

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:607499-2022:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Ogólne usługi doradcze w zakresie zarządzania
2022/S 211-607499**

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

Adres pocztowy: Al.Ujazdowskie 1/3

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa

Kod pocztowy: 00-583

Państwo: Polska

Osoba do kontaktów: Iwona Świątnicka

E-mail: wzp@kprm.gov.pl

Tel.: +48 226947036

Faks: +48 226946392

Adresy internetowe:

Główny adres: <http://gov.pl/premier>

Adres profilu nabywcy: <http://gov.pl/premier>

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <http://www.gov.pl/premier/usluga-wsparcia-w-przegladzie-i-poprawie-procedur-zwiekszajacych-dostep-osob-ze-szczegolnymi-potrzebami-do-uslug-publicznych>

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:

Usługa wsparcia w przeglądzie i poprawie procedur zwiększających dostęp osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych

Numer referencyjny: PN-29/2022

II.1.2) Główny kod CPV

79411000 Ogólne usługi doradcze w zakresie zarządzania

II.1.3) **Rodzaj zamówienia**

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

Przedmiotem zamówienia jest „Usługa wsparcia w przeglądzie i poprawie procedur zwiększających dostęp osób ze szczególnymi potrzebami do usług publicznych (obsługa klienta w urzędach)”.

Zamówienie będzie realizowane na warunkach określonych w opisie przedmiotu zamówienia i projektowanych postanowieniach umowy

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

Wartość bez VAT: 3 548 780.48 PLN

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2) **Opis**

II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**

80521000 Usługi opracowywania programów szkoleniowych

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL Polska

Główne miejsce lub lokalizacja realizacji:

miasta, siedziby urzędów, w których będzie realizowane zamówienie

II.2.4) **Opis zamówienia:**

1.1. Przedmiotem zamówienia jest:

1.1.1. przegląd procedur i diagnoza barier w 90 urzędach administracji publicznej w zakresie obsługi klienta ze szczególnymi potrzebami;

1.1.2. realizacja bezpośredniego doradztwa organizacyjnego w urzędach;

1.1.3. aktualizacja dokumentów dotyczących przeglądów procedur, warsztatów i doradztwa;

1.1.4. utworzenie i utrzymanie repozytorium wiedzy;

1.1.5. zorganizowanie i przeprowadzenie 4 warsztatów dla przedstawicieli urzędów.

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryteria określone poniżej

Kryterium jakości - Nazwa: Partnerstwo / Waga: 20

Kryterium jakości - Nazwa: Doświadczenie analityków/konsultantów / Waga: 30

Kryterium jakości - Nazwa: Dodatkowe materiały do raportu podsumowującego / Waga: 20

Cena - Waga: 30

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

Wartość bez VAT: 3 040 650.41 PLN

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

Koniec: 31/07/2023

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

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

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: nie

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

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

Numer identyfikacyjny projektu:

POWER.02.16.00-00-0075/19

II.2.14) Informacje dodatkowe

Komunikacja między Zam. a Wyk. odbywa się elektronicznie za pośrednictwem dedykowanego formularza dostępnego na ePUAP oraz udostępnionego przez miniPortal - Formularz do komunikacji:

<https://miniportal.uzp.gov.pl>

<https://epuap.gov.pl/wps/portal>

lub poczty elektronicznej na adres: wzp@kprm.gov.pl.

Korespondencja przesyłana za pomocą Formularza do komunikacji, nie może być szyfrowana

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:

W odniesieniu do tego warunku Zamawiający nie określa minimalnych poziomów zdolności.

III.1.2) Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Wykaz i krótki opis kryteriów kwalifikacji:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli wykonawca posiada środki finansowe lub zdolność kredytową na kwotę co najmniej 1 200 000,00 zł.

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 trzech lat przed upływem terminu składania ofert - a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie –wykonał należycie (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych część wykonana obejmuje): co najmniej 2 usługi doradcze i/lub badawcze, które obejmowały doradztwo organizacyjne w zakresie przeglądu/diagnozy/audytu procesów i/lub procedur związanych z obsługą klienta ze szczególnymi potrzebami oraz opracowanie wniosków i rekomendacji do wdrożenia/optimalizacji, z których każda zrealizowana została na podstawie odrębnej umowy. Jednocześnie Zamawiający wymaga, aby: - co najmniej jedna z tych usług obejmowała swym zakresem grupę nie mniej niż 5 różnych podmiotów, - co najmniej jedna z ww. usług została zrealizowana w jednostce lub jednostkach świadczących usługi publiczne dla obywateli.

Skierowanie do realizacji zamówienia zespół składający się z osób posiadających odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie, zapewniających gwarancję realizacji przedmiotu zamówienia na wymaganym przez Zamawiającego poziomie. W skład tego zespołu wejdą co najmniej:

• • Koordynator zespołu Wykonawcy

Osoba ta będzie odpowiadać za koordynację wszystkich działań ze strony Wykonawcy w ramach projektu. Zamawiający wymaga, aby osoba, która będzie pełnić tę funkcję, w okresie ostatnich 5 lat pełniła funkcję kierownika lub koordynatora w nie mniej niż dwóch usługach doradczych, przy czym co najmniej:

a) jedna z tych usług obejmowała grupę nie mniej niż 5 urzędów administracji publicznej rozproszonych geograficznie świadczących usługi publiczne dla obywateli,

b) jedna z tych usług obejmowała analizę i optymalizację procesów i/lub procedur i/lub kart usług.

