

141702-2025 - Procedura konkurencyjna

Polska – Usługi w zakresie obsługi klientów – „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

OJ S 44/2025 04/03/2025

**Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi**

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Infolinia będzie prowadzić konsultacje w zakresie działań realizowanych w ramach Programów Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności a także innych realizowanych przez PARP projektów (Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji, „Rozbudowa funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych oraz jej upowszechnianie jako narzędzia wspierającego proces uczenia się osób dorosłych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”), w tym współfinansowanych ze środków budżetu państwa. Obsługa realizowana będzie poprzez wskazane Kanały kontaktu: telefoniczny (połączenia głosowe) i elektroniczny (email, formularze kontaktowe, umieszczone na stronach PARP, Live chat, Facebook Messenger). Odbędzie się to za pomocą przygotowanego i udostępnionego przez Wykonawcę systemu wspomagającego proces obsługi Infolinii PARP oraz monitorującego aktywność Konsultantów (zwanego dalej przez Zamawiającego Systemem Klasy CRM, ang. customer relationship management), jak również Systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) oraz usługi Live chat, spełniających określone w OPZ wymagania. Dodatkowym elementem zamówienia jest organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP, które zawierać będą np.: elementy pracy warsztatowej z wykorzystaniem dokumentacji konkursowej ogłaszanych przez PARP konkursów. 2. Na realizację przedmiotu zamówienia składają się następujące Zadania. Etap I 1) Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii PARP. 2) Udostępnienie Systemu Klasy CRM i Systemu IVR oraz usługi Live chat, spełniających wymagania określone w OPZ. Etap II 3) Realizacja usługi Infolinii PARP – świadczenie usługi przez 47 miesięcy, z zastrzeżeniem, że obsługa Infolinii rozpocznie się nie wcześniej niż od dnia 1.07.2025 r. 4) Organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP. Etap III 5) Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do świadczenia usługi Infolinii PARP, z zastrzeżeniem § 2 Umowy – prawo opcji. Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do

obsługi Infolinii PARP nastąpi na wyznaczony czas i w określonej liczbie Konsultantów. Zamawiający w okresie trwania umowy może kilkakrotnie zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów, maksymalnie do wysokości wynagrodzenia zgodnie z zapisami Umowy. Zlecenie może obejmować udostępnienie Konsultantów na okres maksymalnie 10 miesięcy w przykładowej konfiguracji: 3 Konsultantów na 3 miesiące, 5 Konsultantów na 2 miesiące. Konfiguracja udostępnienia Konsultantów może być inna niż wskazana w przykładzie powyżej do wyczerpania wynagrodzenia za 10 miesięcy. 6) Realizacja cyklu oddzwaniania, z zastrzeżeniem § 2 Umowy – prawo opcji.

Identyfikator procedury: e08ddbce-197e-4dd2-9fab-bea6158b77e6

Wewnętrzny identyfikator: p/5/DKM/2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Podział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: 1.O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy: a) nie podlegają wykluczeniu z postępowania z powodu jednej z okoliczności wskazanych w art. 108 ust. 1 uPzp, które wystąpiły w odpowiednim okresie określonym w art. 111 uPzp, b)nie podlegają wykluczeniu z postępowania z powodu jednej z okoliczności wskazanych w art. 7 ust 1 pkt 1-3 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. 2024 r. poz. 507), c)nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 5k Rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014r. (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1) w brzmieniu nadanym Rozporządzeniem Rady (UE) nr 2022/576 z dnia 8kwietnia2022 w sprawie w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022, str.1). 2.Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5, jeżeli udowodni zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki wskazane w art. 110 ust. 2 uPzp. 3. Zamawiający ocenia, czy podjęte przez wykonawcę czynności, o których mowa w pkt 2, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu wykonawcy. 4. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają określone przez Zamawiającego w niniejszym Rozdziale warunki udziału w postępowaniu. 4.1W zakresie „zdolności technicznej lub zawodowej” Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że: 1)w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał lub wykonuje należycie 3 usługi, tj: a)1usługę polegającą na obsłudze połączeń głosowych oraz tekstowych przychodzących i wychodzących za pośrednictwem kanału telefonicznego oraz elektronicznego (co najmniej mail/formularz kontaktowy, Live chat i FB Messenger), z wdrożeniem i konfiguracją systemu wspomagającego proces obsługi w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującego aktywność konsultantów: •trwającą co najmniej 24miesiące, •o wartości co najmniej 1000000 zł brutto, •obejmującej liczbę zrealizowanych połączeń głosowych oraz tekstowych przychodzących i wychodzących za pośrednictwem kanału telefonicznego oraz elektronicznego przez konsultantów nie mniejszą niż 75000 w

