

332139-2025 - Procedura konkurencyjna

Polska – Zapewnianie usług personelu – Świadczenie Usług poprzez zapewnienie Personelu o kwalifikacjach i kompetencjach z zakresu contact center do obsługi Infolinii ARiMR na okres 24 miesięcy.

OJ S 98/2025 22/05/2025

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa

E-mail: zamowieniapubliczne@arimr.gov.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Świadczenie Usług poprzez zapewnienie Personelu o kwalifikacjach i kompetencjach z zakresu contact center do obsługi Infolinii ARiMR na okres 24 miesięcy.

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest: 1.1. Świadczenie na rzecz Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa (ARiMR) usług z zakresu zapewnienia zespołu specjalistów (konsultantów) na potrzeby infolinii (body leasing). Zamówienie realizowane będzie poprzez udostępnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę specjalistów (konsultantów) spełniających wymagania określone w pkt. 2.2., którzy świadczyć będą usługi na rzecz Zamawiającego, w lokalizacji Zamawiającego przy ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa lub w sposób zdalny.

Zarządzanie przebiegiem pracy specjalistów (konsultantów) oraz rozliczanie czasowe ich pracy realizowane będą przez Zamawiającego. 1.2. Wykonawca zapewni specjalistów (konsultantów) posiadających kwalifikacje zawodowe, wykształcenie i doświadczenie, określone w załączniku nr 1 do ppu. 1.3. Specjaliści (konsultanci) świadczyć będą pracę na rzecz Zamawiającego w sposób ciągły, z zachowaniem terminów wyznaczonych przez Zamawiającego oraz z zastosowaniem obowiązujących u Zamawiającego zasad bezpieczeństwa (bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych), procedur i organizacji pracy. 1.4. Zamawiający zapewni specjalistom (konsultantom) niezbędne szkolenia, w których udział specjalistów (konsultantów) będzie obowiązkowy i potwierdzony odpowiednim zaświadczeniem. 1.5. Zamawiający przewiduje, że usługę realizować będzie (jednocześnie) do 12 specjalistów (konsultantów). 1.6. Zamawiający szacuje, że liczba roboczogodzin w całym okresie obowiązywania umowy wyniesie ok. 30 000. 2. Zamawiający wymaga, aby wykonanie przedmiotu zamówienia nastąpiło na warunkach i zasadach określonych projektowanych postanowieniach umowy (zwanym również ppu) wraz z załącznikami, stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ. 3. Zamawiający wymaga, aby co najmniej jedna osoba skierowana do realizacji zamówienia, to osoba należąca do jednej z grup społecznie marginalizowanych, o których mowa w art. 96 ust. 2 pkt 2 ustawy, w szczególności osoby bezrobotne, niepełnosprawne lub młodociane.

