

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:349755-2020:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Usługi dostawy oprogramowania
2020/S 142-349755**

Ogłoszenie o zamówieniu

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Centrum Informatyki Statystycznej

Adres pocztowy: al. Niepodległości 208

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL POLSKA

Kod pocztowy: 00-925

Państwo: Polska

Osoba do kontaktów: Anna Woźnak-Gać

E-mail: A.Gac@stat.gov.pl

Tel.: +48 226083227

Faks: +48 226083866

Adresy internetowe:

Główny adres: <http://cis.stat.gov.pl>

Adres profilu nabywcy: <http://cis.stat.gov.pl/zamowienia-publiczne/zamowienia-biezace/>

I.2) Informacja o zamówieniu wspólnym

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <http://cis.stat.gov.pl/zamowienia-publiczne/zamowienia-biezace/>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przysyłać drogą elektroniczną za pośrednictwem: <https://epuap.gov.pl/wps/myportal>

I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej

Inny rodzaj: jedn. budżetowa nieposiadająca osobowości prawnej podporządkowana jedn. administracji rządowej

I.5) Główny przedmiot działalności

Inna działalność: informatyka statystyczna

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Modernizacja systemu Call Center wraz z czasowym udostępnieniem dodatkowych licencji stanowiskowych dla potrzeb przeprowadzenia spisów powszechnych.

Numer referencyjny: CIS-WAZ.271.8.2020

- II.1.2) **Główny kod CPV**
72268000 Usługi dostawy oprogramowania
- II.1.3) **Rodzaj zamówienia**
Usługi
- II.1.4) **Krótki opis:**
W ramach niniejszego zamówienia zamawiający zamierza dokonać modernizacji technicznej posiadanego systemu Call Center, tj. jego aktualizacji do nowej wersji wraz z rozszerzeniem architektury o rozwiązanie umożliwiające korzystanie ze stacji głosowych WebRTC oraz dostosowaniem jego pojemności do potrzeb związanych z obsługą spisów powszechnych.
- II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**
- II.1.6) **Informacje o częściach**
To zamówienie podzielone jest na części: nie
- II.2) **Opis**
- II.2.1) **Nazwa:**
- II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**
72262000 Usługi rozbudowy oprogramowania
72263000 Usługi wdrażania oprogramowania
80511000 Usługi szkolenia personelu
32551300 Telefoniczne zestawy słuchawkowe
- II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**
Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa
Kod NUTS: PL POLSKA
- II.2.4) **Opis zamówienia:**
Modernizacja systemu Call Center wraz z czasowym udostępnieniem dodatkowych licencji stanowiskowych – dla potrzeb przeprowadzenia spisów powszechnych, w tym:
1. zapewnienie wsparcia dla posiadanych licencji systemu Call Center na okres 24 miesięcy począwszy od dnia 1 września 2020 r. wraz z czasową subskrypcją dodatkowej puli licencji dla potrzeb przeprowadzenia spisów powszechnych do wykorzystania w okresach: od dnia 16 września 2020 r. do dnia 30 listopada 2020 r. oraz od dnia 1 kwietnia 2021 r. do dnia 30 czerwca 2021 r.;
2. subskrypcja na okres 11 miesięcy oprogramowania SBC, które umożliwi logowanie do systemu CIC telefonem opartym o przeglądarkę internetową wraz z narzędziem do zarządzania oraz monitorowania jakości połączeń – do dnia 1 września 2020 r. do dnia 31 lipca 2021 r.;
3. wykonanie usług wdrożeniowo-instalacyjnych;
4. przeprowadzenie szkolenia dla administratorów infrastruktury techniczno-systemowej z zakresu administracji oraz monitorowania zmodernizowanego systemu Call Center;
5. dostawa 1 000 sztuk słuchawek przeznaczonych do zastosowań w centrach kontaktowych.
- II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**
Kryteria określone poniżej
Kryterium jakości - Nazwa: Asysta techniczna / Waga: 40
Cena - Waga: 60
- II.2.6) **Szacunkowa wartość**
- II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
Okres w dniach: 21

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: nie

II.2.12) **Informacje na temat katalogów elektronicznych**

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: 21 dni od daty zawarcia umowy, nie dłużej niż do dnia 1 października 2020 r. w zależności od tego, który z terminów wystąpi jako pierwszy.

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**

III.1.2) **Sytuacja ekonomiczna i finansowa**

III.1.3) **Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe**

Minimalny poziom ewentualnie wymaganych standardów:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy wykażą się doświadczeniem w realizacji w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonać lub wykonuje co najmniej jedno zamówienie polegające na wdrożeniu lub modernizacji albo świadczeniu usług serwisowych lub utrzymaniowych systemu Call Center, które może obsługiwać co najmniej 150 stanowisk konsultantów telefonicznych – o wartości nie mniejszej niż 500 000,00 PLN brutto.

Ponadto o udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy dysponują lub będą dysponować zespołem osób zdolnym do wykonania zamówienia. Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że dysponuje zespołem składającym się z minimum 4 osób, spełniających poniższe wymagania:

- 1) co najmniej 2 osoby posiadające wiedzę i umiejętności w zakresie instalacji, konfiguracji systemu Customer Interaction Center producenta Genesys;
- 2) co najmniej 2 osoby posiadające wiedzę i umiejętności w zakresie instalacji, konfiguracji oraz integracji z systemem CIC, dostarczonych rozwiązań (SBC, softphone) umożliwiających uruchomienie obsługi połączeń głosowych z wykorzystaniem WebRTC;
- 3) każda z osób wymienionych w pkt 1 i 2, w ciągu ostatnich 3 lat brała udział w co najmniej jednym projekcie realizowanym dla klienta zewnętrznego, o wartości nie mniejszej niż 200 000 PLN brutto, obejmującym określone w tych punktach zagadnienia.

