 611 111 111 w liczbie minimum 30 000 połączeń/ miesiąc.

Rozkład czasowy wolumenu w interwałach minutowych, godzinowych, dziennych i miesięcznych jest zmienny i zależy od ilości generowanych przez osoby kontaktujące się na numer 611 111 111 wywołań w danej jednostce czasu.

Zamawiający poglądowo podaje rozkład miesięczny wolumenu połączeń na numer 611 111 111 na podstawie danych historycznych z 2015/ 2016 roku:

| Dzień | Wolumen 1 | Wolumen 2 | Wolumen 3 | Wolumen 4 | Wolumen 5 | Wolumen 6 |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1 | 4094 | 0 | 5471 | 0 | 5448 | 6771 |
| 2 | 3664 | 4219 | 5510 | 557 | 4515 | 6982 |
| 3 | 409 | 4362 | 4827 | 0 | 4591 | 5286 |
| 4 | 0 | 3773 | 5143 | 7742 | 3605 | 4035 |
| 5 | 4900 | 4302 | 590 | 7104 | 3533 | 573 |
| 6 | 5485 | 3755 | 0 | 0 | 421 | 0 |
| 7 | 5217 | 540 | 7441 | 8075 | 0 | 6941 |
| 8 | 4360 | 0 | 7724 | 6590 | 5831 | 7353 |
| 9 | 4226 | 4639 | 8428 | 1215 | 6970 | 6530 |
| 10 | 516 | 4067 | 6646 | 0 | 6380 | 4857 |
| 11 | 0 | 0 | 5295 | 7700 | 5930 | 3935 |
| 12 | 5555 | 4346 | 731 | 5481 | 5227 | 533 |
| 13 | 5943 | 3481 | 0 | 5388 | 632 | 0 |
| 14 | 4834 | 411 | 8400 | 5317 | 0 | 6178 |

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|
| 15 | 4066 | 0 | 8248 | 4630 | 7861 | 6755 |
| 16 | 3324 | 4121 | 7898 | 550 | 7641 | 5501 |
| 17 | 386 | 3524 | 5968 | 0 | 6516 | 3565 |
| 18 | 0 | 3233 | 4267 | 5825 | 4682 | 3010 |
| 19 | 4648 | 2837 | 641 | 4988 | 4159 | 358 |
| 20 | 5263 | 2689 | 0 | 4575 | 531 | 0 |
| 21 | 4292 | 298 | 5573 | 4758 | 0 | 5110 |
| 22 | 3418 | 0 | 4893 | 4984 | 6507 | 4789 |
| 23 | 3290 | 3881 | 3681 | 685 | 6945 | 4077 |
| 24 | 781 | 3379 | 853 | 0 | 5894 | 3064 |
| 25 | 0 | 3141 | 36 | 5566 | 4013 | |
| 26 | 5206 | 3114 | 27 | 4359 | 3283 | 147 |
| 27 | 5115 | 3232 | 0 | 3774 | 487 | 0 |
| 28 | 4569 | 433 | 6970 | 3551 | 0 | 0 |
| 29 | 3493 | 0 | 6179 | 3077 | 6075 | 6056 |
| 30 | 3221 | 5989 | 5733 | 516 | | 6321 |
| 31 | 432 | | 2561 | 0 | | 5345 |

Dostępność usługi

Wykonawca będzie świadczyć usługę obsługi telefonicznego ruchu nadmiarowego w dni powszednie w godzinach 06:00- 22:00.

Wskaźniki operacyjne

Wykonawca zagwarantuje obsługę połączeń na numer 611 111 111 przy zachowaniu wskaźnika operacyjnego, tzw. Service Level (SL), na poziomie minimalnym 80%/30 sekund. Oznacza to, że Wykonawca zapewni odebranie co najmniej 80 % rozmów przychodzących do 30 sekundy włącznie. Czas na odebranie rozmowy przez konsultanta Wykonawcy będzie liczony od momentu przekazania danego połączenia z centrali telefonicznej Zamawiającego do centrali telefonicznej Wykonawcy. Czas na odebranie połączenia przez konsultanta Wykonawcy jest niezależny od jakichkolwiek opóźnień wynikających z przyjętych przez Wykonawcę wewnętrznych rozwiązań telekomunikacyjnych.

Wykonawca ma obowiązek obsługiwać połączenia telefoniczne w kolejności od najdłuższej oczekującego na odebranie przez konsultanta Wykonawcy, niezależnie od tego czy w momencie podjęcia wywołania zostało ono zrealizowane zgodnie z wyżej wymienionym wskaźnikiem SL, czy też poza tym wskaźnikiem.

W celu weryfikacji prawidłowości wykonywania usługi przez Wykonawcę zgodnie z przyjętym wskaźnikiem operacyjnym Service Level Zamawiający przyjmie następujący sposób obliczeń tego wskaźnika: iloraz sumy połączeń odebranych do 30 sekundy włącznie podzielony przez sumę połączeń przychodzących skierowanych do Wykonawcy, pomnożony przez 100, w skali miesięcznej.

Zamawiający będzie wymagać, aby Wykonawca - w ramach wskazanego wolumenu 30 000 połączeń miesięcznie - bezwzględnie zachowywał przyjęty wskaźnik operacyjny SL 80%/30 sekund. Po przekroczeniu tego wolumenu Wykonawca nadal zobowiązany będzie do świadczenia przedmiotowej usługi z należytą starannością, jednakże bez obowiązku dotrzymania wyżej wymienionego wskaźnika.

Opis zgłoszeń

Na obsługę zgłoszeń na numer 611 111 111 składa się podjęcie rozmowy telefonicznej przez konsultanta Wykonawcy, udzielenie odpowiedzi/ pomocy w zakresie obsługi posprzedażowej Klientów ENEA S.A. w szczególności w niżej wymienionych tematach:

- produkty i promocje oferowane przez ENEA S.A.
- dokumenty i zmiany na koncie Klientów ENEA S.A.
- faktury i saldo Klientów ENEA S.A.
- płatności i windykacja Klientów ENEA S.A.
- podanie stanu licznika przez Klientów ENEA S.A.
- sprawy techniczne Klientów ENEA S.A.

oraz adnotacja w odpowiednim systemie interakcji obsługowej i/lub sprzedażowej Klienta.

Zamawiający będzie wymagać od Wykonawcy aby stosował przedstawiony przez Zamawiającego standard obsługi klienta na numer 611 111 111, oraz udostępnione przez Zamawiającego w Bazie Wiedzy instrukcje obsługowe.

Zamawiający poglądowo informuje, że aktualnie średni czas rozmowy w Contact Center Zamawiającego, wraz z obsługą zgłoszenia, wynosi około 360 sekund

Dodatkowo Zamawiający deklaruje przeszkolenie Wykonawcy (wybranych osób wskazanych przez Wykonawcę, maksymalnie 25 osób) w zakresie standardu obsługi, przy czym Wykonawca będzie zobowiązany do wzięcia udziału w takim szkoleniu oraz do przekazania efektów szkolenia osobom wykonującym usługę w imieniu Wykonawcy (konsultantom). Szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego.

Jakość

Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia należytej staranności przy realizacji usługi. Przez należyłą staranność Zamawiający rozumie w szczególności odbieranie połączeń przychodzących przez konsultantów Wykonawcy w zakładanym czasie (do 30 sekundy włącznie) oraz obsługę dzwoniących zgodnie ze standardem obsługi przedstawionym przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni stałe monitorowanie jakości świadczonych usług poprzez odsłuch i ocenę minimum 1% rozmów odebranych. W tym celu Zamawiający będzie wymagać stosowania przez Wykonawcę arkusza oceny zgodności ze standardem obsługi zgłoszeń na numer 611 111 111, wg wzoru przedstawianego przez Zamawiającego.

Zamawiający będzie wskazywał Wykonawcy rozmowy, które ten podda kontroli jakości.

Zamawiający wyklucza możliwość realizacji usługi przez IVR lub inne automatyczne (nieosobowe) formy obsługi klienta.

