

## Ogłoszenie o zamówieniu Usługi

Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)

### SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

#### 1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** Centrum Informatyki Statystycznej

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 142396858

#### 1.5) Adres zamawiającego

**1.5.1.) Ulica:** al. Niepodległości 208

**1.5.2.) Miejscowość:** Warszawa

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 00-925

**1.5.4.) Województwo:** mazowieckie

**1.5.5.) Kraj:** Polska

**1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3:** PL911 - Miasto Warszawa

**1.5.9.) Adres poczty elektronicznej:** ciswaz@stat.gov.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** <https://cis.stat.gov.pl>

**1.6.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - inna państwowa jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej

**1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Inna działalność

statystyka publiczna

### 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:

Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-86b8dafa-485e-11ec-8c2d-66c2f1230e9c

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2021/BZP 00274724

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2021-11-18

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

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2021/BZP 00002508/05/P

**2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:**

1.3.3 Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej)

**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://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-86b8dafa-485e-11ec-8c2d-66c2f1230e9c>

**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:** W postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego komunikacja między Zamawiającym a wykonawcami odbywa się przy użyciu Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem <https://ezamowienia.gov.pl>

**3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:** 1.

Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego musi posiadać konto podmiotu „Wykonawca” na Platformie e-Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat zakładania kont podmiotów

oraz zasady i warunki korzystania z Platformy e-Zamówienia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia, dostępny na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum Pomocy”.

2. Przeglądanie i pobieranie publicznej treści dokumentacji postępowania nie wymaga posiadania konta na Platformie e-Zamówienia ani logowania.

3. Komunikacja w postępowaniu, z wyłączeniem składania ofert/wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem formularzy do komunikacji dostępnych w zakładce „Formularze” („Formularze do komunikacji”). Za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” odbywa się w szczególności przekazywanie wezwań i zawiadomień, zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi. Formularze do komunikacji umożliwiają również dołączenie załącznika do przesyłanej wiadomości (przycisk „dodaj załącznik”).

W przypadku załączników, które są zgodnie z ustawą Pzp lub rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, mogą być opatrzone, zgodnie z wyborem wykonawcy/wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia/podmiotu udostępniającego zasoby, podpisem typu zewnętrznego lub wewnętrznego. W zależności od rodzaju

podpisu i jego typu (zewnątrzny, wewnętrzny) dodaje się uprzednio podpisane dokumenty wraz z wygenerowanym plikiem podpisu (typ zewnętrzny) lub dokument z wszytym podpisem (typ wewnętrzny).

4. Możliwość korzystania w postępowaniu z „Formularzy do komunikacji” w pełnym zakresie wymaga posiadania konta „Wykonawcy” na Platformie e-Zamówienia oraz zalogowania się na Platformie e-Zamówienia. Do korzystania z „Formularzy do komunikacji” służących do zadawania pytań dotyczących treści dokumentów zamówienia wystarczające jest posiadanie tzw. konta uproszczonego na Platformie e-Zamówienia.

5. Wszystkie wysłane i odebrane w postępowaniu przez wykonawcę wiadomości widoczne są po zalogowaniu w podglądzie postępowania w zakładce „Komunikacja”.

6. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” wynosi 150 MB (wielkość ta dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).

16. Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu używanego w celu korzystania z usług Platformy e-Zamówienia oraz informacje dotyczące specyfikacji połączenia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia.

17. W przypadku problemów technicznych i awarii związanych z funkcjonowaniem Platformy e-Zamówienia użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia technicznego dostępnego pod numerem telefonu (32) 77 88 999 lub drogą elektroniczną poprzez formularz udostępniony na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> w zakładce „Zgłoś problem”.

**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:** Nie

**4.1.2.) Numer referencyjny:** CIS-WAZ.271.13.2021

**4.1.3.) Rodzaj zamówienia:** Usługi

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

**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**

1. Świadczenie usług telefonicznych w zakresie wychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych.

1.1 Wykonawca zapewni bezpłatny dostęp online poprzez szyfrowane połączenie do systemu bilingowego, udostępniającego wykaz połączeń oraz czas trwania i koszt każdego z połączeń, z podziałem na rozmowy w sieciach komórkowych i stacjonarnych. Funkcjonalność aplikacji bilingowej powinna umożliwić filtrowanie połączeń oraz agregowanie czasu i kosztu połączeń w wybranym przedziale czasowym.

