

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:116043-2022:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi informatyczne: konsultacyjne,
opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
2022/S 045-116043**

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-22022-nabycie-uslug-obslugi-infoiniii-konsultacji-online-w-narzedziu-chat-i-chatbot-oraz-dostarczenia-i-obslugi-chatu-i-chat-bota-online-jako-narzedzi-wsparcia-govpl-oraz-obsluga-narzedzi-klasy-crm2>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przesyłać 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:

Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia gov.pl oraz obsługa narzędzi klasy CRM

Numer referencyjny: PN-2/2022

II.1.2) Główny kod CPV

72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) Krótki opis:

Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia gov.pl oraz obsługa 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 nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia gov.pl oraz obsługa 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**

Termin realizacji zamówienia: 24 m-ce od dnia zawarcia umowy (z zastrzeżeniem, że umowa będzie obowiązywała nie wcześniej niż od 01 maja 2022 roku).

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 usługi z obsługą infolinii, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 600 000 zł brutto;

Warunek określony w ppkt a) musi być spełniony w całości przez co najmniej jeden podmiot (jednego wykonawcę) w zakresie wykonania wszystkich trzech ww. usług.

oraz

b) co najmniej trzy usługi konsultacji online w narzędziu chat i chatbot, z tym że co najmniej jedną z chat oraz co najmniej jedną z chatbot, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 275 000 zł brutto;

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

oraz

c) co najmniej trzy usługi polegające na dostarczaniu i obsłudze chata i chat bota online, z tym że co najmniej jedną z chat oraz co najmniej jedną z chat botem online, gdzie każda usługa była realizowana nie krócej niż 1 rok oraz była o wartości co najmniej 60 000,00 zł brutto.

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

Przez jedną usługę Zamawiający rozumie usługę wykonaną w ramach jednej umowy. Zamawiający dopuszcza łączenie usług wymienionych w ppkt a), b) i c) w ramach jednej umowy, z zastrzeżeniem, że dla spełnienia warunku należy wykazać się doświadczeniem w realizacji trzech usług na podstawie trzech różnych umów. Wykonawca musi wykazać wartość umowy z podziałem na usługi według wymienionych powyżej kryteriów.

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

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: 01/04/2022

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: 29/05/2022

IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**
Data: 01/04/2022
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 100.000,00 PLN (słownie: sto 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.
3. Kwota, jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia: 11.200.000,00 zł brutto.

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:**
01/03/2022