Identyfikator procedury: 67a19a28-5e9b-43a8-a406-0c1d335b9a40

Wewnętrzny identyfikator: DZP.2610.6.2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: 1. Ofertę należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej, podpisaną kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności. Wykonawca składa ofertę na Formularzu Ofertowym wg Załącznika nr 1 do SWZ za pośrednictwem Platformy Zakupowej. 2. Wykonawca obowiązany jest złożyć wraz z ofertą następujące dokumenty: 2.1. Odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru, w celu potwierdzenia, że osoba działająca w imieniu Wykonawcy jest umocowana do jego reprezentowania. (Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia takich dokumentów, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, o ile Wykonawca wskazał dane umożliwiające dostęp do tych dokumentów). 2.2. Pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający umocowanie osoby działającej w imieniu Wykonawcy do jego reprezentowania, jeżeli oferta nie została podpisana przez osoby upoważnione do tych czynności dokumentem rejestracyjnym. (jeżeli umocowanie do reprezentowania nie wynika z dokumentu rejestrowego, o którym mowa w pkt 2.1.). 2.3. Dowód wniesienia wadium. Jeżeli Wykonawca wnosi wadium w formie gwarancji lub poręczenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu oryginał gwarancji lub poręczenia, w postaci elektronicznej zgodnie z art. 97 ust. 10 ustawy. W przypadku wniesienia wadium w innej formie niż pieniądź, powinno ono obowiązywać przez cały okres związania ofertą. 2.4. Zobowiązanie podmiotów udostępniających zasoby do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami, jeżeli Wykonawca powołuje się na zasoby innych podmiotów. Zobowiązanie winno być podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentacji podmiotu udostępniającego zasoby. Zapisy pkt 2.1. i 2.2. oraz Rozdz. IV.5. SWZ stosuje się odpowiednio. 2.5. Aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (dalej: „JEDZ”) sporządzone zgodnie ze wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia (Dz. Urz. UE L 3 z 06.01.2016, str. 16). Dokument JEDZ należy złożyć pod rygorem nieważności w formie elektronicznej. Dokument JEDZ musi być opatrzony kwalifikowanym podpisem elektronicznym. 2.6. Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w zakresie wskazania, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (członkowie konsorcjum). Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 4 do SWZ. 2.7. Oświadczenie Wykonawcy, w zakresie braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 oraz art. 7 ustawy o szczególnych rozwiązaniach. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2A do SWZ. 2.8. Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia publicznego [kryterium oceny ofert] sporządzany zgodnie z Załącznikiem nr 6 do SWZ. 2.9. Wykaz osób skierowanych do realizacji zamówienia publicznego [kryterium oceny ofert] sporządzany zgodnie z Załącznikiem nr 6a do SWZ. 3. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia za pośrednictwem Platformy Zakupowej, w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni od dnia wezwania, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych, w formie elektronicznej podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osoby upoważnione do tych czynności, wskazanych w rozdziale IV.3. SWZ.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79610000 Zapewnianie usług personelu

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79612000 Usługi rekrutacji pomocniczego personelu biurowego

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Aktywami zarządza likwidator: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Działalność gospodarcza jest zawieszona: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Korupcja: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Nadużycia: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. h i pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Niewypłacalność: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 i 109 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie obowiązku płatności podatków: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 i 109 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: 1. Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - PZP. 2. Z postępowania, 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 (Dz.U. z 2024 r. poz. 507; dalej: ustawa o szczególnych rozwiązaniach) Zamawiający wykluczy: 2.1. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach; 2.2. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2023 poz. 1124, 1285, 1723 i 1843) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach; 2.3. Wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach. 3. Na mocy 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), od 9 kwietnia 2022 r. obowiązuje zakaz udzielania lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)-e),

ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 lit. a)-d), art. 8, art. 10 lit. b)-f) i lit. h)-j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)-e) i lit. g)-i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)-d), lit. f)-h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE oraz tytułu VII rozporządzenia (UE, Euratom) 2018 /1046 na rzecz lub z udziałem: 3.1. obywateli rosyjskich, osób fizycznych zamieszkałych w Rosji lub osób prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji; 3.2. osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50% należą do podmiotu, o którym mowa w pkt. 3.1. powyżej; lub 3.3. osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w pkt. 3.1. lub 3.2. powyżej, w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10% wartości. Wykonawcy, których dotyczą wskazane wyżej zakazy, nie mogą ubiegać się o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego, zaś złożona przez nich oferta będzie podlegać odrzuceniu.

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV. 3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Udział w organizacji przestępczej: dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV. 3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Układ z wierzycielami: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych w Rozdziale IV.3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ. Upadłość: dotyczy art. 109 ust. 1 pkt 4 ustaw PZP. Wykonawca winien wykazać brak podstaw wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie oświadczenia w formie jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia oraz podmiotowych środków dowodowych wskazanych z Rozdziale IV. 3. SWZ, składanych w sposób opisany w SWZ.

