

Polska – Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania – Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy**OJ S 247/2024 19/12/2024** **Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy Usługi****1. Nabywca**

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa

E-mail: zamowieniapubliczne@arimr.gov.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie dostępu do systemu Contact Center ARiMR wraz z nabyciem licencji w modelu subskrypcyjnym, z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania (dalej: UWO) na zasadach wymienionych poniżej: 1.1. Dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys, w ramach świadczenia usługi wsparcia rozwoju, nabycia licencji w modelu subskrypcyjnym oraz UWO do oprogramowania Genesys, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do projektowanych postanowień umowy (dalej: „ppu”) stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ, Tabela nr 1, w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi; b) zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Tabela nr 2 – w okresie dwudziestu (20) miesięcy od dnia 28.04.2025r.; c) świadczenia usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi; d) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie. Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny. 1.2. Zamawiający dopuszcza zaoferowanie przez Wykonawców rozwiązania równoważnego do wskazanego w pkt 1.1. powyżej polegającego na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu oraz zapewnieniu utrzymania, wsparcia i rozwoju systemu Contact Center zgodnie z opisem zawartym w Załączniku nr 1A do ppu, w oparciu o zaoferowane oprogramowanie w modelu subskrypcyjnym dla 49 licencji na okres 24 miesięcy po zakończeniu wdrożenia, spełniającego następujące wymagania: a) zapewnienie dostępu do subskrypcji czasowych umożliwiających jednocześnie pracę dla 49 konsultantów Contact Center w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie wyszczególnionym w Załączniku nr 1A do ppu – w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania Protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu; b) świadczenie

usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu; c) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie. Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny. 2. Szczegółowe wymagania w odniesieniu do przedmiotu zamówienia zostały opisane przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 [rozwiązanie referencyjne] oraz Załączniku nr 1A [rozwiązanie równoważne] do p.p.u. stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.

Identyfikator procedury: e932c049-ebbf-4120-80be-403ec5ae47f2

Wewnętrzny identyfikator: DPiZP.2610.23.2024

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: 1. Ofertę należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej, podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności. Wykonawca składa ofertę na Formularzu Ofertowym wg Załącznika nr 1 do SWZ za pośrednictwem Platformy Zakupowej. 2. Wykonawca obowiązany jest złożyć wraz z ofertą następujące dokumenty: 2.1. Odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru, w celu potwierdzenia, że osoba działająca w imieniu Wykonawcy jest umocowana do jego reprezentowania. (Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia takich dokumentów, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, o ile Wykonawca wskazał dane umożliwiające dostęp do tych dokumentów). 2.2. Pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający umocowanie osoby działającej w imieniu Wykonawcy do jego reprezentowania, jeżeli oferta nie została podpisana przez osoby upoważnione do tych czynności dokumentem rejestracyjnym. (jeżeli umocowanie do reprezentowania nie wynika z dokumentu rejestrowego, o którym mowa w pkt 2.1.). 2.3. Dowód wniesienia wadium. Jeżeli Wykonawca wnosi wadium w formie gwarancji lub poręczenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu oryginał gwarancji lub poręczenia, w postaci elektronicznej zgodnie z art. 97 ust. 10 ustawy. W przypadku wniesienia wadium w innej formie niż pieniądze, powinno ono obowiązywać przez cały okres związania ofertą. 2.4. Zobowiązanie podmiotów udostępniających zasoby do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami, jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów. Zobowiązanie winno być podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentacji podmiotu udostępniającego zasoby. Zapisy pkt 2.1. i 2.2. oraz Rozdz. IV.5. SWZ stosuje się odpowiednio. 2.5. Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (dalej: „JEDZ”) sporządzone zgodnie ze wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (Dz. Urz. UE L 3 z 06.01.2016, str. 16). Dokument JEDZ należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej. Dokument JEDZ musi być opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym. 2.6. Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w zakresie wskazania, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (członkowie konsorcjum). Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SWZ. 2.7. Oświadczenie