Raportowanie

Wykonawca będzie sporządzał i udostępniał w cyklach dziennych Zamawiającemu raport operacyjny.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Wzór raportu operacyjnego

| Data: | Połączenia przychodzące | | | | | | |
|--------------|-------------------------|---------------------|--------------|---------------------|---------------|-----------------|------------------|
| | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | % Odebranych | Śr czas oczekiwania | Service Level | Śr czas rozmowy | Śr czas obsł pot |
| SUMA: | | | | | | | |
| 2016-06-01 | | | | | | | |
| 2016-06-02 | | | | | | | |
| 2016-06-03 | | | | | | | |
| 2016-06-04 | | | | | | | |
| 2016-06-05 | | | | | | | |
| 2016-06-06 | | | | | | | |
| 2016-06-07 | | | | | | | |
| 2016-06-08 | | | | | | | |
| 2016-06-09 | | | | | | | |
| 2016-06-10 | | | | | | | |
| 2016-06-11 | | | | | | | |
| 2016-06-12 | | | | | | | |
| 2016-06-13 | | | | | | | |
| 2016-06-14 | | | | | | | |
| 2016-06-15 | | | | | | | |
| 2016-06-16 | | | | | | | |
| 2016-06-17 | | | | | | | |
| 2016-06-18 | | | | | | | |
| 2016-06-19 | | | | | | | |
| 2016-06-20 | | | | | | | |
| 2016-06-21 | | | | | | | |
| 2016-06-22 | | | | | | | |
| 2016-06-23 | | | | | | | |
| 2016-06-24 | | | | | | | |
| 2016-06-25 | | | | | | | |
| 2016-06-26 | | | | | | | |
| 2016-06-27 | | | | | | | |
| 2016-06-28 | | | | | | | |
| 2016-06-29 | | | | | | | |
| 2016-06-30 | | | | | | | |

Wzór raportu jakościowego

| L.p. | Data i godzina rozmowy | Numer telefonu dzwoniącego | Data oceny | Ocena (% zgodności ze standardem) |
|------|------------------------|----------------------------|------------|-----------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Nagrywanie rozmów

Wykonawca zapewni nagrywanie wszystkich (100%) rozmów odebranych przez konsultanta Wykonawcy w ramach realizowanej usługi oraz zagwarantuje Zamawiającemu ciągły dostęp do nagrań (24h/365 dni w roku) poprzez platformę opartą na przeglądarce internetowej. Wykonawca zapewni archiwizowanie nagranych rozmów przez 2 lata licząc od dnia nagrania.

Infrastruktura techniczna

Zamawiający dysponuje centralą telefoniczną, zlokalizowaną przy ulicy Strzeszyńskiej 58 w Poznaniu, która przyjmuje połączenia i kieruje je za pomocą systemu Contact Center do konsultantów realizujących obsługę w wewnętrznej jednostce Zamawiającego (dalej „centrala Zamawiającego”).

Wykonawca zapewnia infrastrukturę teleinformatyczną do obsługi ruchu nadmiarowego w ramach przedmiotowej usługi.

W momencie zajętości linii 611 111 111 w Contact Center Zamawiającego, ruch telefoniczny z centrali Zamawiającego zostanie przekazany do centrali telefonicznej Wykonawcy. W związku z tym niezbędne będzie zapewnienie przez Wykonawcę i na jego koszt zestawienia i utrzymania łączy (dwa łącza PRA 30B+D 2Mbit) między swoją centralą, a centralą Zamawiającego oraz wyposażenie systemu telekomunikacyjnego Wykonawcy w odpowiednie karty liniowe, abonenckie i licencje.

Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność za działanie zastosowanej infrastruktury teleinformatycznej, tj. począwszy od łączy międzycentralowych poprzez własną centralę telefoniczną po własną infrastrukturę Contact Center Wykonawcy. Podobnie, Wykonawca ponosi wszelkie koszty działania tej infrastruktury.

Centrala telefoniczna, którą dysponuje Zamawiający będzie wyposażona w odpowiednią ilość kart ze stykiem E1 do połączenia z centralą telefoniczną Wykonawcy.

W celu korzystania z aplikacji niezbędnych do obsługi zgłoszeń na numer 611 111 111 Wykonawca zapewni urządzenie obsługujące tunel VPN oparty na IPSec.

Zamawiający zapewni dostęp Wykonawcy (konsultantów Wykonawcy) do stosowanych przez Zamawiającego systemów: bilingowego, zgłoszeniowego, oraz sprzedażowego. Wykonawca zobowiązany jest do składania wniosków o dostęp do tych systemów, wg wytycznych przekazanych przez Zamawiającego. Liczba założonych kont użytkowników Wykonawcy nie jest ograniczona.

Model rozliczania z Wykonawcą

| | | |
|--|--|---|
| Wolumen min minut połączeń odebranych | Wolumen max minut połączeń odebranych | Koszt jednostkowy minuty połączenia odebranego |
|--|--|---|

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | | |
|---------|---------|--|
| 0 | 60 000 | |
| 60 001 | 180 000 | |
| 180 001 | 240 000 | |
| 240 001 | | |

| Wolumen min minut połączeń wychodzących | Wolumen max minut połączeń wychodzących | Koszt minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta |
|--|--|--|
| 0 | | |

Rozpoczęcie realizacji usługi

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca rozpocznie realizację usługi w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

UWAGA

Dokument:

a. Standard Obsługi Klienta

o którym mowa w projekcie umowy zostanie udostępniony na wniosek Wykonawcy, po podpisaniu zobowiązania do zachowania poufności.

W przypadku zainteresowania ze strony Wykonawcy, Zamawiający prosi o informację drogą mailową w terminie do 05.05.2016r. do godz. 14:00.

Rozdział III – WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- 1) Załącznik nr 1 – Formularz oferty.
- 2) Załącznik nr 2 – Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu.
- 3) Załącznik nr 3 – Upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty.
- 4) Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności.
- 5) Załącznik nr 5 – Wykaz Podwykonawców.
- 6) Załącznik nr 6 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy.
- 7) Załącznik nr 7 – Wykaz Projektów Podobnych.
- 8) Załącznik nr 8 – Wykaz specjalistów – rozwiązania organizacyjne w zakresie realizacji usługi.
- 9) Załącznik nr 9 – Projekt Umowy.

24



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 1 – Formularz oferty

(pieczęć Wykonawcy)

Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia

Ja, niżej podpisany (My niżej podpisani):

działając w imieniu i na rzecz:

Składam(y) niniejszą ofertę na wykonanie zamówienia, którego przedmiotem jest usługa:

Usługa telefonicznej obsługi ruchu nadmiarowego połączeń na numer 611 111 111

1. Oferujemy wykonanie zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia:

| Wolumen min minut połączeń odebranych miesięcznie | Wolumen max minut połączeń odebranych miesięcznie | Koszt jednostkowy minuty połączenia odebranego |
|---|---|--|
| 0 | 60 000 | |
| 60 001 | 180 000 | |
| 180 001 | 240 000 | |
| 240 001 | | |

| Wolumen min minut połączeń wychodzących miesięcznie | Wolumen max minut połączeń wychodzących miesięcznie | Koszt minuty połączenia wychodzącego zrealizowanego przez Konsultanta |
|---|---|---|
| 0 | | |

Wykonam(y) przedmiot zamówienia w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

2. Oświadczam(y), że:

- a) jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres **60 dni** od upływu terminu składania ofert, przy czym termin związania Ofertą każdorazowo dotyczy ostatniej złożonej Oferty danego Wykonawcy,

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- b) zamówienie wykonam(y):
 samodzielnie / **z udziałem podwykonawców**
- c) otrzymałem(liśmy) wszelkie informacje konieczne do przygotowania oferty,
- d) akceptuję(emy) treść Warunków Zamówienia i w razie wybrania mojej (naszej) oferty zobowiązuję(emy) się do podpisania Umowy zgodnie z projektem Umowy, stanowiącym Załącznik nr 8 Warunków Zamówienia w miejscu i terminie określonym przez Zamawiającego,
- e) akceptuję(my) warunki płatności - **30 dni** od momentu dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego,
- f) wszelkie informacje zawarte w formularzu Oferty wraz z załącznikami są zgodne ze stanem faktycznym,
- g) Osobą uprawnioną do udzielania wyjaśnień Zamawiającemu w imieniu Wykonawcy jest:

Pan(i) , tel.: e-mail:

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejscowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(l)
Wykonawcy



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 2 – Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Niniejszym oświadczam(y), że reprezentowane przeze mnie (przez nas) przedsiębiorstwo:

1. Posiada uprawnienia niezbędne do wykonywania czynności określonych w punkcie 3.1. Warunków Zamówienia zgodnie z odpowiednimi ustawami, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień.
2. Posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
3. Znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.
4. Nie posiada powiązań z Zamawiającym, które prowadzą lub mogłyby prowadzić do braku niezależności lub konfliktu interesów w związku z realizacją przez reprezentowany przeze mnie (przez nas) podmiot przedmiotu zamówienia.
5. Nie podlega wykluczeniu z postępowania.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy



Załącznik nr 3 – Upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty i załączników**Upoważnienie**

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Upoważnienie Wykonawcy do podpisania oferty i załączników oraz składania i przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu

W imieniu firmy
upoważniam Pana/Panią urodzonego/ą dnia
..... W legitymującego się dowodem osobistym numer:
..... seria:, do podpisania zarówno oferty, jak i załączników nr 1, 2, 4, 5, 6, 7 do
Warunków Zamówienia, której przedmiot określono w Rozdziale II Warunków Zamówienia oraz składania i
przyjmowania innych oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy w przedmiotowym postępowaniu.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczeń imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 4 – Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY

| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

Oświadczenie Wykonawcy o zachowaniu poufności

Niniejszym oświadczamy, że zobowiązujemy się wszelkie informacje handlowe, przekazane lub udostępnione przez Enea Centrum Sp. z o.o. w ramach prowadzonego postępowania przetargowego, wykorzystywać jedynie do celów przeprowadzenia niniejszego postępowania, nie udostępniać osobom trzecim, nie publikować w jakiegokolwiek formie w całości lub części, zabezpieczać, przechowywać, chronić oraz zniszczyć, wraz z koniecznością trwałego usunięcia z systemów informatycznych, natychmiast po przeprowadzeniu niniejszego postępowania

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

**Pieczęć lmlenna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy**



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 5 – Wykaz Podwykonawców

(pieczęć Wykonawcy)

Niniejszym oświadczam(y), że:

1. Zrealizuję(emy) zamówienie samodzielnie w zakresie*:

2. Zrealizuję(emy) zamówienie przy pomocy podwykonawców w zakresie*:

| Lp. | Nazwa i adres podwykonawcy | Powierzony zakres zamówienia |
|-----|----------------------------|------------------------------|
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |
| 4. | | |
| 5. | | |

* pola niezapisane należy przekreślić

3. Jednocześnie oświadczam(y), iż za działania i zaniechania wyżej wymienionych podwykonawców ponoszę(simy) pełną odpowiedzialność w stosunku do Zamawiającego.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 6 – Arkusz z pytaniami Wykonawcy

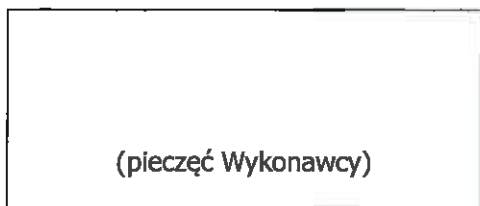
| |
|---------------------|
| (pieczęć Wykonawcy) |
|---------------------|

| Lp. | Treść pytania |
|------------|----------------------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |
| 6. | |
| 7. | |

* pola niezapisane należy przekreślić

| | |
|---------------------------|--|
| | |
| miejscowość i data | Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i) Wykonawcy |

Załącznik nr 7 – Wykaz Projektów Podobnych



Wykaz Projektów Podobnych wykonanych w ciągu ostatnich 3 lat przez Wykonawcę

| L.p. | Opis Projektu Podobnego | Klient nazwa (firma), adres (siedziba), telefon Odbiorcy | Data wykonania (mm.rrrr – mm.rrrr) | Wartość netto** |
|------|-------------------------|--|---|--------------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |

* pola niezapisane należy przekreślić

** wartość należy podać w złotych – przeliczoną (jeśli potrzeba) wg kursu NBP z daty realizacji zamówienia; dopuszczalne jest podanie informacji „wartość brutto powyżej [podać kwotę] tyś PLN”

W załączeniu przedkładamy dokumenty potwierdzające, że ww. projekty zostały wykonane należycie.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsowość i data

Pieczęć lmienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 8 – Wykaz Specjalistów – rozwiązania organizacyjne w zakresie realizacji usługi

| Lp. | Rozwiązania organizacyjne w zakresie realizacji usługi | Spełnia/nie spełnia |
|-----|---|---------------------|
| 1 | Dedykowany do realizacji usługi: Kierownik Projektu oraz Koordynator wraz z Trenerem i Zespołem odpowiedzialnym za jakość prowadzonej obsługi Klienta | |
| 2 | Dedykowani Konsultanci do realizacji usługi wykonujący obowiązki w ramach umów o pracę, lub umów cywilnoprawnych których stroną jest Wykonawca | |
| 3 | Lokalizacja Wykonawcy, w której będzie realizowana usługa położona jest w granicach administracyjnych miasta Poznań | |

Oświadczam (y), że oddelegowany zespół Wykonawcy składający się ze Specjalistów Wykonawcy którego członkowie posiadać będą niezbędne do wykonania zamówienia uprawnienia, kwalifikacje zawodowe, doświadczenie i wykształcenie. Do zespołu projektowego Wykonawcy zostaną oddelegowane osoby realizujące Projekty Podobne.

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

miejsce i data

**Pieczęć imienna i podpis przedstawiciela(i)
Wykonawcy**



Załącznik nr 9 – Projekt Umowy

Projekt umowy nr

.....
UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG
zwana dalej „Umową”

zawarta w Poznaniu w dniu, pomiędzy:

spółką Enea Centrum Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 1, 60-201 Poznań wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000477231, NIP 777-00-02-843, REGON 630770227, kapitał zakładowy w wysokości 3 929 000 PLN reprezentowaną przez:

1.

2.

zwaną dalej „Zleceniodawcą”

a

.....
ul.....
REGON:, NIP:.....
zarejestrowaną w Sądzie
.....Wydział Gospodarczy
KRS:.....
kapitał zakładowy:

reprezentowaną przez:

1.

2.

zwaną dalej „Wykonawcą”.

§ 1

1. **Zleceniodawca** zamawia, a **Wykonawca** przyjmuje do wykonania usługę, której przedmiotem jest:
telefoniczna obsługa ruchu nadmiarowego połączeń na numer 611 111 111
(dalej jako „Usługa”).
2. Usługa realizowana będzie w miejscu wybranym przez Wykonawcę, z ograniczeniem do terenu Polski, w dni powszednie w godzinach 06:00- 22:00.
3. Przez ruch nadmiarowy, o którym mowa w ust. 1, rozumie się zaistnienie takiej liczby połączeń przychodzących (zgłoszeń na numer 611 111 111), która przekroczy możliwość obsługi połączeń na numer 611 111 111 poprzez wewnętrzne Contact Center Zleceniodawcy (dalej jako „ruch nadmiarowy”).
4. Zleceniodawca oświadcza, a Wykonawca przyjmuje do wiadomości i godzi się z tym, iż ruch nadmiarowy zależy od ilości i zakresu oraz czasu trwania zdarzeń wywołujących ruch nadmiarowy i że szacunkowo będzie

WARUNKI ZAMÓWIENIA

obejmował wolumen powyżej 90000 połączeń przychodzących/miesiąc kalendarzowy. Zleceniodawca zastrzega przy tym, iż wskazany wolumen nie jest wartością wiążącą dla Zleceniodawcy oraz że ilość kierowanych zgłoszeń do Wykonawcy będzie zmienna, w zależności od potrzeb Zleceniodawcy. Podobnie zmienny będzie rozkład czasowy wolumenu w interwałach minutowych, godzinowych, dziennych i miesięcznych oraz zależeć będzie od ilości wywołań na numer 611 111 111 w danej jednostce czasu.

