

405902-2026 - Wettbewerb

Polen – Call-Center – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 112/2026 12/06/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: "PKP Intercity" S.A.

E-Mail: agata.szewczyk@intercity.pl

Rechtsform des Erwerbers: Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

Tätigkeit des Auftraggebers: Eisenbahndienste

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Beschreibung: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A. 2. Szczegółowy sposób i warunki wykonania zamówienia zawiera Załącznik nr 1 i 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej "SWZ"), sporządzonej w postępowaniu, opublikowanej na platformie zakupowej dostępnej pod adresem <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>.

Kennung des Verfahrens: f974fd01-0142-4fd8-9210-b45983ca6d9a

Interne Kennung: 26/WNP-035834/ITiUP

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

2.1.2. Erfüllungsort

Land: Polen

Ort im betreffenden Land

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/25/EU

Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (zwana dalej "Ustawą Pzp").

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Beschreibung: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A. 2. Szczegółowy sposób i warunki wykonania zamówienia zawiera Załącznik nr 1 i 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej "SWZ"), sporządzonej w postępowaniu, opublikowanej na platformie zakupowej dostępnej pod adresem <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>.

Interne Kennung: 26/WNP-035834/ITiUP

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79512000 Call-Center

5.1.2. Erfüllungsort

Land: Polen

Ort im betreffenden Land

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 36 Monate

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 0

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten Personals sind anzugeben: Nicht erforderlich

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

Zusätzliche Informationen: Termin zwanzigung oferta upływa 22.09.2026 r. Szacowany okres obowiązywania zawarty w sekcji 5.1.3 powyżej dotyczy okresu rozpoczęcia i zakończenia

świadczenia usług (bez okresu przygotowania), w związku z tym, że umowa w sprawie zamówienia będzie obowiązywać do upływu 36 miesięcy od dnia uruchomienia świadczenia

usług będących przedmiotem zamówienia. Uruchomienie świadczenia usług nastąpi w

terminie 6 tygodni od dnia zawarcia umowy w sprawie zamówienia. Szczegółowe warunki

dotyczące terminu realizacji zamówienia zawarto w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: cena oferty brutto - waga 100%

Beschreibung: Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty, Zamawiający kierować się będzie kryterium: cena oferta - waga 100%

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 100

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: Platforma zakupowa

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Polnisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: Wadium - w wysokości 300.000,00 zł - musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej z form lub w formach określonych w art. 97 ust. 7 ustawy Pzp. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie przed zawarciem umowy do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 5 % ceny oferty brutto (w zakresie zamówienia podstawowego). Zabezpieczenie należytego wykonania umowy winno zostać wniesione w jednej z form lub w formach określonych w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp.

Frist für den Eingang der Angebote: 25/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 90 Tage

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 25/06/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Platforma zakupowa Zamawiającego (otwarcie niejawne)

Eröffnungstermin — Beschreibung: Najpóźniej przed otwarciem ofert Zamawiający udostępni na platformie informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform: 1.

Zgodnie z art. 58 ust. 2 ustawy Pzp, wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia ustanowią pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia. 2. Zaleca się, aby pełnomocnictwo jednoznacznie określało postępowanie, do którego się odnosi, zakres czynności, do których został umocowany pełnomocnik, wskazywało pełnomocnika, wskazywało wszystkich wykonawców, którzy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia publicznego. 3. Wykonawcy występujący wspólnie ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy i wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

Finanzielle Vereinbarung: 1. Wszelkie rozliczenia związane z realizacją zamówienia będą dokonywane w walucie PLN. 2. Szczegółowe warunki finansowe Zamawiający określił w SWZ. 3. Zamawiający na poczet wykonania przedmiotu zamówienia nie przewiduje udzielenia zaliczki.

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

Elektronische Auktion: ja

Eine elektronische Auktion findet unter folgender Adresse statt: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Beschreibung: Warunki przeprowadzenia aukcji elektronicznej określone zostały w Rozdz. XVII SWZ.

