

449895-2026 - Competition

Poland – Call centre – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 124/2026 01/07/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: "PKP Intercity" S.A.

Email: agata.szewczyk@intercity.pl

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: General public services

Activity of the contracting entity: Railway services

2. Procedure

2.1. Procedure

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

Description: 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>.

Procedure identifier: f974fd01-0142-4fd8-9210-b45983ca6d9a

Internal identifier: 26/WNP-035834/ITiUP

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country: Poland

Anywhere in the given country

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

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

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

Description: 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>.

Internal identifier: 26/WNP-035834/ITiUP

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: Zgodnie z treścią Zał. nr 2 do SWZ

5.1.2. Place of performance

Country: Poland

Anywhere in the given country

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: Termin związania ofertą upływa 04.10.2026 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 lub do wyczerpania maksymalnego zobowiązania umownego. 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. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: cena oferty brutto - waga 100%

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 100

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Ad hoc communication channel:

Name: Platforma zakupowa

URL: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Polish

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Variants: Not allowed

Description of the financial guarantee: 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.

Deadline for receipt of tenders: 07/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 90 Days

Information about public opening:

Opening date: 07/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: Platforma zakupowa Zamawiającego (otwarcie niejawne)

Additional information: Najpóźniej przed otwarciem ofert Zamawiający udostępni na platformie informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Legal form that must be taken by a group of tenderers that is awarded a contract: 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.

Financial arrangement: 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. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

Electronic auction: yes

An electronic auction is held at the following address: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Review organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Information about review deadlines: 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 providing additional information about the procurement procedure: "PKP Intercity" S.A.

Organisation providing more information on the review procedures: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisation receiving requests to participate: "PKP Intercity" S.A.

Organisation processing tenders: "PKP Intercity" S.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: "PKP Intercity" S.A.

Registration number: 526 25 44 258

Department: Biuro Zakupów

Postal address: Al. Jerozolimskie 142a

Town: Warszawa

Postcode: 02-305

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Contact point: Agata Szewczyk

Email: agata.szewczyk@intercity.pl

Telephone: +48 507849135

Internet address: <http://www.intercity.pl>

Information exchange endpoint (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Registration number: 5262239325

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postcode: 02-676

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: (22) 458 78 01

Roles of this organisation:

Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures
Mediation organisation

8.1. **ORG-0000**

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: ted@publications.europa.eu

Telephone: +352 29291

Internet address: <https://op.europa.eu>

Roles of this organisation:

TED eSender

10. Change

Version of the previous notice to be changed

:

424496-2026

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

Zmieniono termin składania i otwarcia ofert w sekcji 5.1.12 oraz termin związania ofertą w sekcji 5.1.6.

Notice information

Notice identifier/version: 5b6d9bd3-a499-4805-90e3-daf048a05a7f - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 30/06/2026 08:09:13 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Polish

Notice publication number: 449895-2026

OJ S issue number: 124/2026

Publication date: 01/07/2026