

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:607592-2022:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Publiczne usługi telefoniczne
2022/S 211-607592**

Ogłoszenie o zamówieniu

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL Polska

Państwo: Polska

E-mail: wzp@kprm.gov.pl

Adresy internetowe:

Główny adres: <https://www.gov.pl/web/premier>

Adres profilu nabywcy: www.gov.pl/premier

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <http://www.gov.pl/premier/pn-642022-udostepnienie-systemu-dla-infolinii-w-celu-zapewnienia-funkcjonowania-systemu-telefonow-informacyjnych-informacja-dla-obywatela-uzupelniajacego-funkcjonalnosc-wwwgovpl-oraz-narzedzi-klasy-crm>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać drogą elektroniczną za pośrednictwem: <https://miniportal.uzp.gov.pl/>

I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej

Ministerstwo lub inny organ krajowy lub federalny, w tym jednostki regionalne i lokalne

I.5) Główny przedmiot działalności

Ogólne usługi publiczne

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM

Numer referencyjny: PN-64/2022

II.1.2) Główny kod CPV

64211000 Publiczne usługi telefoniczne

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) Krótki opis:

Udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2) **Opis**

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL Polska

II.2.4) **Opis zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM, zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do SWZ, a zamówienie będzie realizowane na warunkach określonych w Projektowanych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Cena nie jest jedynym kryterium udzielenia zamówienia; wszystkie kryteria są wymienione tylko w dokumentacji zamówienia

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

Okres w miesiącach: 24

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: tak

Opis opcji:

Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z Prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust.1 ustawy pzp. W związku z powyższym Zamawiającemu przysługuje prawo rozszerzenia zakresu usług o usługi dodatkowe, uwzględniające dodatkowe, bieżące potrzeby Zamawiającego. Zakres i sposób skorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji zostały opisane w OPZ stanowiącym załącznik nr 1 do SWZ oraz w Projektowanych postanowieniach umowy (załącznik nr 2 do SWZ). Zamawiający informuje, iż może, ale nie musi zlecić Wykonawcy wykonanie zamówienia objętego Prawem opcji. Wykonawcy nie przysługują z tytułu nieskorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji żadne roszczenia. Wartość Prawa Opcji nie przekroczy kwoty wskazanej przez Wykonawcę w Formularzu oferty.

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

Sekcja III: Informacje o charakterze prawnym, ekonomicznym, finansowym i technicznym

III.1) **Warunki udziału**

III.1.1) **Zdolność do prowadzenia działalności zawodowej, w tym wymogi związane z wpisem do rejestru zawodowego lub handlowego**

Wykaz i krótki opis warunków:

Zamawiający nie wskazuje warunku.

III.1.2) Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:
Zamawiający nie wskazuje warunku.

III.1.3) Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie zrealizował usługi polegające na realizacji zadań:

a) co najmniej trzy razy usługi udostępnienia systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 130 000 zł brutto;

oraz

b) co najmniej trzy usługi udostępnienia narzędzi typu CRM z modulem systemu ticketowego, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 2 000 zł brutto;

W zakresie warunku określonego w ppkt a) i b) Zamawiający dopuszcza dowolne sumowanie potencjałów podmiotów, przy czym zaznacza, że podmioty używające doświadczenia muszą wziąć udział w realizacji zamówienia zgodnie z art. 117 ust. 3 oraz 118 ust. 2 ustawy pzp.

III.2) Warunki dotyczące zamówienia

III.2.2) Warunki realizacji umowy:

Warunki realizacji umowy zostały określone w Załączniku nr 2 do SWZ – Projektowane postanowienia umowy.

Sekcja IV: Procedura

IV.1) Opis

IV.1.1) Rodzaj procedury

Procedura otwarta

Procedura przyspieszona

Uzasadnienie:

Pilność zamówienia wynika z konieczności zapewnienia nieprzerwanego działania systemu telefonów informacyjnych we wszystkich instytucjach administracji rządowej nim objętych. Ma to szczególne znaczenie obecnie, bowiem, w związku z uruchamianiem istotnych społecznie rządowych programów wspierających, wzrasta zapotrzebowanie na wsparcie informacyjne. Oznacza to z jednej strony rozszerzenie zakresu działań informacyjnych realizowanych w ramach poszczególnych instytucji, a z drugiej – w związku ze zwiększonym zainteresowaniem pozyskaniem informacji – znaczny wzrost ilości kontaktów z instytucjami z wykorzystaniem infolinii. Tym samym utrzymanie ciągłości działania systemu, który zabezpiecza dostęp obywateli do infolinii urzędów, np. poprzez wysoką przepustowość sieci telefonicznej, pozwalającej na prowadzenie wielu rozmów jednocześnie, jest niezwykle istotne.

IV.1.3) Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.8) Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: tak

IV.2) Informacje administracyjne

IV.2.2) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału

Data: 14/11/2022

Czas lokalny: 10:00

IV.2.3) Szacunkowa data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału wybranym kandydatom

IV.2.4) Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:

Polski

IV.2.6) **Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą**

Oferta musi zachować ważność do: 11/02/2023

IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**

Data: 14/11/2022

Czas lokalny: 10:30

Miejsce:

Otwarcie ofert następuje przez użycie mechanizmu do odszyfrowania ofert na miniPortalu.

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.1) **Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia**

Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie

VI.3) **Informacje dodatkowe:**

1. W postępowaniu, przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 50.000,00 PLN (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych).

2. Podstawy wykluczenia, opis warunków udziału w postępowaniu oraz szczegółowe informacje na temat oświadczeń i dokumentów składanych przez Wykonawców znajdują się w rozdziale V–VII SWZ.

VI.4) **Procedury odwoławcze**

VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

VI.4.4) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**

Oficjalna nazwa: Urząd Zamówień Publicznych

Adres pocztowy: ul. Postępu 17A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**

28/10/2022