Wykonawcy, w zakresie braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 3 do SWZ. 2.8. W celu potwierdzenia zgodności oferowanego rozwiązania równoważnego z wymaganiami Zamawiającego określonymi w opisie przedmiotu zamówienia tj. w Załączniku nr 1 A do ppu, Zamawiający żąda złożenia następującego przedmiotowego środka dowodowego – oświadczenia Wykonawcy wg Załącznika nr 1.1. do Formularza Ofertowego w zakresie potwierdzenia spełnienia przez zaofertowane w Formularzu Ofertowym rozwiązanie równoważne wymagań określonych w Załączniku nr 1A do ppu stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ [zapis pkt 2.8. dotyczy rozwiązania równoważnego]. UWAGA: Jeżeli Wykonawca nie złożył przedmiotowych środków dowodowych lub złożone przedmiotowe środki dowodowe są niekompletne, Zamawiający wezwie do ich złożenia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że pomimo złożenia przedmiotowego środka dowodowego, oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu albo zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72267000 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72220000

Usługi doradcze w zakresie systemów i doradztwo techniczne

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo Zamówień publicznych -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Aktywami zarządza likwidator: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Działalność gospodarcza jest zawieszona: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien

wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Korupcja: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Nadużycia: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. h i pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Niewypłacalność: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie zobowiązania dotyczącego płatności składek na ubezpieczenia społeczne: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie zobowiązania dotyczącego płatności podatków: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie zobowiązań wynikających wyłącznie z krajowych przesłanek wykluczenia: 1. Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. 2. Z postępowania, na podstawie 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 (Dz.U. z 2024 r. poz. 507; dalej: ustawa o szczególnych rozwiązaniach) Zamawiający wykluczy: 2.1. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu 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 o szczególnych rozwiązaniach; 2.2. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2023 poz. 1124z późn. zm.) 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 o szczególnych rozwiązaniach; 2.3. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. 2023 poz. 120 z późn. zm.) 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 o szczególnych rozwiązaniach. 3. Na mocy 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), od 9 kwietnia 2022 r. obowiązuje zakaz udzielania lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)-e), ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 lit. a)-d), art. 8, art. 10 lit. b)-f) i lit. h)-j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)-e) i lit. g)-i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)-d), lit. f)-h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE oraz tytułu VII rozporządzenia (UE, Euratom) 2018/1046 na rzecz lub z udziałem: 3.1. obywateli rosyjskich, osób fizycznych zamieszkałych w Rosji lub osób prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji; 3.2. osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50% należą do podmiotu, o którym mowa w pkt. 3.1. powyżej; lub 3.3. osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w pkt. 3.1. lub 3.2. powyżej, w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia. Wykonawcy, których dotyczą wskazane wyżej zakazy, nie mogą ubiegać się o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego, zaś złożona przez nich oferta będzie podlegać odrzuceniu. Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Przepisy o przestępstwach terrorystycznych lub przestępstwach związanych z działalnością terrorystyczną: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Udział w organizacji przestępczej: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Układ z wierzycielami: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Upadłość: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Zakup usługi wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesięcy

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie dostępu do systemu Contact Center ARiMR wraz z nabyciem licencji w modelu subskrypcyjnym, z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania (dalej: UWO) na zasadach wymienionych poniżej: 1.1. Dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys, w ramach świadczenia usługi wsparcia rozwoju, nabycia licencji w modelu subskrypcyjnym oraz UWO do oprogramowania Genesys, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do projektowanych postanowień umowy (dalej: „ppu”) stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ, Tabela nr 1, w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi; b) zapewnienia dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Tabela nr 2 – w okresie dwudziestu (20) miesięcy od dnia 28.04.2025r.; c) świadczenia usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie dwudziestu czterech (24) miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi; d) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie. Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny. 1.2.

