

580545-2026 - Competition

Poland – Call centre – Budowa i wdrożenie systemu teleinformatycznego - wielokanałowej platformy obsługi klienta

OJ S 161/2026 21/08/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

Email: zp.kgohp@ohp.pl

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: Education

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Budowa i wdrożenie systemu teleinformatycznego - wielokanałowej platformy obsługi klienta

Description: Przedmiotem zamówienia jest budowa i wdrożenie systemu teleinformatycznego – wielokanałowej platformy obsługi klienta wspierającej kompleksową obsługę użytkowników. Zakres zamówienia obejmuje przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej, opracowanie dokumentacji projektowej, dostawę i konfigurację niezbędnego oprogramowania oraz wdrożenie trzech zintegrowanych komponentów systemu: 1) Contact Center, 2) Portalu internetowego oraz 3) Platformy e-learningowej. Szczegółowy opis znajduje się w Załączniku nr 1 do SWZ oraz w załącznikach do OPZ, tj.: Załącznik nr 1A do OPZ – specyfikacja wymagań dla Contact Center; Załącznik nr 1B do OPZ – specyfikacja wymagań dla Portalu internetowego; Załącznik nr 1C do OPZ – specyfikacja wymagań dla Platformy e-learningowej.

Procedure identifier: 93153c91-7fe6-4a96-9b5d-15744981417d

Internal identifier: 3/B/KGOHP/2026/BKE

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

Additional classification (cpv): 72240000 Systems analysis and programming services, 72260000 Software-related services, 48000000 Software package and information systems, 72242000 Design-modelling services, 80420000 E-learning services, 72400000 Internet services, 72227000 Software integration consultancy services, 72244000 Prototyping services, 72243000 Programming services, 32500000 Telecommunications equipment and supplies

2.1.2. Place of performance

Country: Poland

Anywhere in the given country

Additional information: Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia: 1) Warszawa ul. Tamka 1, 2) Białystok, ul. Trawiasta 20b.

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 8 882 300,00 PLN

2.1.4. General information

Additional information: 1. Zamawiający przewiduje możliwość zastosowania procedury, o której mowa w art. 139 ust. 1 ustawy Pzp, czyli po badaniu i ocenie ofert dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta zostanie najwyżej oceniona. 2. Zamawiający nie przewiduje wniesienie wadium. 3. Zamawiający przewiduje zabezpieczenie należytego wykonania umowy. 4. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp. Zamawiający nie przewiduje publicznego otwarcia ofert. Niezwłocznie po otwarciu ofert na stronie prowadzonego postępowania zostanie zamieszczona informacja z otwarcia ofert. Za rozwiązanie równoważne względem standardów SCORM 1.2/ 2004, xAPI (Tin Can API) uznaje się rozwiązanie zapewniające równoważną funkcjonalność w zakresie importu treści szkoleniowych, komunikacji pomiędzy treścią a platformą LMS, rejestrowania przebiegu szkolenia, wyników, postępu uczestnika, wznowienia szkolenia oraz raportowania aktywności użytkowników, przy wykorzystaniu otwartego i udokumentowanego interfejsu. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1), dalej: rozporządzenie 833/2014, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2025/2033 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz.U.UE.L.2025.2033 z dnia 2025.10.23), dalej: rozporządzenie 2025/2033.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Participation in a criminal organisation: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp)

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp)

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp)

Breaching obligation relating to payment of taxes: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp)

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp)

Money laundering or terrorist financing: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp)

Corruption: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp)

Fraud: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp)

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Szczegóły w SWZ (dotyczy podstaw wykluczenia wskazanych w art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp)

Bankruptcy: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Arrangement with creditors: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Insolvency: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Business activities are suspended: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Assets being administered by liquidator: Szczegóły w SWZ - przesłanka wykluczenia określona w art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Szczegóły w SWZ - O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie: art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego. Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu w zakresie wskazanym w zdaniu pierwszym zostanie złożone w części III - Podstawy wykluczenia, w sekcji D - Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym w Jednolitym Europejskim Dokumencie Zamówienia.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Budowa i wdrożenie systemu teleinformatycznego – wielokanałowej platformy obsługi klienta

Description: Przedmiotem zamówienia jest budowa i wdrożenie systemu teleinformatycznego – wielokanałowej platformy obsługi klienta wspierającej kompleksową obsługę użytkowników. Zakres zamówienia obejmuje przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej, opracowanie dokumentacji projektowej, dostawę i konfigurację niezbędnego oprogramowania oraz wdrożenie trzech zintegrowanych komponentów systemu: 1) Contact Center, 2) Portalu internetowego oraz 3) Platformy e-learningowej. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1 do SWZ oraz w załącznikach do OPZ, tj.: Załącznik nr 1A do OPZ – specyfikacja wymagań dla Contact Center; Załącznik nr 1B do OPZ – specyfikacja wymagań dla Portalu internetowego; Załącznik nr 1C do OPZ – specyfikacja wymagań dla Platformy e-learningowej.