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie Usług poprzez zapewnienie Personelu o kwalifikacjach i kompetencjach z zakresu contact center do obsługi Infolinii ARiMR na okres 24 miesięcy

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest: 1.1. Świadczenie na rzecz Agencji Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa (ARiMR) usług z zakresu zapewnienia zespołu specjalistów (konsultantów) na potrzeby infolinii (body leasing). Zamówienie realizowane będzie poprzez udostępnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę specjalistów (konsultantów) spełniających wymagania określone w pkt. 2.2., którzy świadczyć będą usługi na rzecz Zamawiającego, w lokalizacji Zamawiającego przy ul. Poleczki 33, 02-822 Warszawa lub w sposób zdalny. Zarządzanie przebiegiem pracy specjalistów (konsultantów) oraz rozliczanie czasowe ich pracy realizowane będą przez Zamawiającego. 1.2. Wykonawca zapewni specjalistów (konsultantów) posiadających kwalifikacje zawodowe, wykształcenie i doświadczenie, określone w załączniku nr 1 do ppu. 1.3. Specjaliści (konsultanci) świadczyć będą pracę na rzecz Zamawiającego w sposób ciągły, z zachowaniem terminów wyznaczonych przez Zamawiającego oraz z zastosowaniem obowiązujących u Zamawiającego zasad bezpieczeństwa (bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych), procedur i organizacji pracy. 1.4. Zamawiający zapewni specjalistom (konsultantom) niezbędne szkolenia, w których udział specjalistów (konsultantów) będzie obowiązkowy i potwierdzony odpowiednim zaświadczeniem. 1.5. Zamawiający przewiduje, że usługę realizować będzie (jednocześnie) do 12 specjalistów (konsultantów). 1.6. Zamawiający szacuje, że liczba roboczogodzin w całym okresie obowiązywania umowy wyniesie ok. 30 000. 2. Zamawiający wymaga, aby wykonanie przedmiotu zamówienia nastąpiło na warunkach i zasadach określonych projektowanymi postanowieniami umowy (zwanymi również: ppu) wraz z załącznikami, stanowiącymi Załącznik nr 8 do SWZ. 3. Zamawiający wymaga, aby co najmniej jedna osoba skierowana do realizacji zamówienia, to osoba należąca do jednej z grup społecznie marginalizowanych, o których mowa w art. 96 ust. 2 pkt 2 ustawy, w szczególności osoby bezrobotne, niepełnosprawne lub młodociane.

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79610000 Zapewnianie usług personelu

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79612000 Usługi rekrutacji pomocniczego personelu biurowego

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Zgodnie z projektowanymi postanowieniami umowy.

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający wymaga świadczenia Usługi objętej przedmiotem zamówienia w terminie od dnia zawarcia umowy do wyczerpania kwoty łącznego

wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 2 ppu, przy czym nie dłużej niż przez okres 24 miesięcy. 2. Szczegółowe terminy realizacji zobowiązań umownych zostały określone

przez Zamawiającego w ppu stanowiących Załącznik nr 8 do SWZ.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: 1. O niniejsze zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy spełniający warunki udziału w postępowaniu, w zakresie: 1.1. Zdolności technicznej lub zawodowej.

Zamawiający uzna, że Wykonawca spełnia warunek udziału we wskazanym zakresie, jeżeli Wykonawca wykaże, że: 1.1.1. wykonał w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych: co najmniej jedną usługę (umowę) polegającą na zapewnieniu specjalistów infolinii/contact center, świadczoną przez co najmniej 12 miesięcy, o wartości nie mniejszej niż 1 000 000,00 zł brutto (słownie: jeden milion złotych 00/100). Uwaga 1: Jeżeli wartość usługi (umowy) wskazanej w wykazie jest podana w walucie innej niż PLN, Wykonawca zobowiązany jest, na potrzeby niniejszego postępowania, dokonać przeliczenia jej wartości na PLN wg średniego kursu NBP (www.nbp.pl) tabela A – tabela kursów średnich walut obcych) z dnia zakończenia usługi (umowy) o zakresie jak wyżej wraz z podaniem kursu oraz daty jego obowiązywania (zgodnie z tabelą A – tabela kursów średnich walut obcych) wg których dokonano przeliczenia; w przypadku usługi (umowy) nadal realizowanej wg tabeli kursów średnich walut obcych z dnia rozpoczęcia realizacji danej usługi (umowy).