okresie 24miesięcy, (w przypadku, gdy wartość umowy została określona w walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu podpisania umowy na realizację usługi); b)1 usługę polegającą na wdrożeniu oraz utrzymaniu kompleksowej usługi infolinii składającej się co najmniej z zintegrowanych i współdziałających ze sobą kanałów kontaktu dla klienta: Infolinia oraz Live chat, obsługiwanych przez konsultantów: •trwającą co najmniej 12miesięcy, •o wartości co najmniej 200000 zł brutto, •obejmującą liczbę zrealizowanych połączeń telefonicznych przez konsultantów nie mniejszą niż 15000 oraz wiadomości tekstowych przez Live chat nie mniejszą niż 5000, w okresie 12miesięcy, (w przypadku, gdy wartość umowy została określona w walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu podpisania umowy na realizację usługi); c)1 usługę polegającą na obsłudze połączeń głosowych oraz tekstowych przychodzących i wychodzących za pośrednictwem kanału telefonicznego oraz elektronicznego, z wdrożeniem i konfiguracją systemu wspomagającego proces obsługi w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującego aktywność konsultantów: •trwającą co najmniej 12miesięcy, •o wartości co najmniej 100000 zł brutto, •obejmującą liczbę zrealizowanych połączeń telefonicznych przez konsultantów nie mniejszą niż 15 000 w okresie 12miesięcy (w przypadku, gdy wartość umowy została określona w walucie innej niż złoty, przeliczenie nastąpi wg średniego kursu złotego ogłoszonego przez Prezesa NBP i obowiązującego w dniu podpisania umowy na realizację usługi); UWAGA: w przypadku usług trwających część zrealizowana musi obejmować wymogi postawione przez Zamawiającego w odniesieniu do każdej z wymaganych usług (lit. a, b i c). 2)skieruje osoby o odpowiednich kwalifikacjach zawodowych, doświadczeniu i wykształceniu niezbędnych do prawidłowej realizacji zamówienia: tj.: a)Koordynatora Wykonawcy–osobę, która posiada: •wykształcenie wyższe •w okresie ostatnich 5lat przed upływem terminu składania ofert odpowiadała za koordynację realizacji co najmniej 2usług polegających na świadczeniu usługi infolinii opartej na systemie wspomagającym proces obsługi w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującym aktywność konsultantów, w tym przygotowaniu, wdrożeniu usługi i raportowaniu z powierzonych zadań, każde o wartości minimum 300000 zł, oraz nadzorowała pracę co najmniej 6konsultantów; b)Specjalistę do spraw monitoringu i jakości–osobę, która posiada: •wykształcenie wyższe •w okresie ostatnich 5lat przed upływem terminu składania ofert odpowiadała za monitoring jakości pracy Konsultantów w co najmniej 1usłudze polegającej na świadczeniu usług infolinii opartych na systemie wspomagającym proces obsługi w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującym aktywność konsultantów, każde o wartości minimum 150000 zł; c)Kierownika projektu – osobę, która posiada: •wykształcenie wyższe •doświadczenie w zakresie kierowania projektami tj. osoba, która w okresie ostatnich 5lat przed upływem terminu składania ofert pełniła funkcję Kierownika projektu w co najmniej 2zamówieniach polegających na świadczeniu usług infolinii opartej na systemie wspomagającym proces obsługi w zakresie zarządzania relacjami z klientem oraz monitorującym aktywność konsultantów, w tym przygotowaniu, wdrożeniu usługi i raportowaniu z powierzonych zadań, każde o wartości minimum 300 000 zł d)15 kandydatów na Konsultantów – osobami, które w okresie ostatnich 3lat przed upływem terminu składania ofert posiadają: •min. 12miesięcy doświadczenia w realizacji zadań w roli konsultanta infolinii, •posiadają wykształcenie minimum średnie. Wykonawca zapewni 15kandydatów na Konsultantów spełniających warunki, o których mowa wyżej, a do pracy na Infolinii PARP przystąpi minimum 8 z nich (skład podstawowy), tych którzy po szkoleniach wstępnych uzyskają najlepszy wynik w teście. Kolejnych 3Konsultantów pozostanie osobami rezerwowymi. Kandydaci na Konsultantów zobowiązani są wziąć udział w szkoleniach wstępnych, które będą trwały co najmniej 14dni roboczych przed rozpoczęciem świadczenia usługi Infolinii lub w innym terminie uzgodnionym pomiędzy stronami. Konsultanci ze składu

