

Kraków, 15 grudnia 2025 roku

TAURON Sprzedaż sp. z o. o.

ul. Łagiewnicka 60

30 – 417 Kraków

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ

Szanowni Państwo,

Grupa TAURON jest dziś jednym z największych podmiotów gospodarczych w Polsce zatrudniającym około 25 tys. pracowników. TAURON Sprzedaż sp. z o.o. jest spółką Grupy TAURON odpowiedzialną za sprzedaż energii elektrycznej oraz produktów i usług powiązanych w ramach Grupy TAURON.

TAURON Sprzedaż sp. z o.o. jest spółką Grupy TAURON odpowiedzialną za sprzedaż energii elektrycznej na terenie całej Polski.

TAURON Sprzedaż sp. z o.o. przygotowuje się do postępowania pn. „**Świadczenie usług odsłuchu rozmów na rzecz TAURON Sprzedaż sp. z o.o. oraz TAURON Sprzedaż GZE sp. z o.o.**”

Przedmiotowe zapytanie stanowi podstawę do rozeznania rynku, oszacowania wartości zamówienia oraz pozyskania informacji o potencjalnych Wykonawcach chcących uczestniczyć w przyszłym postępowaniu.

I. Przedmiot zapytania o informację:

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz TAURON Sprzedaż sp. z o.o. oraz TAURON Sprzedaż GZE (dalej „Zamawiający”) za wynagrodzeniem usług:
 - a. odsłuchu rozmów sprzedażowych,
 - b. odsłuchu rozmów negatywnych,
 - c. odsłuchu rozmów informacyjnych/ankietowych,
 - d. odsłuchu wszelkich rozmów na potrzeby reklamacji,
 - e. usługi zapisania z rozmowy danych klienta na potrzeby reklamacji,
 - f. usługi transkrypcji rozmów,
 - g. sporządzania oraz cyklicznego przekazywania raportów z realizacji zleconych usług.

II. Wymagania:

Szczegółowe informacje w zakresie potencjalnych wymagań, które mogą zostać postawione Wykonawcy do spełnienia, w ramach udziału w postępowaniu zostały określone w Załączniku nr 1 do zapytania – Arkusz odpowiedzi.

Dodatkowo Wykonawca zobowiązuje się, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, do przeprowadzenia prezentacji stosowanego rozwiązania technologicznego w zakresie odsłuchu rozmów, w tym w szczególności mechanizmów raportowania oraz – o ile ma zastosowanie – automatycznego systemu odsłuchu i analizy rozmów.

Prezentacja powinna obejmować omówienie funkcjonalności, sposobu działania, zakresu dostępnych danych oraz możliwości praktycznego wykorzystania rozwiązania przez Zamawiającego.

Preferowaną formą realizacji spotkania jest spotkanie on-line. Sugerowany termin przeprowadzenia prezentacji przypada po zakończeniu procesu RFI, o ile Strony nie uzgodnią inaczej.

III. Odpowiedź na RFI powinna zawierać:

Wypełniony arkusz odpowiedzi na zapytanie stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.

IV. Kontakt:

Biuro Zakupów i Administracji

e-mail: ts.zamowienia@tauron.pl

Odpowiedź na zapytanie w postaci wypełnionego Załącznika nr 1 należy złożyć **najpóźniej do dnia 31.12.2025 roku do godziny 12:00** poprzez Platformę Zakupową Grupy TAURON SWOZ.

TAURON Sprzedaż sp. z o.o. oświadcza, że niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu Art. 66; 661 kodeksu cywilnego, nie jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia przez TAURON a także nie stanowi podstawy do roszczenia sobie przez Wykonawców prawa do realizacji zamówienia i/lub zawarcia umowy, lecz jest zapytaniem o informację w celu rozeznania rynku.

Wykonawcy nie będą uprawnieni do występowania z jakimikolwiek roszczeniami pieniężnymi lub niepieniężnymi wobec TAURON Sprzedaż sp. z o.o. w związku z niniejszym zapytaniem w tym z tytułu poniesionych przez nich kosztów.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. W związku z przesłaniem przez Wykonawcę oferty, Zamawiający będzie przetwarzać dane osobowe osób zatrudnionych przez Wykonawcę bądź podwykonawcę Wykonawcy lub współpracujących z Wykonawcą bądź podwykonawcą Wykonawcy (w szczególności imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, miejsce zatrudnienia/forma prowadzonej działalności, stanowisko), które zostaną udostępnione Zamawiającemu przez

Wykonawcę lub podwykonawcę Wykonawcy, w tym także dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy.

2. Istotne informacje o zasadach przetwarzania przez Zamawiającego danych osobowych osób, o których mowa w ust. 1 powyżej oraz o przysługujących tym osobom prawach w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych dostępne są na stronie internetowej Zamawiającego pod adresem <https://www.tauron.pl/rodo/klauzula-pracownicy-kontrahentow-ts> Wykonawca jest zobowiązany poinformować te osoby o miejscu udostępnienia informacji, o których mowa w zdaniu poprzednim bądź zapewnić przekazanie takiej informacji przez podwykonawcę Wykonawcy.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Arkusz odpowiedzi na zapytanie.