5. Zleceniodawca wymaga, aby Wykonawca zapewnił możliwość obsługi co najmniej 30 000 połączeń dotyczących zgłoszeń na numer 611 111 111 w danym miesiącu kalendarzowym. Przez zapewnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Zleceniodawca rozumie zobowiązanie Wykonawcy do realizacji ww. wolumenu połączeń, co oznacza w szczególności stałe utrzymywanie przez Wykonawcę zdolności technicznej, organizacyjnej i personalnej umożliwiającej realizację Usługi w ww. rozmiarze, a Wykonawca zobowiązanie takie przyjmuje.
6. Wykonawca zobowiązuje się do obsługi zgłoszeń na numer 611 111 111 przy zachowaniu wskaźnika operacyjnego, tzw. Service Level, na poziomie minimalnym 80%/30 sekund (dalej jako "SL"). Oznacza to, że Wykonawca zapewni odebranie co najmniej 80 % rozmów przychodzących najszybciej jak to możliwe, jednak najpóźniej w czasie do 30-tej sekundy włącznie. Czas na odebranie rozmowy przez konsultanta Wykonawcy będzie liczony od momentu przekazania danego połączenia z centrali telefonicznej Zleceniodawcy do centrali telefonicznej Wykonawcy, przy czym Strony uzgadniają, że przyjęte przez Wykonawcę wewnętrzne rozwiązania telekomunikacyjne i wyniki z tego tytułu ewentualne opóźnienia w realizacji Usługi pozostaną bez wpływu na obliczanie wskazanego wyżej czasu na odebranie połączenia przez konsultanta Wykonawcy.
7. Wykonawca ma obowiązek obsługiwać połączenia telefoniczne w kolejności od najdłuższej oczekującego na odebranie przez konsultanta Wykonawcy, niezależnie od tego czy w momencie podjęcia wywołania zostało ono zrealizowane zgodnie ze wskaźnikiem SL, czy też poza tym wskaźnikiem.
8. W celu weryfikacji prawidłowości wykonywania Usługi przez Wykonawcę zgodnie ze wskaźnikiem SL Zleceniodawca przyjmie następujący sposób obliczeń tego wskaźnika:

iloraz sumy połączeń odebranych do 30 sekundy włącznie podzielony przez sumę połączeń przychodzących skierowanych do Wykonawcy, pomnożony przez 100, w skali miesięcznej.

9. Zleceniodawca wymaga, a Wykonawca zobowiązuje się do tego, że w stosunku do przychodzących w danym miesiącu kalendarzowym połączeń w ilości od 1 do 30 000, bezwzględnie i w sposób ciągły będzie zachowywał wskaźnik SL. Po przekroczeniu wskazanej granicy 30 000, Wykonawca nadal zobowiązany będzie do świadczenia Usługi z należytą starannością, jednakże bez obowiązku dotrzymania wskaźnika SL.
10. **[Opis zgłoszeń]** Na obsługę zgłoszeń na numer 611 111 111 składa się podjęcie rozmowy telefonicznej przez konsultanta Wykonawcy, udzielenie odpowiedzi/ pomocy w zakresie obsługi posprzedażowej klientów ENEA S.A. w szczególności w niżej wymienionych tematach:
 - produkty i promocje oferowane przez ENEA S.A.
 - dokumenty i zmiany na koncie Klientów ENEA S.A.
 - faktury i saldo klientów ENEA S.A.
 - płatności i windykacja klientów ENEA S.A.
 - podanie stanu licznika przez klientów ENEA S.A.
 - sprawy techniczne klientów ENEA S.A.

oraz adnotacja w odpowiednim systemie interakcji obsługowej i/lub sprzedażowej klienta.

Zleceniodawca będzie wymagać od Wykonawcy aby stosował przedstawiony przez Zleceniodawcę standard obsługi klienta dla numeru 611 111 111, oraz udostępnione przez Zleceniodawcę w Bazie Wiedzy instrukcje obsługowe.

11. Zleceniodawca wyklucza możliwość realizacji Usługi przez IVR lub inne automatyczne (nieosobowe) formy obsługi klienta.
12. **[Infrastruktura techniczna]** Zleceniodawca oświadcza, iż dysponuje centralą telefoniczną, zlokalizowaną przy ulicy Strzeszyńskiej 58 w Poznaniu, która przyjmuje połączenia i kieruje je za pomocą systemu Contact Center do konsultantów realizujących obsługę w wewnętrznej jednostce Zleceniodawcy (dalej „centrala Zleceniodawcy”). Centrala Zleceniodawcy będzie wyposażona w odpowiednią ilość kart ze stykiem E1.
13. W celu realizacji Usługi Wykonawca zapewni pełną infrastrukturę teleinformatyczną do obsługi ruchu nadmiarowego. Wykonawca ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność za działanie zastosowanej infrastruktury teleinformatycznej, tj. począwszy od łączy międzycentralowych poprzez własną centralę

WARUNKI ZAMÓWIENIA

telefoniczną po własną infrastrukturę typu contact center. Podobnie, Wykonawca ponosi wszelkie koszty działania tej infrastruktury. W szczególności Wykonawca zapewni we własnym zakresie i na swój koszt zestawienie i utrzymanie łączy (dwóch łączy PRA 30B+D 2Mbit) między swoją centralą, a centralą Zleceniodawcy oraz urządzenie obsługujące tunel VPN oparty na IPSec - w celu korzystania z aplikacji niezbędnych do obsługi zgłoszeń kierowanych na numer 611 111 111.

14. Zleceniodawca zapewni dostęp Wykonawcy (konsultantów Wykonawcy) do stosowanych przez Zleceniodawcę systemów bilingowych, zgłoszeniowych i sprzedażowych oraz Bazy Wiedzy. Wykonawca zobowiązany jest do składania wniosków o dostęp do tych systemów, wg wytycznych, stanowiących załącznik nr 11 do Umowy.

§ 2

1. Zleceniodawca wymaga, a Wykonawca zobowiązuje się do tego, aby stosować przedstawiony przez Zleceniodawcę standard obsługi klienta, o treści stanowiącej załącznik nr 2 do Umowy.
2. **[Szkolenia]** Przed przystąpieniem do realizacji Usługi wybrane przez Wykonawcę osoby, w liczbie maksymalnie 25, zostaną przeszkolone przez Zleceniodawcę w zakresie standardu obsługi, przy czym Wykonawca jest zobowiązany do wzięcia udziału w takim szkoleniu oraz do przekazania zdobytych w efekcie szkolenia informacji teoretycznych i praktycznych wszystkim osobom, które będą wykonywać Usługę w imieniu Wykonawcy (konsultantom). Szkolenie odbędzie się w siedzibie Zleceniodawcy, w terminie wskazanym przez Zleceniodawcę.
3. Przed przystąpieniem do samodzielnej pracy każdy z potencjalnych konsultantów Wykonawcy musi przejść wewnętrzne szkolenie przez Wykonawcę, na podstawie szkolenia przeprowadzonego zgodnie z ust. 2 powyżej.
4. **[Raportowanie]** Wykonawca będzie sporządzał i udostępniał Zleceniodawcy w cyklach dziennych raport operacyjny ze świadczonej Usługi, według wzoru stanowiącego załącznik nr 4. Przez udostępnienie raportu rozumie się przesłanie raportu na adresy email wskazane przez Zleceniodawcę w trybie roboczym, do godziny 10:00 dnia następnego.
5. Wykonawca będzie sporządzał i udostępniał Zleceniodawcy w cyklach miesięcznych raport jakościowy ze świadczonej Usługi, według wzoru stanowiącego załącznik nr 5. Przez udostępnienie raportu rozumie się przesłanie raportu na adresy email wskazane przez Zleceniodawcę w trybie roboczym, do 5-go dnia następnego miesiąca do godziny 12:00.
6. **[Nagrywanie rozmów]** Wykonawca zapewni nagrywanie wszystkich (100%) rozmów odebranych przez konsultantów Wykonawcy w ramach Usługi oraz zagwarantuje Zleceniodawcy ciągły dostęp do nagrań (24h/365 dni w roku) poprzez platformę opartą na przeglądarce internetowej. Wykonawca zapewni archiwizowanie nagranych rozmów w formie elektronicznej, przez 2 lata licząc od dnia nagrania. Do nagranych rozmów będą mieć dostęp wyłącznie **Zleceniodawca, Wykonawca** oraz spółki z Grupy ENEA, w szczególności ENEA Operator sp. z o.o. i ENEA S.A., na wewnętrzne potrzeby tych spółek, a także klienci, których nagrania dotyczą oraz organy administracji publicznej na żądanie ww. organów lub o ile potrzeba udostępnienia nagrań organom uzasadniona będzie interesem Grupy ENEA w ramach toczącego się przed tymi organami postępowania.