podstawowego oraz Koordynator Wykonawcy to osoby skierowane wyłącznie do realizacji usługi Infolinii PARP (100% czasu pracy w projekcie Infolinii PARP). Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu wskazał osobę, która będzie pełniła maksymalnie dwie funkcje, tj.: Koordynator Wykonawcy może jednocześnie pełnić funkcję specjalisty ds. monitoringu. Dodatkowo specjalista ds. monitoringu oraz Kierownik projektu mogą być zaangażowani w projekty inne niż Infolinia PARP przy zapewnieniu jego płynnej realizacji. Mają być dyspozycyjni dla Zamawiającego w czasie nie mniejszym niż 1/3 etatu. Jednocześnie jeśli osoby będą zaangażowane w inne projekty, Wykonawca zobowiązany jest pobierać wynagrodzenie proporcjonalnie do projektu Infolinii. Nie jest możliwe finansowanie wynagrodzenia w 100% jeśli np.: kierownik projektu zaangażowany jest również w inne projekty. 5. Wykonawca z ofertą składa: 1) Formularz ofertowy, 2) Oświadczenie o podmiotach udostępniających zasoby, 3) pełnomocnictwo do reprezentowania Wykonawcy (wykonawców występujących wspólnie); 4) zobowiązanie podmiotu udostępniającego wykonawcy zasoby na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w przypadku wykonawcy, który wykazując spełnienie warunków udziału w postępowaniu, polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, o tym, których warunków dotyczą udostępniane przez inne podmioty zasoby, stanowiący załącznik nr 4 do SWZ (jeżeli dotyczy); 5) oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni wykonawcy – w przypadku wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, 6) oryginał gwarancji lub poręczenia, jeśli wadium wnoszone jest w innej formie niż pieniądź, w postaci elektronicznej; 7) Plan zarządzania ryzykiem związanym z realizacją przedmiotu zamówienia, powinien zawierać ni

Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 uPzp. Zamawiający przewiduje, że wartość zamówienia nie przekroczy 58,46 % wartości zamówienia podstawowego. Przedmiotem zamówienia będzie świadczenie usługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego, za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego), która prowadzi konsultacje w zakresie działań realizowanych przez Agencję. Zamówienie realizowane będzie analogicznie do zakresu usługi opisanego w Zadaniu 3 OPZ.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

art. 132 ustawy Prawo zamówień Publicznych - przetarg nieograniczony

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Infolinia będzie prowadzi konsultacje w zakresie działań realizowanych w ramach Programów Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności a także innych realizowanych przez PARP projektów (Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji, „Rozbudowa funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych oraz