Internal identifier: 3/B/KGOHP/2026/BKE

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Additional classification (cpv): 72240000 Systems analysis and programming services, 48000000 Software package and information systems, 72242000 Design-modelling services, 72400000 Internet services, 80420000 E-learning services, 72227000 Software integration consultancy services, 72244000 Prototyping services, 72243000 Programming services, 32500000 Telecommunications equipment and supplies

5.1.2. Place of performance

Country: Poland

Anywhere in the given country

Additional information: Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia: 1) Warszawa ul. Tamka 1, 2) Białystok, ul. Trawiasta 20b.

5.1.3. Estimated duration

Duration end date: 31/03/2028

Duration: 18 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project fully or partially financed with EU Funds.

Information about European Union funds:

EU funds programme: European Social Fund Plus (ESF+) (2021/2027)

Identifier of EU funds: FERS.04.10-IP.06-0002/24

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

5.1.7. Strategic procurement

Green Procurement Criteria: No Green Public Procurement criteria

5.1.8. Accessibility criteria

Accessibility criteria for persons with disabilities are not included because the procurement is not intended for use by natural persons

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Warunek zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną nie niższą niż 2 000 000,00 zł (dwa miliony złotych 00/100).

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Warunek zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 5 lat (licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert), a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał co najmniej 2 usługi polegające na zaprojektowaniu i wdrożeniu systemu teleinformatycznego – wielokanałowej platformy obsługi klienta wraz z rozwiązaniami Contact Center, o łącznej wartości 2.000.000,00 zł brutto. Przez jedną usługę należy rozumieć wykonanie usługi na rzecz jednego zleceniodawcy na podstawie jednej umowy. Przez system Contact Center należy rozumieć zintegrowaną platformę komunikacyjną, umożliwiającą wielokanałowe zarządzanie interakcjami z klientami co najmniej poprzez telefon, e-mail, czat, SMS, media społecznościowe, obejmującą narzędzia do kolejkowania i routingu zgłoszeń, interaktywnej obsługi głosowej (IVR), nagrywania rozmów, monitoringu jakości, raportowania i analityki.

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Warunek zostanie uznany za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponować określonym zasobem osobowym, który zostanie skierowany do realizacji przedmiotowego zamówienia, tj.: 1 osobą, pełniącą funkcję kierowniczą – Kierownika Projektu Osoba skierowana do realizacji zamówienia – Kierownik Projektu - musi spełniać łącznie następujące wymagania: w okresie ostatnich 5 lat (licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert) samodzielnie pełnił funkcję nadzorczą lub koordynacyjną przez okres co najmniej 6 miesięcy, w co najmniej 2 projektach teleinformatycznych o łącznej wartości min. 2.000.000,00 zł brutto, realizując zadania

związane z opracowaniem założeń, wdrożeniem lub nadzorem nad rozwiązaniami Contact Center, posiada doświadczenie w opracowaniu wymagań, w analizie przedwdrozeniowej systemów Contact Center, posiada certyfikat metodyki zwinnej AgilePM lub PRINCE2 Agile albo certyfikat równoważny. Certyfikat równoważny powinien potwierdzać kompetencje w zakresie zwinnego zarządzania projektami, obejmujące co najmniej planowanie iteracyjne, zarządzanie zakresem i priorytetami, ryzykiem i zmianą, współpracę z interesariuszami oraz monitorowanie postępu projektu. Ocena równoważności będzie dokonywana na podstawie oficjalnych informacji dotyczących zakresu wiedzy i kompetencji objętych procesem certyfikacji, publikowanych przez organizację certyfikującą. Przez projekt teleinformatyczny należy rozumieć zorganizowane przedsięwzięcie polegające na planowaniu, tworzeniu, wdrażaniu lub modernizacji systemów i usług z zakresu teleinformatyki, obejmujące personel, sprzęt, oprogramowanie, sieci oraz rozwiązania komunikacyjne. Architektem systemu Contact Center Osoba skierowana do realizacji zamówienia na stanowisko Architekta systemu Contact Center musi spełniać łącznie następujące wymagania: – posiadać wykształcenie wyższe techniczne; – posiadać co najmniej 5 lat doświadczenia w projektowaniu wielokanałowych systemów Contact Center (obejmujących co najmniej telefonię, IVR, chat lub kanały social media) oraz brała udział w realizacji co najmniej 2 projektów wdrożeniowych systemów Contact Center, zrealizowanych w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, – posiadać doświadczenie w pełnieniu funkcji architekta systemu Contact Center przez nieprzerwany okres co najmniej 12 miesięcy, przy czym doświadczenie to musi zostać zdobyte w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert; posiadać doświadczenie zdobyte w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, przy wdrażaniu rozwiązań/systemów telekomunikacyjnych (VoIP/VoLTE) i integracji systemów (CRM, API); posiadać znajomość SIP/WebRTC i standardów bezpieczeństwa VoIP; posiadać kompetencje w zakresie wdrażania i utrzymania VoIP/CC potwierdzone certyfikatami producenta platformy Contact Center; Architektem rozwiązania portalu Osoba skierowana do realizacji zamówienia na stanowisko Architekta rozwiązań portalu musi spełniać łącznie następujące wymagania: posiadać co najmniej 5 lat doświadczenia w projektowaniu portali webowych obejmujących wielowarstwową architekturę, integracje z bazami danych oraz interfejsami API; pełnił/a rolę architekta rozwiązania lub głównego projektanta architektury systemu w co najmniej 2 projektach wdrożeniowych portali internetowych, zrealizowanych w okresie ostatnich 5 lat, licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert, posiadać znajomość technologii chmurowych lub środowisk J2EE/.NET; posiadać certyfikat AWS Solutions Architect lub Microsoft Azure Solutions Architect Expert lub innego równoważnego certyfikatu potwierdzającego kompetencje w zakresie projektowania architektury rozwiązań chmurowych. Za certyfikat równoważny uznaje się certyfikat obejmujący co najmniej zakres kompetencji wskazany powyżej, wydany przez producenta technologii chmurowych lub akredytowaną jednostkę certyfikującą. Programistą / Specjalistą UI/UX portalu Osoba skierowana do realizacji zamówienia na stanowisko programisty / specjalisty UI/UX portalu musi spełniać łącznie następujące wymagania: posiadać co najmniej 3 lata doświadczenia (zdobyte w okresie ostatnich 5 lat, licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert) w tworzeniu warstwy front-end aplikacji webowych z wykorzystaniem HTML5, CSS oraz frameworków JavaScript, a także w implementacji wielojęzycznych interfejsów użytkownika; w okresie ostatnich 3 lat, licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert, uczestniczyła w realizacji co najmniej 2 projektów obejmujących wdrożenie wielojęzycznego interfejsu użytkownika lub dostosowanie interfejsu do wymagań dostępności cyfrowej zgodnie z WCAG; posiadać certyfikat Google UX lub inny równoważny certyfikat potwierdzający kompetencje w zakresie projektowania doświadczeń użytkownika (UX). Za certyfikat równoważny uznaje się certyfikat obejmujący zakres kompetencji obejmujący pełny cykl projektowy, tj. badania UX, projektowanie interakcji,

