

Ogłoszenie o zamówieniu Usługi

Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla NCBR

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 141032404

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Nowogrodzka 47a

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-695

1.5.4.) Województwo: mazowieckie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL911 - Miasto Warszawa

1.5.7.) Numer telefonu: 785660158

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: przetargi@ncbr.gov.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: <https://www.gov.pl/web/ncbr>

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - agencja wykonawcza

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

Zarządzanie i realizacja strategicznych programów badań naukowych i prac rozwojowych

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Uruchomienie usługi systemu Contact Center, w modelu SaaS, integrującego wiele kanałów komunikacji z klientami wraz z wdrożeniem, utrzymaniem oraz usługą szkoleniową dla NCBR

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-6d98427e-739c-11ec-83b1-bea871b78b5b

2.5.) Numer ogłoszenia: 2022/BZP 00017252/01

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2022-01-13 13:26

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Tak

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2021/BZP 00013840/02/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.27 Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania infrastruktury IT NCBR poprzez zakup oprogramowania i wsparcia dostawcy w zakresie systemu Contact Center

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://www.gov.pl/web/ncbr/postepowania-rozpozete>

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: ePUAP:/NCBiR/SkrytkaESP
przetargi@ncbr.gov.pl

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:
dokumenty przekazywane za pośrednictwem skrzynki ePUAP podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym

3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Tak

4.1.2.) Numer referencyjny: 64/21/TPBN

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględnia aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Uruchomienie usługi systemu Contact Center, czyli wielokanałowej platformy komunikacyjnej, która ułatwi obsługę klientów.

Celem jest integracja komunikacji, która ma wspólny interfejs i spójne raportowanie: telefonicznej, emailowej, sms, social media (Facebook - messenger) oraz możliwość odnotowania spotkania bezpośredniego jako kontaktu z klientem – gromadzi dane kontaktów ze wszystkich kanałów, automatyzuje i usprawnia rutynowe działania, umożliwia wysyłkę wiadomości oraz SMS do zidentyfikowanej bazy klientów.

4.2.6.) Główny kod CPV: 79512000-6 - Centrum obsługi klienta

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Tak

4.2.9) Rodzaj i maksymalna wartość opcji oraz okoliczności skorzystania z opcji:

W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

- dokupienia do 10 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych I linii kontaktu oraz do 20 dodatkowych dostępów konsultantów nienazwanych II linii kontaktu w okresie trwania umowy,
- przedłużenia czasu trwania umowy o maksymalnie 24 miesiące,
- dokupienia do 350 godzin zegarowych na dodatkowe konsultacje oraz prace związane z dodatkowymi funkcjonalnościami lub prace integracyjne,

zgodnie z cenami jednostkowymi przedstawionymi w wybranej w postępowaniu ofercie. Skorzystanie z prawa opcji uwarunkowane będzie aktualnymi potrzebami zamawiającego w czasie realizacji zamówienia oraz dostępnością środków finansowych na sfinansowanie określonego zakresu prawa opcji.

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 12 miesiące

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Procentowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Kryterium ceny oraz kryteria jakościowe

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 50

Kryterium 2

4.3.4.) Rodzaj kryterium:

serwis posprzedażny, pomoc techniczna, warunki dostawy takich jak termin, sposób lub czas dostawy, oraz okresu realizacji.

4.3.5.) Nazwa kryterium: termin wdrożenia

4.3.6.) Waga: 10

Kryterium 3

4.3.4.) Rodzaj kryterium:

jakość, w tym do parametry techniczne, właściwości estetyczne i funkcjonalne takie jak dostępność dla osób niepełnosprawnych lub uwzględnianie potrzeb użytkowników

4.3.5.) Nazwa kryterium: funkcjonalności fakultatywne systemu

4.3.6.) Waga: 40

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak

5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:

Art. 109 ust. 1 pkt 4

Art. 109 ust. 1 pkt 5

Art. 109 ust. 1 pkt 7

Art. 109 ust. 1 pkt 8

Art. 109 ust. 1 pkt 10

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.

Zdolność techniczna i zawodowa:

za spełniającego warunki udziału w postępowaniu Zamawiający uzna Wykonawcę, który wykaże, że w okresie ostatnich pięciu lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał co najmniej 3 usługi obejmujące wdrożenie i uruchomienie systemu Contact Center w postaci usługi (SaaS), w ramach której Contact Center liczył co najmniej 5 konsultantów I linii, a co najmniej jedna z tych usług została zrealizowana na rzecz jednostki sektora finansów publicznych w rozumieniu art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz.U. z 2021 r., poz. 305 ze zm.).

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu:

1. Oświadczenie Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 Pzp, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz. 1076 i 1086), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, albo oświadczenie o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej.