§ 3

1. **Wykonawca** zobowiązuje się do wykonywania Umowy z zachowaniem najwyższej staranności i szczególnej dbałości o dobre imię **Zleceniodawcy**.
2. Przez należyłą staranność Strony rozumieją w szczególności odbieranie połączeń przychodzących przez konsultantów Wykonawcy w zakładanym czasie (do 30. sekundy włącznie - wskaźnik SL) oraz obsługę dzwoniących zgodnie ze standardem przedstawionym przez Zleceniodawcę.
3. Strony ustalają następujące zasady monitorowania jakości świadczonej przez Wykonawcę Usługi:
 - a) monitorowanie jakości Usługi odbywać się będzie w sposób stały, w szczególności poprzez odsłuch i ocenę minimum 1% rozmów odebranych przez konsultantów Wykonawcy w danym miesiącu kalendarzowym (próba),

WARUNKI ZAMÓWIENIA

- b) odsłuch, o którym mowa w lit. a), dokonywany będzie przez Wykonawcę, przy czym Zleceniodawca będzie wskazywał Wykonawcy rozmowy, które ten podda kontroli jakości,
 - c) kontrola jakości odbywać się będzie w cyklach comiesięcznych, w trakcie lub na koniec danego miesiąca kalendarzowego, w zależności od uznania Zleceniodawcy,
 - d) w celu przeprowadzenia kontroli jakości Wykonawca stosować będzie arkusz oceny zgodności ze standardem obsługi klienta, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 3,
 - e) Zleceniodawca uzna iż w danym miesiącu kalendarzowym jakość świadczenia Usługi jest wystarczająca, jeżeli z arkuszy ocen będzie wynikać, iż standard został zachowany w zakresie nie mniejszym niż 85% (w odniesieniu próby, o której mowa w lit. a)).
4. Przedmiot zamówienia realizowany będzie przez pracowników **Wykonawcy**. **Zleceniodawca** nie wyraża zgody na powierzenie realizacji całości lub części zamówienia podwykonawcy. Ograniczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie dotyczy osób zatrudnionych przez Wykonawcę na podstawie umowy cywilnoprawnej (umowa zlecenia, umowa o dzieło), nie prowadzących własnej działalności gospodarczej w zakresie objętym przedmiotem Umowy.

§ 4

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy **Zleceniodawca** zapłaci **Wykonawcy** wynagrodzenie w wysokości do kwoty netto:

1 800 000,00 zł (słownie złotych: jeden milion osiemset tysięcy złotych 00/100)

Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że powyższa kwota jest kwotą maksymalną netto, jaką Zleceniodawca łącznie może wypłacić Wykonawcy za realizację Usługi w całym okresie obowiązywania niniejszej Umowy i zależy od potrzeb Zleceniodawcy w zakresie przekazanego wolumenu połączeń, zgodnie z treścią Umowy.

- 2. Strony przyjmują miesięczny okres rozliczeniowy. Do kwoty wynagrodzenia Wykonawcy za dany miesiąc zostanie doliczony podatek od towarów i usług VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu każdorazowego wystawienia faktury.
- 3. Z zastrzeżeniem ustępów poprzedzających, podstawą wystawienia faktury przez **Wykonawcę** będzie przygotowane przez Wykonawcę miesięczne zestawienie, według wzoru stanowiącego załącznik nr 5. Należność objęta fakturą za dany miesiąc stanowić będzie iloczyn ilości minut połączeń odebranych w danym miesiącu kalendarzowym i kosztu jednostkowego minuty połączenia w danym przedziale wolumenu, wynoszącego odpowiednio:

| Wolumen min minut połączeń odebranych | Wolumen max minut połączeń odebranych | Koszt jednostkowy minuty połączenia odebranego |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| 0 | 60 000 | |
| 60 001 | 120 000 | |
| 120 001 | 180 000 | |
| 180 001 | 240 000 | |
| 240 001 | | |

| Wolumen min minut połączeń wychodzących | Wolumen max minut połączeń wychodzących | Koszt minuty połączenia wychodzącego |
|---|---|--------------------------------------|
| | | |

WARUNKI ZAMÓWIENIA

| | | |
|---|--|---|
| | | zrealizowanego przez Konsultanta |
| 0 | | |

4. Zestawienie, o którym mowa w ust. 3, przekazywane będzie Zleceniodawcy przez Wykonawcę najpóźniej do 3-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym **Wykonawca** świadczył Usługę na rzecz **Zleceniodawcy**, za pośrednictwem poczty email na adres osoby, o której mowa w § 11 ust. 5 lit. a).
5. Zestawienie, o którym mowa w ust. 4, wymaga zatwierdzenia przez Zleceniodawcę w terminie 2 dni roboczych. W przypadku zastrzeżeń Zleceniodawcy co do sposobu realizacji Usługi przez Wykonawcę, Zleceniodawca zatwierdza zestawienie z uwagami lub odmawia jego zatwierdzenia podając przyczyny odmowy. Po zatwierdzeniu zestawienia **Wykonawca** będzie uprawniony do wystawienia faktury VAT, co uczyni najpóźniej do 7-go dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, w którym **Wykonawca** świadczył Usługę na rzecz **Zleceniodawcy**.
6. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania faktur do siedziby Zleceniodawcy do 14-go dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Wykonawca świadczył Usługę na rzecz Zleceniodawcy.
7. Faktura winna zawierać dodatkowe oznaczenia, w szczególności:
 - a) nazwa komórki organizacyjnej: ENEA Centrum – Departament Obsługi Klientów,
 - b) numer umowy
 - c) oznaczenie dokumentu/protokołu odbioru
8. Wystawioną fakturę Wykonawca przekaże na wskazany poniżej adres do korespondencji:

Enea Centrum Sp. z o.o.
Centrum Zarządzania Dokumentami
Ul. Zacisze 28
65-775 Zielona Góra
9. Wynagrodzenie, o którym mowa w paragrafie 4, będzie płatne przez Zamawiającego w ciągu 30 dni od otrzymania faktury, jednak nie wcześniej niż 7 dni od dnia otrzymania dokumentu, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury przez Wykonawcę na adres Zamawiającego. W przypadku gdy termin płatności przypada w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy, płatność wynagrodzenia nastąpi w pierwszy dzień roboczy przypadający po tych dniach.
10. Za datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zleceniodawcy.
11. Za przekroczenie terminu płatności Wykonawca może naliczyć odsetki ustawowe na podstawie art. 481 § 2 kodeksu cywilnego.
12. Strony postanawiają, że oprócz kar, o których mowa w § 5, przysługuje im prawo do dochodzenia odszkodowania w wysokości przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych, na zasadach ogólnych.
13. Wykonawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją Umowy.
14. Zleceniodawca pokrywa wszelkie koszty bankowe swojego banku, koszty instytucji go kredytujących i transferujących środki płatnicze na jego zlecenie w związku z realizacją Umowy.



§ 5

1. Wykonawca zapłaci na rzecz Zleceniodawcy karę umowną w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę którekolwiek z obowiązków wynikających z Umowy, zgodnie z poniższymi ustaleniami:
 - a) z tytułu nie dotrzymania wskaźnika SL w ramach wolumenu wskazanego w § 1 ust. 9 - w wysokości 5% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy miesiąc, w którym nie dotrzymano tego wskaźnika,
 - b) z tytułu naruszenia obowiązku utrzymania infrastruktury, o którym mowa w § 1 ust. 13 - w wysokości 5% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy przypadek takiego naruszenia, trwający dłużej niż 4 godziny na dobę,
 - c) z tytułu nie przesłania Zleceniodawcy poprawnie wypełnionego raportu, o którym mowa w § 2 ust. 4 - 0,5 % wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy przypadek przekroczenia terminu, ustalonego w § 2 ust. 4,
 - d) z tytułu nie przesłania Zleceniodawcy poprawnie wypełnionego raportu, o którym mowa w § 2 ust. 5 - 0,5 % wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy przypadek przekroczenia terminu, ustalonego w § 2 ust. 5,
 - e) z tytułu naruszenia obowiązku nagrywania, o którym mowa w § 2 ust. 6 - w wysokości 0,1% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy stwierdzony przez Zleceniodawcę przypadek braku nagrania lub zarchiwizowania danego połączenia,
 - f) z tytułu nie dotrzymania minimalnego poziomu jakości, o którym mowa w § 3 ust. 3 lit. e) - w danym miesiącu kalendarzowym w wysokości 1,5% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, za każdy miesiąc nie dotrzymania tego poziomu,
 - g) z tytułu naruszenia jakiegokolwiek innego obowiązku wynikającego z Umowy- w wysokości 5% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1 za każde naruszenie.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez **Zleceniodawcę** z przyczyn dotyczących **Wykonawcy**, **Wykonawca** zobowiązuje się zapłacić **Zleceniodawcy** karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1.
3. Zleceniodawca jest uprawniony do potrącania naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
4. Zapłata żądanych w Umowie kar umownych nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty kary umownej.

