

**Polska – Usługi bazy danych – Aktualizacja i utrzymanie platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM
OJ S 89/2024 07/05/2024**

**Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi**

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: InnoBaltica Sp. z o. o.

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Gospodarka mieszkaniowa i komunalna

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Aktualizacja i utrzymanie platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM

Opis: - Przedmiotem zamówienia jest aktualizacja i utrzymanie platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla platformy obsługi pasażera. -

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 10 do SWZ. - Zamawiający wymaga, aby przedmiot zamówienia był wykonany zgodnie z wymaganiami zawartymi w „Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia” (OPZ), stanowiącym załącznik nr 10 do SWZ oraz zgodnie z projektowanymi postanowieniami do umowy, stanowiącymi załącznik nr 5 do SWZ. Zamówienie obejmuje wykonanie następujących zadań: 1) Zadanie 1. Aktualizacja oprogramowania POP przed rozpoczęciem świadczenia usługi. 2) Zadanie 2. utrzymanie platformy informatycznej do obsługi Klientów Zamawiającego – Portal Obsługi Pasażera zwanej dalej „POP” w Data Center Wykonawcy; zapewnienie dostępu do platformy POP Zamawiającemu; obsługa POP zespołem Wykonawcy w zakresie przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań oraz udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub też do przekierowania zgłoszonych spraw; utrzymanie platformy POP przez okres 36 miesięcy; udostępnienia Zamawiającemu aktualizacji Systemu w rozumieniu łąt, poprawek funkcjonalnych, pakietów dostosowujących; utrzymywanie punktu kontaktowego z Zamawiającym w celu realizacji Umowy; utrzymywanie gotowości serwisowej; realizacja Zgłoszeń zgodnie z ograniczeniami czasowymi SLA; monitorowanie kluczowych elementów Systemu określonych przez Zamawiającego; prowadzenie rejestru Zgłoszeń. - Prawo opcji: Możliwość zapewnienia do maksymalnie 2 (dwóch) dodatkowych konsultantów, którzy będą świadczyli usługi w zakresie przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań, udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub przekierowywali zgłoszone sprawy.

Identyfikator procedury: f247e8bf-4700-4ea9-8a61-68c71ce689f4

Rodzaj procedury: Otwarta

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72320000 Usługi bazy danych

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta, 79510000

Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych, 79342320

Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:
Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia:

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia

Korupcja

Nadużycia

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy

Opłacanie składek na ubezpieczenie społeczne

Płatność podatków

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji

Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi

Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu

Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną

Udział w organizacji przestępczej

Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: Warunki odnoszą się do całej Unii

Europejskiej Z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wyklucza się: 1)

wykonawcę wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i

rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na

listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 13

kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji

na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 poz. 835) 2)

wykonawcę, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r.

o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i

655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i

rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym

od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu

na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 13

kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji

na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 poz. 835); 3)

wykonawcę, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29

września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot

wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014

albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile

został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o

zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o

szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz

służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 poz. 835). 4) wykonawcę na

podstawie art. 5k rozporządzenia 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

nadany 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, str. 1), dalej:

rozporządzenie 2022/576.

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Aktualizacja i utrzymanie platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest aktualizacja i utrzymanie platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM oraz świadczenie usługi osobowej dla platformy obsługi pasażera. 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 10 do SWZ. 3. Zamawiający wymaga, aby przedmiot zamówienia był wykonany zgodnie z wymaganiami zawartymi w „Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia” (OPZ), stanowiącym załącznik nr 10 do SWZ oraz zgodnie z projektowanymi postanowieniami do umowy, stanowiącymi załącznik nr 5 do SWZ. Zamówienie obejmuje wykonanie następujących zadań: 1) Zadanie 1. Aktualizacja oprogramowania POP przed rozpoczęciem świadczenia usługi. 2) Zadanie 2. utrzymanie platformy informatycznej do obsługi Klientów Zamawiającego – Portal Obsługi Pasażera zwanej dalej „POP” w Data Center Wykonawcy; zapewnienie dostępu do platformy POP Zamawiającemu; obsługa POP zespołem Wykonawcy w zakresie przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań oraz udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub też do przekierowania zgłoszonych spraw; utrzymanie platformy POP przez okres 36 miesięcy; udostępnienia Zamawiającemu aktualizacji Systemu w rozumieniu łat, poprawek funkcjonalnych, pakietów dostosowujących; utrzymywanie punktu kontaktowego z Zamawiającym w celu realizacji Umowy; utrzymywanie gotowości serwisowej; realizacja Zgłoszeń zgodnie z ograniczeniami czasowymi SLA; monitorowanie kluczowych elementów Systemu określonych przez Zamawiającego; prowadzenie rejestru Zgłoszeń. 4. Prawo opcji: Możliwość zapewnienia do maksymalnie 2 (dwóch) dodatkowych konsultantów, którzy będą świadczyli usługi w zakresie przyjmowania zgłoszeń oraz zapytań, udzielania odpowiedzi i pomocy Klientom lub przekierowywali zgłoszone sprawy.

Wewnętrzny identyfikator: ZP/07/24

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72320000 Usługi bazy danych

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 36 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział: Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Kryterium:

Rodzaj: Zdolność techniczna i zawodowa

Nazwa: Doświadczenie

Opis: Warunek ten zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że: w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy to w tym okresie, wykonał co najmniej jedną usługę wyrażającą się utrzymaniem systemu Contactis składającego się co najmniej z poniższych elementów: - Contactis Contact center wraz z modułem chatbot - Contactis PeakOne - Contactis Siren Studio - Contactis Ticketing system wraz z usługą outsourcingu osobowego dla co najmniej 3 konsultantów.

Kryterium:

Rodzaj: Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Opis: Warunek ten zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że: 1) jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną 3 miliony złotych. 2) posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości co najmniej 1 milion złotych.

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: 100%, liczba punktów obliczana wg wzoru $x = (C_{min}/C_o) \times 100$, gdzie x - wartość punktowa ocenianego kryterium, C_{min} - najniższa cena ze złożonych ofert, C_o - cena ocenianej oferty.

Opis stosowanej metody, jeżeli nie można przypisać wagi kryteriom: .

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: polski

Adres dokumentów zamówienia: <https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: polski

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Termin składania ofert: 05/06/2024 10:00:00 (UTC+1)

Warunki zamówienia:

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa: Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów: Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: InnoBaltica Sp. z o. o.

Numer rejestracyjny: 9571003404

Adres pocztowy: ul. Równa 19/21

Miejscowość: Gdańsk

Kod pocztowy: 80-067

Podpodział krajowy (NUTS): Gdański (PL634)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Dział ZP

E-mail: zamowienia@innobaltica.pl

Telefon: 58 712 99 00

Adres strony internetowej: <https://innobaltica.pl/innobaltica>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

Profil nabywcy: <https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. **ORG-0002**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 5262239325

Adres pocztowy: ul.Postępu 17A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: (22) 458 78 01

Adres strony internetowej: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://epuap.gov.pl/wps/portal/strefa-klienta/katalog-spraw/opis-uslugi/odwolanie-do-krajowej-izby-odwolawczej/UZP>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

11. Informacje o ogłoszeniu

11.1. Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: b00b5a82-3625-4b46-82db-b48ed9bb882f - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Ogłoszenie – data wysłania: 06/05/2024 10:47:29 (UTC)

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

11.2. Informacje o publikacji

Numer publikacji ogłoszenia: 269084-2024

Numer wydania Dz.U. S: 89/2024

Data publikacji: 07/05/2024