testowanie użyteczności, wydany przez producenta technologii, akredytowaną jednostkę certyfikującą lub uznaną organizację szkoleniowo-certyfikującą. Specjalistą ds. platform e-learningowych (LMS) Osoba skierowana do realizacji zamówienia na stanowisko specjalisty ds. platform e-learningowych (LMS) musi spełniać łącznie następujące wymagania: posiadać co najmniej 3 lata doświadczenia (zdobyte w okresie ostatnich 5 lat, licząc wstecz od dnia, w którym upływa termin składania ofert) w projektowaniu, budowie, konfiguracji lub wdrażaniu platform e-learningowych (LMS) dla organizacji liczących co najmniej 500 użytkowników; w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brała udział w realizacji co najmniej 2 projektów obejmujących wdrożenie lub rozbudowę platformy e-learningowej, w tym co najmniej 1 projekt obejmował integrację platformy LMS z innymi systemami (np. portal klienta, system uwierzytelniania, CRM, ERP, s

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: cena znaczenie 60

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

Award criterion number: 60

Criterion:

Type: Quality

Description: Spełnienie wymagań pożądanых – Contact Center” (PC) - znaczenie 20

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

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality

Description: Spełnienie wymagań pożądanых – Portal” (PP) - znaczenie 20

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

Award criterion number: 20

5.1.11. Procurement documents

Languages in which the procurement documents are officially available: Polish

Address of the procurement documents: <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-1c6abe82-d9d7-4b7e-8960-944419bb59be>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-9e74a1c5-20e0-4920-b14c-11ad890c3109>

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

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Description of the financial guarantee: Zamawiający wymaga, aby Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5% Ceny Umowy, zgodnie z zapisami projektowanych postanowień umowy. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy można wnieść w formach określonych w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp.

Deadline for receipt of tenders: 31/08/2026 09:00:00 (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: 31/08/2026 09:30:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: <http://ezamowienia.gov.pl>

Terms of contract:

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

A non-disclosure agreement is required: no

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques**Framework agreement:**

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Mediation organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Review organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Information about review deadlines: zgodnie z art. 515 ustawy Prawo zamówień publicznych

Organisation providing additional information about the procurement procedure: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

Organisation providing offline access to the procurement documents: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

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

Organisation receiving requests to participate: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

Organisation processing tenders: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: KOMENDA GŁÓWNA OCHOTNICZYCH HUFCÓW PRACY

Registration number: 5271118029

Postal address: Tamka 1

Town: Warszawa

Postcode: 00-349

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: zp.kgohp@ohp.pl

Telephone: 48225784701

Internet address: <https://www.ohp.pl/>

Information exchange endpoint (URL): <https://zp.kgohp@ohp.pl/>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Registration number: 52622239325

Postal address: Postępu 17

Town: Warszawa

Postcode: 02-676

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 22 4587801

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

:

570758-2026

Main reason for change

:

Information updated

Notice information

Notice identifier/version: 007909b0-f42f-4022-9a74-af6801d52ac9 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 20/08/2026 12:37:29 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Polish

Notice publication number: 580545-2026

OJ S issue number: 161/2026

Publication date: 21/08/2026