

449895-2026 - Mise en concurrence

Pologne – Centre d'appels – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 124/2026 01/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: "PKP Intercity" S.A.

Adresse électronique: agata.szewczyk@intercity.pl

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

Activité de l'entité adjudicatrice: Services de chemin de fer

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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>.

Identifiant de la procédure: f974fd01-0142-4fd8-9210-b45983ca6d9a

Identifiant interne: 26/WNP-035834/ITiUP

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pologne

N'importe où dans le pays donné

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

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

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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>.

Identifiant interne: 26/WNP-035834/ITiUP

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

Options:

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

5.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pologne

N'importe où dans le pays donné

5.1.3. Durée estimée

Durée: 36 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

Informations complémentaires: 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. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: cena oferty brutto - waga 100%

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 100

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Canal de communication ad hoc:

Nom: Platforma zakupowa

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: polonais

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) No 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: 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.

Date limite de réception des offres: 07/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 90 Jours

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 07/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Lieu: Platforma zakupowa Zamawiającego (otwarcie niejawne)

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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

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.

Arrangement financier: 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

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

Enchère électronique: oui

Une enchère électronique a lieu à l'adresse suivante: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de médiation: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisation chargée des procédures de recours: Krajowa Izba Odwoławcza

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 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 qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: "PKP Intercity" S.A.

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: "PKP Intercity" S.A.

Organisation qui traite les offres: "PKP Intercity" S.A.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: "PKP Intercity" S.A.

Numéro d'enregistrement: 526 25 44 258

Département: Biuro Zakupów

Adresse postale: Al. Jerozolimskie 142a

Ville: Warszawa

Code postal: 02-305

Subdivision pays (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pays: Pologne

Point de contact: Agata Szewczyk

Adresse électronique: agata.szewczyk@intercity.pl

Téléphone: +48 507849135

Adresse internet: <http://www.intercity.pl>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation qui traite les offres

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Krajowa Izba Odwoławcza

Numéro d'enregistrement: 5262239325

Adresse postale: ul. Postępu 17A

Ville: Warszawa

Code postal: 02-676

Subdivision pays (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pays: Pologne

Adresse électronique: odwolania@uzp.gov.pl

Téléphone: (22) 458 78 01

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Organisation chargée des procédures de médiation

8.1. ORG-0000

Nom officiel: Publications Office of the European Union

Numéro d'enregistrement: PUBL

Ville: Luxembourg

Code postal: 2417

Subdivision pays (NUTS): Luxembourg (LU000)

Pays: Luxembourg

Adresse électronique: ted@publications.europa.eu

Téléphone: +352 29291

Adresse internet: <https://op.europa.eu>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

424496-2026

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

Description

:

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

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 5b6d9bd3-a499-4805-90e3-daf048a05a7f - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 30/06/2026 08:09:13 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: polonais

Numéro de publication de l'avis: 449895-2026

Numéro de publication au JO S: 124/2026

Date de publication: 01/07/2026