§ 6

Umowa została zawarta na czas określony i obowiązuje przez okres 12 miesięcy począwszy od dnia wskazanego w § 11 ust. 1, z zastrzeżeniem, iż ulegnie wcześniejszemu automatycznemu rozwiązaniu w przypadku jej zrealizowania na łączną kwotę, o której mowa w §4 ust 1.

1. Zleceniodawca informuje, iż w przypadku braku wykorzystania ww. kwoty w okresie 12 miesięcy Umowa ulegnie przedłużeniu na okres nie dłuższy niż 3 miesiące, z zastrzeżeniem, iż ulegnie rozwiązaniu z dniem wykorzystania środków, o których mowa w §4 ust 1.
2. Stronom przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego terminu wypowiedzenia.
3. Okres wypowiedzenia Umowy liczy się od następnego dnia po otrzymaniu przez którąkolwiek ze Stron oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.
4. W terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy Strony zobowiązane są do dokonania rozliczenia wzajemnych świadczeń wymaganych w dniu jej rozwiązania.
5. W dniu rozwiązania Umowy **Wykonawca** zobowiązany jest zwrócić dokumenty oraz wszelkie rzeczy powierzone mu przez **Zleceniodawcę** dla wykonania postanowień Umowy.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

6. **Zleceniodawca** może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących przypadkach:
- a) powierzenia przez Wykonawcę wykonania zlecenia w całości lub w części osobie trzeciej bez pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody **Zleceniodawcy**,
 - b) wykonywania przez Wykonawcę Umowy w sposób naruszający lub grożący naruszeniem dobrego imienia **Zleceniodawcy**.
7. Oświadczenie o Wypowiedzeniu i rozwiązaniu Umowy dokonuje się pod rygorem nieważności, w formie pisemnej.

§ 7

1. W związku z realizacją Umowy Zleceniodawca powierza do przetwarzania Wykonawcy dane osobowe zawarte w zbiorach „Klienci ENEA Operator” i „Klienci ENEA S.A.”.
2. Zleceniodawca oświadcza, iż w rozumieniu art. 7 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1182), administratorem danych osobowych, których przetwarzanie w ramach realizacji Umowy zostało powierzone Wykonawcy, są:
ENEA Operator Sp. z o.o. w przypadku zbioru „Klienci ENEA Operator”,
ENEA S.A. w przypadku zbioru „Klienci ENEA SA”
I wszelkie prawa do powierzonych danych osobowych należą przez cały czas do właściwych administratorów danych.
3. Wykonawca oświadcza, iż:
 - zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w celu realizacji Umowy i w niezbędnym do tego zakresie,
 - zobowiązuje się zapewnić, aby dostęp do danych, które zostały Wykonawcy powierzone, będą miały wyłącznie osoby, które odbyły szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych, posiadają imienne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych nadane przez Wykonawcę oraz będą zobowiązane do przestrzegania tajemnicy tych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia – zgodnie z art. 39 ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych,
 - zobowiązuje się do dostarczyć na żądanie Zleceniodawcy każdorazowo aktualną listę osób zaangażowanych w przetwarzanie danych osobowych w związku z wykonywaną Umową,
 - zobowiązuje się do zastosowania przy przetwarzaniu danych osobowych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych, co najmniej w zakresie określonym w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz do spełnienia wymagań określonych w przepisach, o których mowa w art. 39a ustawy o ochronie danych osobowych. Jednocześnie, Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco dostosowywać zakres i środki ochrony powierzonych danych osobowych do wymogów wynikających z ewentualnych zmian przepisów,
 - zobowiązuje się przekazać niezwłocznie Zleceniodawcy informacje o każdym postępowaniu administracyjnym, czy sądowym dotyczącym przetwarzania przez nią danych osobowych, jak również o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania danych, których jest Stroną a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę, w szczególności prowadzonych przez Inspektorów upoważnionych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych,
 - zobowiązuje się do zachowania danych osobowych wyłącznie do własnej dyspozycji i nie powierzenia ich osobom trzecim a także do przeciwdziałania dostępowi osób niepowołanych do powierzonych danych osobowych.
4. Zleceniodawca jest upoważniony do kontroli Wykonawcy w zakresie ochrony powierzonych danych osobowych. O planowanej kontroli Zleceniodawca zawiadomi Wykonawcę na co najmniej 3 dni przed jej terminem.
5. W przypadku naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych lub przepisów wykonawczych do tej ustawy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, a w następstwie którego Zleceniodawca lub

WARUNKI ZAMÓWIENIA

administratorzy danych, wskazani w ust. 2 powyżej poniesioną szkodę, a także w innych przypadkach powstania odpowiedzialności odszkodowawczej, Wykonawca zobowiązuje się do naprawienia szkody lub zapłaty odszkodowania, zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.

6. Najpóźniej w ciągu 14 dni licząc od rozwiązania z jakichkolwiek przyczyn lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca zobowiązany jest w porozumieniu z Zleceniodawcą i przy uwzględnieniu jego wytycznych w tym zakresie zwrócić wszelkie materiały i dokumenty będące nośnikami danych osobowych objętych Umową oraz usunąć ze swoich zbiorów danych wszystkie dane osobowe, które przetwarzał w związku z wykonywaniem Umowy. Z przekazania materiałów i dokumentów będących nośnikami danych osobowych zostanie sporządzony protokół przekazania, który zostanie podpisany przez właściwe Strony; zaś z czynności usunięcia danych zostanie sporządzony protokół usunięcia danych, który zostanie podpisany przez Wykonawcę i przekazany niezwłocznie Zleceniodawcy.
7. Przez usunięcie danych osobowych, o którym mowa w ust. 6 powyżej, rozumieć należy zniszczenie tych danych osobowych lub taką ich modyfikację, która nie pozwoli na ustalenie tożsamości osoby, której dane dotyczą.

§ 8

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach realizacji prac określonych w Umowie do przestrzegania Programu Zgodności - Programu Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o. (o treści stanowiącej zał. 1)
2. Wykonawca ma obowiązek pozyskania od wszystkich osób wykonujących Usługę w jego imieniu Oświadczeń wg wzoru stanowiącego załącznik nr 6 do Umowy, po uprzednim przeszkoleniu w/w osób przez ENEA Centrum.
3. Jednocześnie Wykonawca ma obowiązek:
 - a) wykorzystania wszelkich informacji sensytywnych ENEA Operator Sp. z o.o. udostępnionych przez ENEA Centrum Sp. z o.o. jedynie do celów realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy oraz nieudostępniania ich osobom trzecim ani niepublikowania w jakiegokolwiek formie w całości lub części,
 - b) odpowiednio zabezpieczyć, chronić oraz zniszczyć lub zwrócić natychmiast po zakończeniu realizacji zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy (tj. również trwale usunąć z systemów informatycznych), informacje sensytywne ENEA Operator Sp. z o.o. uzyskane od ENEA Centrum Sp. z o.o.
4. Za informacje sensytywne uważa się informacje o Użytkownikach Systemu lub Potencjalnych Użytkownikach Systemu dotyczące:
 - wielkości mocy umownej,
 - danych odczytowych urządzeń pomiarowych mocy i energii elektrycznej
 - zużycia energii elektrycznej i struktury jej poboru
 - umownych ograniczeń występujących w dostarczaniu energii elektrycznej
 - terminów płatności faktur i okresów rozliczeniowych
 - zadłużenia i windykacji należności
 - historii płatności
 - indywidualnie wydanych technicznych i finansowych warunków przyłączenia do sieci (z wyłączeniem informacji określonych w art. 7 ust 8) Ustawy Prawo Energetyczne)

oraz ekspertyzy wpływu przyłączenia do sieci elektroenergetycznej urządzeń, instalacji lub sieci wytwórczych i odbiorczych na system dystrybucyjny.