Zamawiający dopuszcza zaoferowanie przez Wykonawców rozwiązania równoważnego do wskazanego w pkt 1.1. powyżej polegającego na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu oraz zapewnieniu utrzymania, wsparcia i rozwoju systemu Contact Center zgodnie z opisem zawartym w Załączniku nr 1A do ppu, w oparciu o zaoferowane oprogramowanie w modelu subskrypcyjnym dla 49 licencji na okres 24 miesięcy po zakończeniu wdrożenia, spełniającego następujące wymagania: a) zapewnienie dostępu do subskrypcji czasowych umożliwiających jednocześnie pracę dla 49 konsultantów Contact Center w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie wyszczególnionym w Załączniku nr 1A do ppu – w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania Protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu; b) świadczenie

usług utrzymania i konserwacji Systemu (Usługi Asysty Technicznej) zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu - w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru, o którym mowa w Załączniku nr 7 do ppu; c) świadczenie Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej poniżej: Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość skorzystania z Konsultacji do 500 godzin ale nie mniej niż gwarantowane 200 godzin, przez okres wskazany w Umowie. Łączna liczba Konsultacji udzielonych/zrealizowanych w danym miesiącu, po ich zsumowaniu, będzie zaokrąglona do pełnej godziny, zgodnie z zasadą że jeśli zsumowana wartość przekracza pełną godzinę powyżej 30 minut, jest zaokrąglana do kolejnej pełnej godziny. 2. Szczegółowe wymagania w odniesieniu do przedmiotu zamówienia zostały opisane przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 [rozwiązanie referencyjne] oraz Załączniku nr 1A [rozwiązanie równoważne] do p.p.u. stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: DPiZP.2610.23.2024

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72267000 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72220000

Usługi doradcze w zakresie systemów i doradztwo techniczne

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 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): tak
Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający wymaga realizacji zamówienia w następujących terminach. 2. Na podstawie Umowy Wykonawca zapewni Zamawiającemu, potwierdzony Certyfikatami dostęp do Systemu Contact Center na zasadzie subskrypcji wraz z dostępem do Usługi Wsparcia Oprogramowania, zgodnie z wymogami opisanymi w poszczególnych załącznikach: 2.1 dla funkcjonującego już u Zamawiającego systemu Contact Center producenta Genesys [rozwiązania referencyjnego] zgodnie z Załącznikiem nr 1 do ppu, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: a) zapewnienia UWO w zakresie licencji wieczystych wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Wykaz oprogramowania, Tabela nr 1 w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu; b) zapewnienie dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) w zakresie licencji wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do ppu, Wykaz oprogramowania, Tabela nr 2 w okresie 20 miesięcy od dnia 28.04.2025 r.; c) świadczenie Usługi Asysty Technicznej zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 2 do ppu w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia Umowy z zachowaniem ciągłości działania Systemu; d) świadczenie usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 ppu, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy. 2.2. w przypadku zaoferowania rozwiązania równoważnego zgodnie z Załącznikiem nr 1A do ppu, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do: a) dostarczenia, wdrożenia oraz uruchomienia systemu Contact Center, którego zakres i wymagania są opisane szczegółowo w Załączniku nr 1A do ppu w

ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy; b) dostępu do licencji w modelu subskrypcyjnym (w tym UWO) na okres 24 miesiące od momentu wdrożenia Systemu; c) świadczenia Usługi Asysty Technicznej zgodnie z Umową w okresie 24 miesiące od dnia wdrożenia Systemu; d) świadczenia usług Konsultacji zgodnie z Umową do wyczerpania maksymalnej puli godzin określonej w § 4 ust. 1 ppu, nie dłużej niż do upływu okresu trwania Umowy. 3. Szczegółowe terminy realizacji zobowiązań umownych zostały określone przez Zamawiającego w ppu stanowiących odpowiednio Załącznik nr 8 do SWZ.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis: 1. Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunek udziału we wskazanym zakresie, jeżeli Wykonawca wykaże, że: 1.1. wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych: co najmniej 2 usługi (umowy) każda z nich obejmująca swoim zakresem wdrożenie lub wsparcie dla użytkowników licencji i oprogramowania aplikacyjnego, o wartości brutto każdej z nich nie mniejszej niż 400 000,00 zł (słownie: czterysta tysięcy złotych 00/100).