jej upowszechnianie jako narzędzia wspierającego proces uczenia się osób dorosłych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”), w tym współfinansowanych ze środków budżetu państwa. Obsługa realizowana będzie poprzez wskazane Kanały kontaktu: telefoniczny (połączenia głosowe) i elektroniczny (email, formularze kontaktowe, umieszczone na stronach PARP, Live chat, Facebook Messenger). Odbędzie się to za pomocą przygotowanego i udostępnionego przez Wykonawcę systemu wspomagającego proces obsługi Infolinii PARP oraz monitorującego aktywność Konsultantów (zwanego dalej przez Zamawiającego Systemem Klasy CRM, ang. customer relationship management), jak również Systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) oraz usługi Live chat, spełniających określone w OPZ wymagania. Dodatkowym elementem zamówienia jest organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP, które zawierać będą np.: elementy pracy warsztatowej z wykorzystaniem dokumentacji konkursowej ogłaszanych przez PARP konkursów. 2. Na realizację przedmiotu zamówienia składają się następujące Zadania. Etap I 1) Przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii PARP. 2) Udostępnienie Systemu Klasy CRM i Systemu IVR oraz usługi Live chat, spełniających wymagania określone w OPZ. Etap II 3) Realizacja usługi Infolinii PARP – świadczenie usługi przez 47 miesięcy, z zastrzeżeniem, że obsługa Infolinii rozpocznie się nie wcześniej niż od dnia 1.07.2025 r. 4) Organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP. Etap III 5) Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do świadczenia usługi Infolinii PARP, z zastrzeżeniem § 2 Umowy – prawo opcji. Udostępnienie dodatkowych Konsultantów do obsługi Infolinii PARP nastąpi na wyznaczony czas i w określonej liczbie Konsultantów. Zamawiający w okresie trwania umowy może kilkakrotnie zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów, maksymalnie do wysokości wynagrodzenia zgodnie z zapisami Umowy. Zlecenie może obejmować udostępnienie Konsultantów na okres maksymalnie 10 miesięcy w przykładowej konfiguracji: 3 Konsultantów na 3 miesiące, 5 Konsultantów na 2 miesiące. Konfiguracja udostępnienia Konsultantów może być inna niż wskazana w przykładzie powyżej do wyczerpania wynagrodzenia za 10 miesięcy. 6) Realizacja cyklu oddzwania, z zastrzeżeniem § 2 Umowy – prawo opcji. Wewnętrzny identyfikator: p/5/DKM/2025

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Opcje:

Opis opcji: 1. Zamawiający przewiduje zastosowanie prawa opcji, przy czym opcja będzie polegać na zleceniu Wykonawcy udostępnienia dodatkowych Konsultantów do świadczenia usługi Infolinii PARP opisanej w Zadaniu 3 OPZ, maksymalnie przez okres 10 miesięcy. Zamawiający może zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów maksymalnie do wysokości wynagrodzenia zgodnie z § 10 ust. 2 pkt 2 Umowy. 2. Zamawiający przewiduje zastosowanie prawa opcji, przy czym opcja będzie polegać na zleceniu Wykonawcy realizacji cyklu oddzwania. Zamawiający może zlecić Wykonawcy realizację 2 cykli połączeń wychodzących wykonanych przez zespół Konsultantów w wyznaczonym czasie (każdy cykl do 1000 połączeń w uzgodnionym czasie) do wysokości wynagrodzenia zgodnie z § 10 ust. 2 pkt 3 Umowy. 3. Maksymalny zakres świadczenia Wykonawcy został określony w OPZ. Zamawiający skorzysta z prawa opcji obejmującego zwiększenie liczby Konsultantów bądź cykli oddzwania, przy czym udostępnienie dodatkowych Konsultantów czy cykle oddzwania zakończą się w terminie obowiązywania umowy, o którym mowa w §3 umowy. 4. Zamawiający zastrzega, iż prawo opcji jest jego uprawnieniem, a nie obowiązkiem Zamawiającego, co oznacza, że Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie w przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa

opcji. 5. Wykonawca zobowiązany będzie, w ramach zamówienia opcjonalnego, do zatrudnienia dodatkowych Konsultantów, po cenie wskazanej w Ofercie. 6. Zakres zadań dodatkowych Konsultantów w ramach prawa opcji będzie taki sam jak te, które obowiązują przy realizacji przedmiotu umowy dla personelu, o którym mowa w podpunkcie 3.3 OPZ. 7. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w przypadkach wskazanych w Zadaniu 5 i 6 OPZ dla zapewnienia prawidłowej realizacji usługi Infolinii PARP. 8. Zamawiający o konieczności skorzystania z prawa opcji powiadomi Wykonawcę na piśmie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, poprzez złożenie stosownego zlecenia zawierającego szczegółowe informacje o zakresie udostępnienia dodatkowych Konsultantów lub cyklu oddzwania. 9. Zatrudnienie dodatkowych Konsultantów w ramach zastosowanego prawa opcji, następować będzie w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego, nie później niż w ciągu 3 tygodni od dnia złożenia przez Zamawiającego zlecenia, o którym mowa w ust. 8. 10. Zlecenie cyklu oddzwania w ramach zastosowanego prawa opcji, następować będzie w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego, nie później niż w ciągu 3 tygodni od dnia złożenia przez Zamawiającego zlecenia, o którym mowa w ust. 8.

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia w pełni lub częściowo finansowany z funduszy UE

Informacje o funduszach Unii Europejskiej:

Identyfikator funduszy UE: FENG, FERS, KPO, FEPW

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

Informacje dodatkowe: Zamawiający będzie przetwarzał dane osobowe uzyskane w trakcie postępowania. Zamawiający informuje, że może unieważnić postępowanie jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały mu przyznane Termin wykonania zamówienia: Przedmiot zamówienia realizowany będzie od dnia zawarcia umowy do 48 miesięcy.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena za zamówienie podstawowe: waga 40 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 35

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena prawo opcji : waga 10 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Plan zarządzania ryzykiem związanym z realizacją przedmiotu zamówienia

Opis: Plan zarządzania ryzykiem związanym z realizacją przedmiotu zamówienia: waga 16 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Strategia Rozwoju Konsultanta Infolinii PARP – wiedza i kompetencje, jakość obsługi, formy i metody podnoszenia kwalifikacji

Opis: Strategia Rozwoju Konsultanta Infolinii PARP – wiedza i kompetencje, jakość obsługi, formy i metody podnoszenia kwalifikacji: waga 14 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Doświadczenie personelu skierowanego do realizacji zamówienia

Opis: Doświadczenie personelu skierowanego do realizacji zamówienia: waga 14 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kryterium społeczne - Zatrudnienie na umowę o pracę 1 osoby z niepełnosprawnością

Opis: Kryterium społeczne - Zatrudnienie na umowę o pracę 1 osoby z niepełnosprawnością: waga 3 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Rozwiązania proekologiczne

Opis: Rozwiązania proekologiczne: waga 3 pkt

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://parp.eb2b.com.pl>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://parp.eb2b.com.pl>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: polski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości 10 000 zł (słownie dziesięć tysięcy złotych), przed upływem terminu składania ofert określonego w SWZ.

Termin składania ofert: 03/04/2025 11:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 03/04/2025 11:05:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: <https://parp.eb2b.com.pl>

Informacje dodatkowe: Termin związania ofertą do 1/07/2025

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości 10 000 zł (słownie dziesięć tysięcy złotych), przed upływem terminu składania ofert określonego w SWZ.

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym. Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania 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 przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 515 ust. 1 ustawy Pzp albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Organizacja rozpatrująca oferty: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Numer rejestracyjny: 5262501444

Adres pocztowy: ul. Pańska 81/83

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Telefon: +48224328781

Adres strony internetowej: <https://parp.eb2b.com.pl/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://parp.eb2b.com.pl/>

Profil nabywcy: <https://parp.eb2b.com.pl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 526223325

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: +48(22)4587801

Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/uzp/krajowa-izba-odwolawcza>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0000

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union

Numer rejestracyjny: PUBL

Miejscowość: Luxembourg

Kod pocztowy: 2417

Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)

Kraj: Luksemburg

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefon: +352 29291

Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 700c63f5-a92f-41b7-a410-f4ff2c9b8f14 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 03/03/2025 10:22:48 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 141702-2025

Numer wydania Dz.U. S: 44/2025

Data publikacji: 04/03/2025