§ 9

1. Zleceniodawca oświadcza, że wszelkie informacje uzyskane przez Wykonawcę w związku z zawarciem lub

WARUNKI ZAMÓWIENIA

wykonywaniem Umowy albo przy okazji tych zdarzeń, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa ENEA Centrum Sp. z o.o. w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj.: Dz. U. 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), chyba, że informacje te są lub staną się informacjami dostępnymi publicznie na skutek zdarzeń zgodnych z prawem („Informacje Poufne ENEA Centrum”). Za tajemnicę przedsiębiorstwa ENEA Centrum uznaje w szczególności informacje dotyczące działalności gospodarczej Zleceniodawcy, informacje organizacyjne, finansowe, prawne, handlowe, marketingowe, produkcyjne, operacyjne, techniczne oraz technologiczne.

2. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że informacje określone w ust. 1 mogą stanowić ponadto Informacje Poufne ENEA Centrum w rozumieniu art. 154 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj.: Dz. U. 2010 Nr 211, poz. 1384 z późn. zm.), wobec czego wykorzystanie lub ujawnienie Informacji Poufnej ENEA Centrum jak też udzielenie rekomendacji lub nakłonienie innej osoby na podstawie Informacji Poufnej ENEA do nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, których dotyczy ta informacja, wiąże się z odpowiedzialnością przewidzianą w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym odpowiedzialnością karną. Wykonawca oświadcza, że zapewnia zachowanie poufności tych informacji oraz zobowiązuje się przestrzegać obowiązku zachowania poufności.
3. Wszelkie informacje przekazywane przez Strony w ramach i w wykonaniu Umowy stanowią tajemnicę handlową Stron. Z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 poniżej, żadna ze Stron nie ujawni warunków Umowy osobom trzecim, w tym nie dokona ich publikacji ani ujawnienia w jakikolwiek inny sposób w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie, o którym mowa w ust. 6.
4. Postanowienia o zachowaniu tajemnicy handlowej zawarte powyżej, nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji, jeżeli:
 - a) druga Strona wyrazi na to na piśmie zgodę;
 - b) informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, o których Strona ujawniająca uzyskała wiedzę niezależnie Umowy;
 - c) ujawnienie takich informacji jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, orzeczenia właściwego sądu lub ich ujawnienie będzie wymagane na podstawie odpowiednich przepisów prawa przez uprawnione podmioty.
5. ENEA Centrum zastrzega sobie prawo do udzielania informacji o zawartej z Wykonawcą Umowie Spółkom wchodzącym w skład Grupy Kapitałowej ENEA.
6. Strony odpowiadają za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków mających na celu dochowanie tajemnicy handlowej przez jej pracowników.
7. Informacje stanowiące tajemnicę handlową Stron chronione są na podstawie Umowy przez okres 5 lat od ich uzyskania przez daną Stronę, a po upływie tego czasu – na podstawie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj.: Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (tj.: Dz. U. 2010 Nr 211, poz. 1384 z późn. zm.).

§ 10

1. **Zleceniodawca** oświadcza, iż jest podatnikiem podatku od towarów i usług VAT o numerze identyfikacji podatkowej NIP 777-00-02-843.
2. **Wykonawca** oświadcza, iż jest podatnikiem podatku od towarów i usług VAT o numerze identyfikacji podatkowej NIP: i jest upoważniony do wystawiania faktur VAT.

§ 11

1. Strony uzgadniają, iż Wykonawca rozpocznie realizację Usługi niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania Umowy.
2. Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji Umowy strony będą starały się rozwiązać polubownie.

WARUNKI ZAMÓWIENIA

3. W przypadku, gdyby rozwiązania polubownego nie dało się wypracować w terminie 30 dni od dnia zaistnienia sporu, strony poddają spory pod rozstrzygnięcie rzeczowo właściwego Sądu w Poznaniu.
4. Wszelkie zmiany i uzupełnienia w treści Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Strony wskazują następujące osoby do kontaktu w sprawie realizacji Umowy:
 - a) w imieniu Zleceniodawcy -
 - b) w imieniu Wykonawcy -
6. Zmiany adresu Stron, numeru konta bankowego wykazu osób do kontaktu nie stanowią zmiany Umowy i nie wymagają zawierania dodatkowych aneksów. O powyższych zmianach Strony powiadamiają się wzajemnie w formie pisemnej.
7. Treść Umowy stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa **Zleceniodawcy** i nie może być udostępniona osobom trzecim bez pisemnej zgody **Zleceniodawcy**.
8. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1. Program Zgodności - Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o.
2. Standard Obsługi Klienta – Obsługa zgłoszeń kierowanych na numer 611 111 111
3. Arkusz oceny zgodności
4. Raport dzienny
5. Raport miesięczny
6. Oświadczenie o zapoznaniu się z Programem Zgodności
7. Warunki Zamówienia z dnia
8. Oferta **Wykonawcy** z dnia
9. Protokół z negocjacji z dnia
10. Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności
11. Wniosek o dostęp do systemu teleinformatycznego

15. Zleceniodawca

pieczęć imienna i podpis

Wykonawca

pieczęć imienna i podpis

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 1 do Umowy - Program Zgodności - Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o.

<http://www.operator.enea.pl/oeneioperator/eneaoperator/onas/programzgodnosc>



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 2 do Umowy - Standard Obsługi Klienta



Załącznik nr 3 do Umowy - Arkusz oceny zgodności

| Zakres | Zagadnienie | waga zagadnienia | ocena 0% - 100% 100% (N/D - nie) | punkty zdobyte |
|---|---|---|--|----------------|
| Powitanie | Przedstawia się zgodnie z wytycznymi | 1% | | 0,0% |
| | Proponuje pomoc | 1% | | 0,0% |
| Rozmowa | Zadaje pytania otwarte | 3% | | 0,0% |
| | Diagnostuje potrzeby Klienta | 5% | | 0,0% |
| | Proponuje konkretne rozwiązanie oparte na potrzebach Klienta | 4% | | 0,0% |
| | Pokazuje Klientowi korzyści z proponowanych rozwiązań | 3% | | 0,0% |
| | Upewnia się, czy przedstawione rozwiązanie jest zrozumiałe | 3% | | 0,0% |
| | Posiada wiedzę w zakresie usług oraz obowiązujących procedur | 6% | | 0,0% |
| | Pokonywanie obiekcji Klienta | W przypadku braku akceptacji przedstawionego rozwiązania pyta o przyczynę | 3% | |
| Zadaje pytania w celu pełnego zrozumienia obiekcji Klienta i ich przyczyn | | 3% | | 0,0% |
| Podjeżdże próbę pokonania obiekcji Klienta, wykorzystuje argumenty | | 3% | | 0,0% |
| Nie okazuje bezradności i negatywnych emocji | | 4% | | 0,0% |
| Finalizacja obsługi Klienta | Zachowując najwyższą jakość rozmowy oraz rzetelność i kompletność przekazywanych informacji dąży do jak najszybszego załatwienia sprawy Klienta | 5% | | 0,0% |
| | Uzyskuje akceptację proponowanego rozwiązania sprawy i przechodzi do realizacji | 2% | | 0,0% |
| | W sytuacji uniemożliwiającej rozwiązanie sprawy Klienta podczas rozmowy informuje o dalszych działaniach i terminach lub ścieżkach postępowania | 3% | | 0,0% |
| Pozyskanie danych kontaktowych | Podjeżdże próbę pozyskania danych kontaktowych od Klienta (numer telefonu) | 10% | | 0,0% |
| Czynności administracyjne | Informuje Klienta co się będzie działo na etapie czynności administracyjnych | 3% | | 0,0% |
| | Informuje Klienta o najważniejszych ustaleniach wynikających z rozmowy | 3% | | 0,0% |
| | Kompletnie i terminowo realizuje zadania zgodnie z listą imienną | 3% | | 0,0% |
| | Prawidłowo i sprawnie obsługuje systemy Informatyczne konieczne do wykonywanych zadań | 3% | | 0,0% |
| Zapowiedź sprzedażowa "Gorące Leady" | Weryfikuje Klienta pod względem możliwości "zapowiedzi sprzedażowej" | 4% | | 0,0% |
| | Podjeżdże próbę "zapowiedzi sprzedażowej" oraz pozyskania "gorącego leada" | 4% | | 0,0% |
| | Dbą o jakość zapowiedzi - buduje atmosferę, pracuje głosem | 3% | | 0,0% |
| | Używa języka korzyści, stosuje "mosty" i "kotwice" | 3% | | 0,0% |
| | Podjeżdże próbę pokonania obiekcji Klienta i zachęcenia go do poznania oferty | 3% | | 0,0% |
| | Pobiera zgodę na używanie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych | 3% | | 0,0% |
| | Pobiera wszystkie niezbędne dane do przekazania "gorącego leada" i na ich podstawie prawidłowo wypełnia formatkę w EnPort | 5% | | 0,0% |
| Pożegnanie Klienta | Dziękuję Klientowi za rozmowę | 1% | | 0,0% |
| | Używa słów pożegnania | 1% | | 0,0% |
| Dodatkowe cele biznesowe Grupy | Określone przez Przełożonych | 2% | | 0,0% |
| | | 100,00% | | 0,00% |