2. Odpis lub informacja z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 Pzp, sporządzonych nie wcześniej niż 3

miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji.

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu: Wykaz usług wykonanych, w okresie ostatnich 5 (pięciu) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu usługi, dat wykonania, nazwy podmiotu na rzecz, którego była wykonana usługa, ze wskazaniem czy jest on jednostką sektora finansów publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych, informacji o zakresie realizowanej usługi oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy.

5.8.) Wykaz przedmiotowych środków dowodowych: próbka przedmiotu zamówienia (oferowanego systemu) w postaci dokumentu zawierającego w swej treści link do oferowanego systemu Contact Center, oraz określenie narzędzi programistycznych i mechanizmów (oprogramowanie wraz z numerem wersji) użytych do zaprezentowania próbki

5.9.) Zamawiający przewiduje uzupełnienie przedmiotowych środków dowodowych: Nie

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie

6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:

Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia (np. spółki cywilne, konsorcja), zgodnie z art. 58 ust. 2 ustawy PZP, zobowiązani są ustanowić pełnomocnika. Z treści pełnomocnictwa winno jednoznacznie wynikać prawo pełnomocnika do reprezentowania Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego w imieniu Wykonawcy. Dokument ten winien być podpisany przez osobę/osoby uprawnioną(-e) do jego udzielenia tj. zgodnie z formą reprezentacji każdego z Wykonawców (podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub profilem zaufanym lub podpisem osobistym). W przypadku wspólników spółki cywilnej dopuszczalne jest przedłożenie umowy spółki cywilnej, z której wynika zakres i sposób reprezentacji, a w przypadku konsorcjum przedłożenie umowy konsorcjum

6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane: Nie

SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:

1. Umowa może zostać zmieniona w sytuacji gdy:

1) zaistnieją okoliczności związane z wystąpieniem wirusa SARS-CoV-2, które wpływają lub mogą wpłynąć na należyte wykonanie Umowy;

- 2) nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację Umowy;
- 3) wynikną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana Umowy będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień przez Strony;
- 4) zaistnieje konieczność wprowadzenia zmiany terminu realizacji Przedmiotu Umowy;
- 5) zaistnieje działanie siły wyższej rozumianej jako nadzwyczajne okoliczności niezależne od Stron, których nie można było przewidzieć, jak m.in.: wojna, stany wyjątkowe, strajki generalne, blokady, embargo, działania sił przyrody o charakterze klęsk żywiołowych jak huragany, powodzie, trzęsienia ziemi, pożary, epidemie, pandemie itp., uniemożliwiającej realizację w części lub w całości Przedmiotu Umowy;
- 6) wystąpią uzasadnione zmiany w zakresie sposobu realizacji, w tym zmiana miejsca lub terminu realizacji Przedmiotu Umowy;
- 7) nastąpi konieczność zmiany warunków i terminów płatności.

2. Strony są uprawnione do zmiany Umowy w zakresie parametrów technicznych, technologii, sposobu i zakresu wykonania Przedmiotu Umowy, bez zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w następujących sytuacjach:

- 1) konieczności zrealizowania jakiegokolwiek części Przedmiotu Umowy, przy zastosowaniu odmiennych rozwiązań technicznych lub technologicznych, niż wskazane w opisie Przedmiotu Umowy, a wynikających ze stwierdzonych wad opisu Przedmiotu Umowy, zmiany stanu prawnego w oparciu, o który je przygotowano, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Przedmiotu Umowy,
- 2) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa,
- 3) wystąpienia siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie Przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami.

3. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy w przypadku, gdy w okresie obowiązywania Umowy wystąpią zmiany stanu prawnego, które będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę, a zmiany te nie były możliwe do przewidzenia na etapie zawarcia Umowy, w postaci zmiany:

- 1) stawki podatku od towarów i usług VAT oraz podatku akcyzowego;
- 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2020 r. poz. 2207 z późn. zm.);
- 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu bądź wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
- 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1342).

– jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, każda ze Stron, w terminie 30 (trzydziestu) dni kalendarzowych od dnia wejścia w życie przepisów dokonujących tych zmian, może zwrócić się do drugiej Strony o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany stawek, o których mowa w Ofercie Wykonawcy. Strona zwracająca się do drugiej Strony o przeprowadzenie negocjacji, winna wykazać, że zaistniała zmiana ma bezpośredni wpływ na koszty wykonania Przedmiotu Umowy. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających zasadność zwrócenia się Wykonawcy o przeprowadzenie negocjacji w sprawie zmiany wynagrodzenia.

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2022-01-21 13:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem miniPortalu

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2022-01-21 14:00

8.4.) Termin związania ofertą: do 2022-02-19