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: "cena" (Pc) – waga 85 %

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 85

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: "doświadczenie specjalistów (konsultantów)" (PD)

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: „aspekty społeczne” (Pas)

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: polski

Adres dokumentów zamówienia: <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Dozwolone

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://platformazakupowa.pl/pn/arimr>

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 1. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 45 000,00 zł (słownie: czterdzieści pięć tysięcy złotych 00/100). 2. Wadium może być wniesione w: 2.1. pieniądzu; 2.2. gwarancjach bankowych; 2.3. gwarancjach ubezpieczeniowych; 2.4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2023 r. poz. 462). 3. Wadium w formie pieniądza należy wnieść przelewem na rachunek bankowy

Zamawiającego prowadzony w Banku Gospodarstwa Krajowego III Oddział w Warszawie numer rachunku – 45 1130 1062 8000 0000 0002 8175, z dopiskiem na przelewie: „wadium w postępowaniu na „Świadczenie Usług, poprzez zapewnienie Personelu o kwalifikacjach i kompetencjach z zakresu contact center do obsługi Infolinii ARiMR na okres 24 miesięcy”. 4. W przypadku wnoszenia wadium w innej formie niż pieniądzu Wykonawca wnosi w postaci elektronicznej poprzez wczytanie na Platformie Zakupowej oryginału gwarancji lub poręczenia. Wadium powinno być oznaczone w następujący sposób: WADIUM – numer referencyjny sprawy, nazwa postępowania lub w inny sposób umożliwiający identyfikację postępowania, którego dotyczy. 5. Dokument wadialny (gwarancja lub poręczenie) musi wyraźnie wskazywać na wszystkie okoliczności jego utraty określone w art. 98 ust. 6 ustawy. 6. Z treści gwarancji /poręczenia powinno wynikać bezwarunkowe, na każde pisemne żądanie zgłoszone przez Zamawiającego, zobowiązanie Gwaranta do wypłaty Zamawiającemu pełnej kwoty wadium w okolicznościach określonych w art. 98 ust. 6 ustawy. 7. Oferta Wykonawcy, który nie wniósł wadium lub wniósł w sposób nieprawidłowy lub nie utrzymywał wadium nieprzerwanie do upływu terminu związania ofertą lub złożył wniosek o zwrot wadium w przypadku, o którym mowa w art. 98 ust. 2 pkt 3 ustawy zostanie odrzucona. 8. W przypadku wniesienia wadium i niezłożenia oferty, Wykonawca jest zobowiązany złożyć do Zamawiającego wniosek o zwrot wadium. 7. W przypadku wniesienia wadium i niezłożenia oferty, Wykonawca jest zobowiązany złożyć do Zamawiającego wniosek o zwrot wadium.

Termin składania ofert: 24/06/2025 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: 24/06/2025 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

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

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: 1. Wykonawcom, którzy mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale IX ustawy. 2. Odwołanie przysługuje na: 2.1. niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie umowy; 2.2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy. 3. Odwołanie winno zawierać informacje określone w art. 516 ust. 1 ustawy, w szczególności wskazanie czynności lub zaniechania czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy. 4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej. Pisma w postępowaniu odwoławczym wnosi się w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci

elektronicznej, z tym, że odwołanie i przystąpienie do postępowania odwoławczego, wniesione w postaci elektronicznej, wymagają opatrzenia podpisem zaufanym. 5. Odwołujący przekazuje Zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej albo kopię tego odwołania, jeżeli zostało ono wniesione w formie pisemnej, przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, że 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. 6. Odwołanie wnosi się w terminie: 6.1 10 (dziesięciu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej; 6.2 15 (piętnastu) dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przekazane w inny sposób niż określony w pkt 6.1.; 7. Odwołanie wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie: 7.1. 10 (dziesięciu) dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej. 8. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt 6) i 7) wnosi się w terminie: 8.1. 10 (dziesięciu) dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Krajowa Izba Odwoławcza

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa
Numer rejestracyjny: 5261933940
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 00-175
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
E-mail: zamowieniapubliczne@arimr.gov.pl
Telefon: 22 318 43 00
Profil nabywcy: <https://www.gov.pl/web/arimr/zamowienia--publiczne>
Role tej organizacji:
Nabywca

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza
Numer rejestracyjny: 010828091
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

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: 90a5a83e-7ba1-45e5-9295-77c11a1391df - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 21/05/2025 11:34:32 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski
Numer publikacji ogłoszenia: 332139-2025
Numer wydania Dz.U. S: 98/2025
Data publikacji: 22/05/2025