

Poland-Warsaw: Call centre

OJ S 111/2023 12/06/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Krajowy Instytut Mediów

National registration number: 5213916470

Postal address: przetargi@kim.gov.pl

Town: Warszawa

NUTS code: PL911 Miasto Warszawa

Postal code: 00-763

Country: Poland

Contact person: Marek Siołkowski

E-mail: przetargi@kim.gov.pl

Internet address(es):

Main address: <https://kim.gov.pl>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://platformazakupowa.pl/pn/kim>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.4. Type of the contracting authority

Other type: Instytucja Gospodarki Budżetowej

I.5. Main activity

Other activity: Badania rynku mediów

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Umowa na świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu

Reference number: KIM.4.2023

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for one lot only

Maximum number of lots that may be awarded to one tenderer: 1

II.2. Description

II.2.1. Title

Cześć nr 1

Lot No: 1

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 15

This contract is subject to renewal: no

II.2.10.

Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Cześć nr 2

Lot No: 2

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 15

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

II.2. Description

II.2.1. Title

Cześć nr 3
Lot No: 3

II.2.2. Additional CPV code(s)

79512000 Call centre

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 15

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.2. Economic and financial standing

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.2. Contract performance conditions

Zgodnie z treścią Wzoru umowy stanowiącego załącznik nr 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia oraz zgodnie z treścią Opisu przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr 1

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 17/07/2023 Local time: 11:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Polish

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Tender must be valid until: 13/10/2023

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 17/07/2023 Local time: 12:00

Place:

Platforma zakupowa zamawiającego : <https://platformazakupowa.pl/pn/kim>

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

VI.3. Additional information

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 224587840

Fax: +48 224587800

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl>

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

1. Środki ochrony prawnej przysługują wykonawcom, a także innym podmiotom, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu przedmiotowego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu (ogłoszenie wszczynające postępowania o udzielenie zamówienia) oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców. Prawo do wniesienia środków ochrony prawnej przysługuje na zasadach określonych w Dziale IX ustawy Pzp.
3. W niniejszym postępowaniu odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu, w tym na projektowane postanowienia umowy lub zaniechanie czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.
4. Odwołanie musi zawierać:
 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 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 Izby w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym.
6. Odwołujący, przed upływem terminu na wniesienie odwołania, przekazuje Zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej, albo kopię odwołania, jeżeli zostało wniesione w formie pisemnej w taki sposób, aby mógł On zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż 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.
7. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
8. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec dokumentów zamówienia, w tym specyfikacji warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej, o której mowa w pkt IV.1 SWZ.
9. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 6 SWZ i 7 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. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: ul. Postępu 17a

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.5. Date of dispatch of this notice

07/06/2023