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 4 do Umowy – Raport dzienny

| Data: | Połączenia przychodzące | | | | | | |
|--------------|-------------------------|---------------------|--------------|---------------------|---------------|-----------------|------------------|
| | Połączenia przychodzące | Połączenia odebrane | % Odebranych | Śr czas oczekiwania | Service Level | Śr czas rozmowy | Śr czas obsł pol |
| SUMA: | | | | | | | |
| 2016-06-01 | | | | | | | |
| 2016-06-02 | | | | | | | |
| 2016-06-03 | | | | | | | |
| 2016-06-04 | | | | | | | |
| 2016-06-05 | | | | | | | |
| 2016-06-06 | | | | | | | |
| 2016-06-07 | | | | | | | |
| 2016-06-08 | | | | | | | |
| 2016-06-09 | | | | | | | |
| 2016-06-10 | | | | | | | |
| 2016-06-11 | | | | | | | |
| 2016-06-12 | | | | | | | |
| 2016-06-13 | | | | | | | |
| 2016-06-14 | | | | | | | |
| 2016-06-15 | | | | | | | |
| 2016-06-16 | | | | | | | |
| 2016-06-17 | | | | | | | |
| 2016-06-18 | | | | | | | |
| 2016-06-19 | | | | | | | |
| 2016-06-20 | | | | | | | |
| 2016-06-21 | | | | | | | |
| 2016-06-22 | | | | | | | |
| 2016-06-23 | | | | | | | |
| 2016-06-24 | | | | | | | |
| 2016-06-25 | | | | | | | |
| 2016-06-26 | | | | | | | |
| 2016-06-27 | | | | | | | |
| 2016-06-28 | | | | | | | |
| 2016-06-29 | | | | | | | |
| 2016-06-30 | | | | | | | |



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 5 do Umowy – Raport miesięczny

| Data | Wolumen minut połączeń odebranych | Koszt minut połączeń odebranych | Wolumen minut połączeń wychodzących | Koszt minut połączeń wychodzących |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 2016-06-01 | | | | |
| 2016-06-02 | | | | |
| 2016-06-03 | | | | |
| 2016-06-04 | | | | |
| 2016-06-05 | | | | |
| 2016-06-06 | | | | |
| 2016-06-07 | | | | |
| 2016-06-08 | | | | |
| 2016-06-09 | | | | |
| 2016-06-10 | | | | |
| 2016-06-11 | | | | |
| 2016-06-12 | | | | |
| 2016-06-13 | | | | |
| 2016-06-14 | | | | |
| 2016-06-15 | | | | |
| 2016-06-16 | | | | |
| 2016-06-17 | | | | |
| 2016-06-18 | | | | |
| 2016-06-19 | | | | |
| 2016-06-20 | | | | |
| 2016-06-21 | | | | |
| 2016-06-22 | | | | |
| 2016-06-23 | | | | |
| 2016-06-24 | | | | |
| 2016-06-25 | | | | |
| 2016-06-26 | | | | |
| 2016-06-27 | | | | |
| 2016-06-28 | | | | |
| 2016-06-29 | | | | |
| 2016-06-30 | | | | |
| SUMA | | | | |



Załącznik nr 6 do Umowy - Oświadczenie o zapoznaniu się z Programem Zgodności

Oświadczenie o zapoznaniu się z Programem Zgodności

Nazwisko i imię pracownika:

Nr ewidencyjny pracownika:

OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, iż w dniu zapoznałam/em się z „**Programem Zgodności - Programem Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego**” obowiązującym w ENEA Operator Sp. z o.o. i zobowiązuję się do bezwzględnego przestrzegania jego postanowień przy realizacji działań w imieniu i na rzecz ENEA Operator Sp. z o.o.

Jednocześnie zobowiązuję się do nie wykorzystywania informacji sensytywnych pozyskanych w trakcie realizacji ww. działań do jakichkolwiek innych działań na rzecz innych niż ENEA Operator Sp. z o.o. podmiotów.

.....

(data i czytelny podpis)



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 7 do Umowy – Warunki Zamówienia z dnia



WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 8 do Umowy – Oferta Wykonawcy z dnia



Załącznik nr 9 do Umowy – Protokół z negocjacji z dnia

WARUNKI ZAMÓWIENIA

Załącznik nr 10 do Umowy - Wzór Oświadczenia o zachowaniu w poufności dla Współpracowników i Pracowników Zewnętrznych

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko Oświadczającego

.....
Nazwa podmiotu zewnętrznego, dla którego Oświadczający wykonuje pracę/ świadczy usługi – jeśli dotyczy

.....
Numer umowy

W związku z wykonywaniem prac na rzecz ENEA Centrum Sp. z o.o. (nazwa Spółki, dalej: „Spółka”), oświadczam, że zostałam (łem) poinformowana (y) o ciążyącym na mnie obowiązku przetwarzania i ochrony danych osobowych zgodnie z wymogami wynikającymi z wewnętrznych regulacji z zakresu ochrony danych osobowych obowiązujących w Spółce, w tym w szczególności „Zasad bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie ENEA” oraz „Instrukcji zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe w Grupie ENEA”, jak również zgodnie z wymogami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2014 r., poz. 1182; dalej: „Ustawa”).

W szczególności zobowiązana (y) jestem – podczas realizacji zadań na rzecz Spółki do przeciwdziałania dostępowi osób nieuprawnionych do systemów informatycznych, kartotek, skorowidzów, ksiąg, wykazów i inny zbiorów ewidencyjnych, w których są przetwarzane dane osobowe w Spółce.

Zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, również po odwołaniu upoważnienia i zakończenia współpracy ze Spółką.

Oświadczam, że zostałam (łem) pouczona (y) o odpowiedzialności karnej przewidzianej w ustawie o ochronie danych osobowych z tytułu naruszenia wynikających z przepisów prawa zasad przetwarzania i ochrony danych osobowych (art. 49 – 54a Ustawy).

.....
czytelny podpis Oświadczającego



Załącznik nr 11 do Umowy - Wniosek o dostęp do systemu teleinformatycznego

WNIOSEK O NADANIE DOSTĘPU DO SYSTEMÓW TELEINFORMATYCZNYCH DLA PRACOWNIKÓW CONTACT CENTER ZEWNĘTRZNEGO

W dniu:

1) Dane Pracownika

| | |
|--|-----------|
| 1. Imię: | |
| 2. Nazwisko: | |
| 3. Stanowisko: | |
| 4. Pesel: | |
| 5. Forma zatrudnienia: | |
| 6. Firma zatrudniająca: | |
| 7. Miejsce zatrudnienia: | |
| 8. Czy pracownik przeszedł Szkolenie programu zgodności | TAK / NIE |
| 9. Czy pracownikowi nadano upoważnienie do przetwarzania danych osobowych? | TAK / NIE |

2) Dane bezpośredniego przełożonego

| | |
|------------------------|--|
| 1. Imię: | |
| 2. Nazwisko: | |
| 3. Telefon kontaktowy: | |

3) Nazwy systemów teleinformatycznych

| | |
|-------------------|-----------|
| Konto AD + poczta | TAK / NIE |
| SKOK O | TAK / NIE |
| SKOK D | TAK / NIE |
| Enport | TAK / NIE |
| Watto | TAK / NIE |
| Contactis Awarie | TAK / NIE |
| EBO | TAK / NIE |