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Schlichtungsstelle: Krajowa Izba Odwoławcza

Überprüfungsstelle: Krajowa Izba Odwoławcza

Informationen über die Überprüfungsfristen: 1. Wykonawcy, uczestnikowi konkursu oraz innemu podmiotowi, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu zamówienia lub nagrody w konkursie oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy Pzp przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX tej ustawy. 2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub ogłoszenia o konkursie oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę organizacji prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców. 3. Odwołanie przysługuje na: 1) niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania wykonawców lub konkursie, w tym na projektowane postanowienie umowy; 2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania wykonawców lub konkursie, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy; 3) zaniechanie przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia lub zorganizowania konkursu na podstawie ustawy, mimo że zamawiający był do tego obowiązany. 4. Odwołanie zawiera: 1) imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej odwołującego oraz imię i nazwisko przedstawiciela (przedstawicieli); 2) nazwę i siedzibę zamawiającego, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej zamawiającego; 3) numer Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub NIP odwołującego będącego osobą fizyczną, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania albo posiada go nie mając takiego obowiązku; 4) numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, a w przypadku jego braku – numer w innym właściwym rejestrze, ewidencji lub NIP odwołującego niebędącego osobą fizyczną, który nie ma obowiązku wpisu we właściwym rejestrze lub ewidencji, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania; 5) określenie przedmiotu zamówienia; 6) wskazanie numeru ogłoszenia w przypadku zamieszczenia w Biuletynie Zamówień Publicznych albo publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej; 7) wskazanie czynności lub zaniechania czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, lub wskazanie zaniechania przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia lub zorganizowania konkursu na podstawie ustawy; 8) zwięzłe przedstawienie zarzutów; 9) żądanie co do sposobu rozstrzygnięcia odwołania; 10) wskazanie okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających wniesienie odwołania oraz dowodów na poparcie przytoczonych okoliczności; 11) podpis odwołującego albo jego przedstawiciela lub przedstawicieli; 12) wykaz załączników. 5. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej: 1) w terminie 10 dni od dnia przesłania wykonawcy informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli informacja została przesłana przy użyciu

środków komunikacji elektronicznej, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób; 2) w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej – wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub wobec treści dokumentów zamówienia; 3) w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia – wobec czynności innych niż określone w pkt 1–2, jak również w terminach określonych w art. 515 ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy Pzp.

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt: "PKP Intercity" S.A.

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt: "PKP Intercity" S.A.

Organisation, die Angebote bearbeitet: "PKP Intercity" S.A.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: "PKP Intercity" S.A.

Registrierungsnummer: 526 25 44 258

Abteilung: Biuro Zakupów

Postanschrift: Al. Jerozolimskie 142a

Stadt: Warszawa

Postleitzahl: 02-305

Land, Gliederung (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

Kontaktperson: Agata Szewczyk

E-Mail: agata.szewczyk@intercity.pl

Telefon: +48 507849135

Internetadresse: <http://www.intercity.pl>

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

Organisation, die Teilnahmeanträge entgegennimmt

Organisation, die Angebote bearbeitet

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Krajowa Izba Odwoławcza

Registrierungsnummer: 5262239325

Postanschrift: ul. Postępu 17A

Stadt: Warszawa

Postleitzahl: 02-676

Land, Gliederung (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

E-Mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: (22) 458 78 01

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Schlichtungsstelle

8.1. ORG-0000

Offizielle Bezeichnung: Publications Office of the European Union

Registrierungsnummer: PUBL

Stadt: Luxembourg

Postleitzahl: 2417

Land, Gliederung (NUTS): Luxembourg (LU000)

Land: Luxemburg

E-Mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Internetadresse: <https://op.europa.eu>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

380264-2026

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

Beschreibung

:

Zmieniono termin składania i otwarcia ofert w sekcji 5.1.12 oraz termin związania ofertą w sekcji 5.1.6. Dodatkowo w sekcji 5.1.12 dopisano, że otwarcie ofert jest niejawne (co wynika z treści SWZ).

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 9b8171c2-4f52-421c-b948-01c957f93eb4 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 17

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 11/06/2026 12:07:00 (UTC+00:00)

Westeuropäische Zeit, GMT

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Polnisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 405902-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 112/2026

Datum der Veröffentlichung: 12/06/2026