

Poland-Warsaw: Call centre
OJ S 185/2023 26/09/2023
Contract award 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.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.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: yes

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 3 390 300,00 PLN

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.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Doświadczenie zespołu wykonawcy / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

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.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Doświadczenie zespołu wykonawcy / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

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.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Doświadczenie zespołu wykonawcy / Weighting: 40

Price - Weighting: 60

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 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.2.1. Previous publication concerning this procedure

Notice number in the OJ S: [2023/S 111-347580](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system

IV.2.9.

Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Lot No: 1

Title:

Cześć nr 1

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/09/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7

Number of tenders received from SMEs: 7

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 7

The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: SIMIO POLSKA Sp. z o.o.

Postal address: ul. Stanisława Moniuszki 7

Town: Katowice

NUTS code: PL Polska

Postal code: 40-005

Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 1 697 400,00 PLN

Total value of the contract/lot: 1 053 900,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting

Section V: Award of contract

Contract No: 2

Lot No: 2

Title:

Cześć nr 2

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

20/09/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7
Number of tenders received from SMEs: 7
Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0
Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0
Number of tenders received by electronic means: 7
The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Great Call Sp. z o.o. S.K.A.
Postal address: ul. Fordońska 40
Town: Bydgoszcz
NUTS code: PL Polska
Postal code: 85-719
Country: Poland
The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 1 697 400,00 PLN
Total value of the contract/lot: 1 110 000,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting**Section V: Award of contract**

Contract No: 3

Lot No: 3

Title:

Cześć nr 3

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract**V.2.1. Date of conclusion of the contract**

20/09/2023

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 7
Number of tenders received from SMEs: 7
Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0
Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0
The contract has been awarded to a group of economic operators: no

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: MEDUSMO Sp. z o.o.
Postal address: Aleja Walentego Roździeńskiego 1A
Town: Katowice
NUTS code: PL Polska
Postal code: 40-202
Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Initial estimated total value of the contract/lot: 1 697 400,00 PLN

Total value of the contract/lot: 1 226 400,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

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

21/09/2023