

449895-2026 - Licitación

Polonia – Centro de llamadas – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 124/2026 01/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: "PKP Intercity" S.A.

Correo electrónico: agata.szewczyk@intercity.pl

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

Actividad de la entidad adjudicadora: Servicios de transporte ferroviario

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

Descripción: 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>.

Identificador del procedimiento: f974fd01-0142-4fd8-9210-b45983ca6d9a

Identificador interno: 26/WNP-035834/ITiUP

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Polonia

En cualquier parte de un país dado

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/25/UE

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

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descripción: 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>.

Identificador interno: 26/WNP-035834/ITiUP

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: Zgodnie z treścią Zał. nr 2 do SWZ

5.1.2. Lugar de ejecución

País: Polonia

En cualquier parte de un país dado

5.1.3. Duración estimada

Duración: 36 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí
Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí
Información complementaria: 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. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: cena oferty brutto - waga 100%

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

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 100

5.1.11. Pliegos de contratación

Dirección de los pliegos de contratación: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Canal de comunicación ad hoc:

Nombre: Platforma zakupowa

Dirección web: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: polaco

Catálogo electrónico: No autorizada

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 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.

Plazo de recepción de ofertas: 07/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 90 Días

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 07/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lugar: Platforma zakupowa Zamawiającego (otwarcie niejawne)

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

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: 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.

Estructura financiera: 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. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

Subasta electrónica: sí

La subasta electrónica se celebra en la siguiente dirección: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización de mediación: Krajowa Izba Odwoławcza

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Información sobre los plazos de revisión: 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.

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: "PKP Intercity" S.A.

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Organización que recibe solicitudes de participación: "PKP Intercity" S.A.

Organización que tramita ofertas: "PKP Intercity" S.A.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: "PKP Intercity" S.A.

Número de registro: 526 25 44 258

Departamento: Biuro Zakupów

Dirección postal: Al. Jerozolimskie 142a

Localidad: Warszawa

Código postal: 02-305

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Punto de contacto: Agata Szewczyk

Correo electrónico: agata.szewczyk@intercity.pl

Teléfono: +48 507849135

Dirección de internet: <http://www.intercity.pl>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación

Organización que recibe solicitudes de participación

Organización que tramita ofertas

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Krajowa Izba Odwoławcza

Número de registro: 5262239325

Dirección postal: ul. Postępu 17A

Localidad: Warszawa

Código postal: 02-676

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Correo electrónico: odwolania@uzp.gov.pl

Teléfono: (22) 458 78 01

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

Organización de mediación

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

424496-2026

Principal motivo de la modificación

:

Información actualizada

Descripción

:

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

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 5b6d9bd3-a499-4805-90e3-daf048a05a7f - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 17

Fecha de envío del anuncio: 30/06/2026 08:09:13 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: polaco

Número de publicación del anuncio: 449895-2026

Número de la edición del DO S: 124/2026

Fecha de publicación: 01/07/2026