Koordynator zespołu wykonawcy musi posiadać wiedzę w zakresie sprawozdawczości w projektach współfinansowanych ze środków europejskich.

• Kluczowy analityk

Osoba ta będzie odpowiadała za kierowanie analitycznymi pracami merytorycznymi po stronie Wykonawcy. Zamawiający wymaga, aby osoba, która będzie pełnić tę funkcję posiadała doświadczenie zawodowe

w zakresie dostępności nie krótsze niż 2 lata oraz w okresie ostatnich 5 lat koordynowała prace zespołu analityków/konsultantów w ramach co najmniej 3 usług doradczych, z których:

- a) jedna z usług obejmowała swoim zakresem co najmniej 5 urzędów administracji rozproszonych geograficznie świadczących usługi publiczne dla obywateli;
- b) jedna z usług obejmowała przegląd/analizę i optymalizację procesów i/lub procedur;
- c) jedna z usług obejmowała obsługę klienta i/lub projektowania/ usprawniania usług publicznych;

• Zespół analityków/konsultantów

Co najmniej 15 osób, z których każda:

- a) posiada wykształcenie wyższe/wyższe zawodowe,
- b) posiada minimalne doświadczenie zawodowe w zakresie dostępności nie krótsze niż 2 lata,
- c) posiada wiedzę z zakresu obsługi klienta,
- d) przeprowadziła w funkcji analityka/konsultanta w okresie ostatnich 5 (pięciu) lat co najmniej 40 godzin doradztwa związanego z dostępnością usług dla osób ze szczególnymi potrzebami (1 godzina=60 min).

• Ekspert/ekspertka odpowiedzialny/a za analizę kluczowych procesów/procedur obsługi klienta

Osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert świadczyła co najmniej 3 usługi doradcze w zakresie usprawniania procesów/procedur obsługi klienta, w tym ze szczególnymi potrzebami

• Osoba odpowiedzialna za organizację spotkań/warsztatów

Osoba ta w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert zorganizowała co najmniej 3 warsztaty/konferencje, w których wzięło udział co najmniej 100 osób, przy czym wykonywała czynności polegające co najmniej na przygotowaniu agendy wydarzenia, przeprowadzeniu rekrutacji uczestników, przygotowaniu materiałów warsztatowych/szkoleniowych, list obecności, zapewnieniu sal szkoleniowych i wyżywienia, zapewnieniu noclegów i przetwarzaniu danych osobowych

III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**

III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**

Zamówienie będzie realizowane na warunkach określonych w projektowanych postanowieniach umowy

III.2.3) **Informacje na temat pracowników odpowiedzialnych za wykonanie zamówienia**

Obowiązek podania imion i nazwisk oraz kwalifikacji zawodowych pracowników wyznaczonych do wykonania zamówienia

Sekcja IV: Procedura

IV.1) **Opis**

IV.1.1) **Rodzaj procedury**

Procedura otwarta

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

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

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: nie

IV.2) **Informacje administracyjne**

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

Data: 30/11/2022

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: 27/02/2023

IV.2.7) Warunki otwarcia ofert

Data: 30/11/2022

Czas lokalny: 11:00

Miejsce:

Otwarcie ofert jest niejawne. Otwarcie ofert następuje przez użycie mechanizmu do odszyfrowania ofert, dostępnego po zalogowaniu w zakładce Deszyfrowanie na miniPortalu i następuje przez wskazanie pliku do odszyfrowania.

Informacje o osobach upoważnionych i procedurze otwarcia:

Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informacje o: nazwach i siedzibach wykonawców, których oferty zostały otwarte oraz cenach zawartych w ofertach.

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.1) Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia

Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie

VI.2) Informacje na temat procesów elektronicznych

Stosowane będą zlecenia elektroniczne

Akceptowane będą faktury elektroniczne

Stosowane będą płatności elektroniczne

VI.3) Informacje dodatkowe:

Wykonawca przed upływem terminu składania ofert zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 40 000,00 zł.

Wykonawca przed zawarciem umowy wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5 % ceny całkowitej podanej w ofercie w formie określonej w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp.

Z postępowania o udzielenie zamówienia Zamawiający wykluczy Wykonawcę w oparciu o obligatoryjne podstawy wykluczenia określone w art. 108 ust. 1 ustawy pzp, z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 ustawy pzp, fakultatywne podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 109 ust. 1 pkt 4, a także w przypadkach wskazanych w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego i w przypadkach wskazanych i w art. 5k rozporządzenia 2022/576 Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1),), dalej: „rozporządzenie 833/2014”, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022.

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

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587840

Faks: +48 224587800

Adres internetowy: www.uzp.gov.pl

VI.4.2) Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: www.uzp.gov.pl

VI.4.3) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

Odwołanie przysługuje na:

niezgodna z przepisami ustawy czynność Zamawiającego, podjęta w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienia umowy;

zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której Zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy.

Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej. Odwołujący przekazuje kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu.

Odwołanie wobec treści ogłoszenia lub treści SWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej.

Odwołanie wnosi się w terminie:

10 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej;

15 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny niż określony w pkt 6.1

Odwołanie w przypadkach innych niż określone powyżej wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia

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

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: www.uzp.gov.pl

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

28/10/2022