III.1.5) **Informacje o zamówieniach zastrzeżonych**

III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**

III.2.1) **Informacje dotyczące określonego zawodu**

III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**

Warunki realizacji zamówienia określone zostały we wzorze umowy, stanowiącym załącznik nr 3 do SIWZ.

III.2.3) **Informacje na temat pracowników odpowiedzialnych za wykonanie zamówienia**

Obowiązek podania imion i nazwisk oraz kwalifikacji zawodowych pracowników wyznaczonych do wykonania zamówienia

Sekcja IV: Procedura

IV.1) Opis

IV.1.1) Rodzaj procedury

Procedura otwarta

Procedura przyspieszona

Uzasadnienie:

Skrócenie terminu składania ofert wynika z konieczności dostosowania terminu wykonania zamówienia do harmonogramu PSR określonego w ustawie spisowej z uwzględnieniem nowych wymagań organizacyjnych, spowodowanych sytuacją epidemiczną, to jest rozszerzenia zakresu udziału metody telefonicznej w spisie rolnym.

IV.1.3) Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.4) Zmniejszenie liczby rozwiązań lub ofert podczas negocjacji lub dialogu

IV.1.6) Informacje na temat aukcji elektronicznej

IV.1.8) Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: nie

IV.2) Informacje administracyjne

IV.2.1) Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania

IV.2.2) Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału

Data: 07/08/2020

Czas lokalny: 09:00

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

Okres w miesiącach: 2 (od ustalonej daty składania ofert)

IV.2.7) Warunki otwarcia ofert

Data: 07/08/2020

Czas lokalny: 11:00

Miejsce:

Otwarcie ofert odbędzie się w siedzibie zamawiającego pok. 606, poprzez udostępnienie wszystkim zainteresowanym transmisji „na żywo” z sesji otwarcia ofert. Transmisja „na żywo” z sesji otwarcia ofert będzie dostępna w terminie otwarcia ofert pod hiperłączem (linkiem): (<https://www.youtube.com/channel/UC8UMnjhhOEQF1GVmshTO5Bw>).

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.1) Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia

Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie

VI.2) Informacje na temat procesów elektronicznych

Akceptowane będą faktury elektroniczne

VI.3) Informacje dodatkowe:

1. Zamawiający wykluczy wykonawcę zgodnie z art. 24 ust. 1 pkt 12–23 ustawy Pzp, oraz na podstawie przesłanki określonej na podstawie z art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp.
2. Wykaz oświadczeń oraz dokumentów:
 - 1) aktualny na dzień składania ofert JEDZ w postaci elektronicznej, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym:
 - w przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, oświadczenie JEDZ, składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie (każdy podmiot wypełnia i podpisuje odrębny formularz) ma potwierdzać spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnienie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw do wykluczenia,
 - wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia w obecnych podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunki udziału w postępowaniu składa także oświadczenie JEDZ, dla każdego z tych podmiotów(każdy podmiot wypełnia i podpisuje odrębny formularz);
 - 2) zobowiązanie podmiotu trzeciego do oddania wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia lub inne dokumenty potwierdzające, że wykonawca będzie dysponował niezbędnymi w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym

przez osobę upoważnioną do reprezentacji wskazaną we właściwym rejestrze, a następnie wraz z plikami stanowiącymi ofertę skompresowane do jednego pliku archiwum .zip;

3) zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia następujących oświadczeń lub dokumentów:

— dowody potwierdzające, że dostawy, o których mowa w pkt 5.1.3 SIWZ zostały wykonane lub są wykonywane należycie,

— informacja z Krajowego Rejestru Karnego,

— zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego,

— odpis z właściwego rejestru,

— zaświadczenie właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,

— oświadczenie wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

— oświadczenie wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne,

— oświadczenie wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. z 2016 r. poz. 716),

— dokumenty dotyczące podmiotu trzeciego, o których mowa powyżej w celu wykazania braku istnienia wobec niego podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na jego zasoby, warunków udziału w postępowaniu – jeżeli wykonawca polega na zasobach podmiotu trzeciego.

Jeżeli wykonawca ma siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, składa dokumenty odpowiadające dokumentom wymienionym powyżej zgodnie z wymaganiami w pkt 7.9 SIWZ.

4. Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art.86 ust. 5 ustawy Pzp, przekaże zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej.

5. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości: 90 000,00 PLN przed upływem terminu składania ofert (tj. przed upływem dnia i godziny wyznaczonej jako ostateczny termin składania ofert).

6. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy najpóźniej w dniu jej zawarcia, w wysokości 5 % całkowitej ceny brutto oferty.

7. Zamawiający przewiduje stosowanie procedury, określonej w art. 24aa ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.

VI.4) **Procedury odwoławcze**

VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-384

Państwo: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587801

Faks: +48 224587800

Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.2) **Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne**

VI.4.3) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

1. Środki ochrony prawnej przewidziane w dziale VI ustawy Pzp przysługują wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy Pzp jak dla postępowań powyżej kwoty określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.
2. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy Pzp czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy Pzp,
3. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 ustawy zdanie drugie, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
4. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia na stronie internetowej.
5. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 18.2 i 18.3 SIWZ wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

VI.4.4) **Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-384

Państwo: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587801

Faks: +48 224587800

Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**

21/07/2020