2. Świadczenie usług telefonicznych w zakresie przychodzących połączeń telefonicznych

(Infolinia)

2.1. Wykonawca zapewni dedykowany numer płatnej infolinii i uruchomi usługę przychodzących połączeń telefonicznych lokalnych, strefowych, międzystrefowych i z sieci telefonii komórkowych. Ruch przychodzący kierowany będzie wyłącznie na ten numer.

Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 60.

3. Wykonawca musi dysponować zakończeniem sieci telekomunikacyjnej (w rozumieniu art. 2 pkt. 52 ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. 2004.171.1800 ze zm.) w siedzibie Zamawiającego, mieszczącej się w gmachu Głównego Urzędu Statystycznego przy al. Niepodległości 208 w Warszawie

a) Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usługi za pomocą łącza radiowego.

b) Wszystkie prace związane z instalacją urządzeń oraz uruchomieniem łącza muszą być uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego.

3.1. W celu świadczenia usług telekomunikacyjnych na potrzeby systemu Call Center, Wykonawca jest obowiązany w okresie obowiązywania umowy udostępnić w siedzibie Zamawiającego - 10 traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) w technologii przewodowej, podłączyć oraz skonfigurować je do współpracy z 5 urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ, którymi dysponuje Zamawiający.

3.2. Telekomunikacyjne urządzenia końcowe niezbędne do uruchomienia traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) należy zamontować we wskazanym miejscu w siedzibie Zamawiającego. Okablowanie i osprzęt potrzebny do uruchomienia urządzeń, traktów i usługi Wykonawcy oraz ich integracji z Dialogic DMG2060DTISQ dostarczy Wykonawca.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 64211000-8 - Publiczne usługi telefoniczne

**4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje:** Nie

**4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:** do 2022-12-31

**4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia:** Nie

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

**4.2.14.) Przedmiot, wielkość lub zakres oraz warunki zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane:** Powtórzenie usług, polegać będzie na świadczenie usług telefonicznych w zakresie wychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych oraz Świadczenie usług telefonicznych w zakresie przychodzących połączeń telefonicznych (Infolinia) w zakresie ok 20% zamówienia podstawowego.

**4.3.) Kryteria oceny ofert**

**4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert:** Punktowo

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

**Kryterium 1**

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Cena

**4.3.6.) Waga:** 60

**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:** Poziom usług serwisu technicznego

**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**

<b>SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW</b>
---

**5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Tak**

**5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:**

Art. 109 ust. 1 pkt 4

**5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak**

**5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonali lub wykonują co najmniej przez okres 6 miesięcy, co najmniej jedno zamówienie, którego przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Call Center, które do obsługi kontaktów z klientami wykorzystuje co najmniej 80 stanowisk konsultantów telefonicznych

**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. Odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem - jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji,
2. Oświadczenia Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez Zamawiającego - zawarte w Załączniku nr 5 do SWZ, sporządzonym w oparciu o postanowienia § 2 i § 3 Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy
3. Oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej. Wzór oświadczenia, stanowi Załącznik nr 6 do SWZ - w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy, 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, ofertę częściową lub wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej lub wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu niezależnie od innego wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej.

**5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków**

**udziału w postępowaniu:** Wykaz usług wykonanych w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, wraz z dowodami określającymi, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy - w celu wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa Rozdziale VI pkt 2 ppkt 2.4 SWZ - (Załącznik nr 7 do SWZ).

## 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

6.7.) 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. Zgodnie z art. 455 ustawy Pzp, Zamawiający przewiduje zmiany postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści Oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w wypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:

- 1) zmiany przepisów prawa lub wydania przez odpowiednie organy nowych wytycznych lub interpretacji dotyczących stosowania przepisów prawa, opublikowanych w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim, Dzienniku urzędowym odpowiedniego ministra lub innych oficjalnych publikatorach oraz na stronach internetowych, Zamawiający dopuszcza zmianę sposobu realizacji Umowy, zmianę zakresu świadczeń Wykonawcy lub zmianę wynagrodzenia Wykonawcy wymuszoną takimi zmianami prawa, wytycznymi lub interpretacjami,
- 2) zmiany z przyczyn niezależnych od Wykonawcy i Zamawiającego lub w przypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania. Powyższe dotyczy w szczególności rozwoju pandemii Covid – 19, których skutków w momencie złożenia oferty Strony umowy nie mogły przewidzieć,
- 3) zmiany urzędowej stawki podatku VAT, przy czym zmianie ulegnie kwota podatku VAT i kwota brutto wynagrodzenia, wartość netto pozostanie bez zmian.

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

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2021-11-26 09:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem <https://ezamowienia.gov.pl>.

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2021-11-26 11:00

8.4.) Termin związania ofertą: do 2021-12-25