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: kryterium „cena” (Pc) - waga 100%

Waga (wartość procentowa, dokładna): 100

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Opis gwarancji finansowej: 1. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 18 300,00 zł (słownie: osiemnaście tysięcy trzysta złotych 00/100). 2. Wadium może być

wniesione w: 2.1. pieniądzu; 2.2. gwarancjach bankowych; 2.3. gwarancjach

ubezpieczeniowych; 2.4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju

Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2024 r. poz. 419 z późn. zm.). 3. Wadium w formie pieniądza

należy wnieść przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego prowadzony w Banku Gospodarstwa Krajowego III Oddział w Warszawie numer rachunku – 45 1130 1062 8000

0000 0002 8175, z dopiskiem na przelewie: „wadium w postępowaniu na „Zakup usługi

wsparcia systemu Contact Center na okres 24 miesiące”. 4. W przypadku wnoszenia wadium w innej formie niż pieniądzu Wykonawca wnosi w postaci elektronicznej poprzez wczytanie na Platformie Zakupowej oryginału gwarancji lub poręczenia. Wadium powinno być oznaczone w

następujący sposób: WADIUM – numer referencyjny sprawy, nazwa postępowania lub w inny sposób umożliwiający identyfikację postępowania, którego dotyczy. 5. Dokument wadialny

(gwarancja lub poręczenie) musi wyraźnie wskazywać na wszystkie okoliczności jego utraty określone w art. 98 ust. 6 ustawy. 6. Z treści gwarancji/poręczenia powinno wynikać bezwarunkowe, na każde pisemne żądanie zgłoszone przez Zamawiającego, zobowiązanie Gwaranta do wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 98 ust. 6 ustawy. 7. Oferta Wykonawcy, który nie wniósł wadium lub wniósł w sposób nieprawidłowy lub nie utrzymywał wadium nieprzerwanie do upływu terminu związania ofertą lub złożył wniosek o zwrot wadium w przypadku, o którym mowa w art. 98 ust. 2 pkt 3 ustawy zostanie odrzucona. 8. W przypadku wniesienia wadium i niezłożenia oferty, Wykonawca jest zobowiązany złożyć do Zamawiającego wniosek o zwrot wadium.

Termin składania ofert: 22/01/2025 10:00:00 (UTC+1)

Termin, do którego oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 22/01/2025 11:00:00 (UTC+1)

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Informacje o terminach odwołania: 1. Wykonawcom, którzy mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale IX ustawy. 2. Odwołanie przysługuje na: 2.1. niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na p.p.u.; 2.2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy. 3. Odwołanie winno zawierać informacje określone w art. 516 ust. 1 ustawy, w szczególności wskazanie czynności lub zaniechania czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy. 4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej. Pisma w postępowaniu odwoławczym wnosi się w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej, z tym że odwołanie i przystąpienie do postępowania odwoławczego, wniesione w postaci elektronicznej, wymagają opatrzenia podpisem zaufanym. 5. Odwołujący przekazuje Zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej albo kopię tego odwołania, jeżeli zostało ono wniesione w formie pisemnej, przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, że Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przekazanie odpowiednio odwołania albo jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej. 6. Odwołanie wnosi się w terminie: 6.1 10 (dziesięciu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej; 6.2 15 (piętnastu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przekazane w inny sposób niż określony w pkt. 6.1.; 7. Odwołanie wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie: 7.1. 10 (dziesięciu) dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej. 8. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt. 6 i 7 wnosi się w terminie: 8.1. 10 (dziesięciu) dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

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

TED eSender: Publications Office of the European Union

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa

Numer rejestracyjny: 5261933940

Departament: Centrala

Adres pocztowy: Al. Jana Pawła II 70

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-175

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: zamowieniapubliczne@arimr.gov.pl

Telefon: +48 22 318 43 00

Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/arimr>

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

Profil nabywcy: <https://www.gov.pl/web/arimr/zamowienia--publiczne>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 010828091

Departament: Departament Odwołań

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: +48 224587700

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

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0000

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union

Numer rejestracyjny: PUBL

Miejscowość: Luxembourg

Kod pocztowy: 2417

Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)

Kraj: Luksemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>

Role tej organizacji:

TED eSender

11. Informacje o ogłoszeniu

11.1. Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 06cb6184-5b45-4b1e-921b-90312636f7d8 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 18/12/2024 08:07:00 (UTC)

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

11.2. Informacje o publikacji

Numer publikacji ogłoszenia: 779527-2024

Numer wydania Dz.U. S: 247/2024

Data publikacji: 19/12/2024