

423999-2025 - Procedura konkurencyjna

Polska – Usługi w zakresie wsparcia systemu – Serwis oprogramowania oraz przedłużenie subskrypcji dla contact centre w latach 2025-2028 (19115)

OJ S 123/2025 01/07/2025

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Miasto Stołeczne Warszawa

E-mail: zamowieniabzp@um.warszawa.pl

Status prawny nabywcy: Instytucja lokalna

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Serwis oprogramowania oraz przedłużenie subskrypcji dla contact centre w latach 2025-2028 (19115)

Opis: Przedmiotem zamówienia jest serwis oprogramowania oraz przedłużenie subskrypcji dla contact centre w latach 2025-2028 (19115)

Identyfikator procedury: de95b3d8-13bc-409b-8731-be0f6c147fc0

Wewnętrzny identyfikator: ZP/ABN/271/IV-107/25

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: tak

Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Zamówienie dotyczy zapewnienia ciągłości działania oprogramowania do obsługi połączeń telefonicznych w Miejskiego Centrum Komunikacji oraz Ośrodka reagowania kryzysowego Stołecznego Centrum Bezpieczeństwa, w celu odpowiedniej realizacji zadań m.st. Warszawy, w szczególności związanych z bezpieczeństwem miasta oraz jego mieszkańców. Oprogramowanie do obsługi połączeń telefonicznych w Miejskim Centrum Komunikacji jest wykorzystywane w trybie 24/7 poprzez realizację zgłoszeń interesariuszy Urzędu, zapewniając realizację ustawowych zadań m.st. Warszawy obejmujących zaspokajanie zbiorowych potrzeb wspólnoty opisanych w art. 7.1 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. 1990 Nr 16 poz. 95 ze zm.). Oprogramowanie do obsługi połączeń telefonicznych w Ośrodku reagowania kryzysowego jest wykorzystywane w trybie 24/7 poprzez realizację zgłoszeń interesariuszy Urzędu, zapewniając realizację ustawowych zadań m.st. Warszawy obejmujących zadania zapewnienia porządku publicznego i bezpieczeństwa obywateli opisanych w art. 4.1 Ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. 1998 Nr 91 poz. 578 ze zm.). Biorąc pod uwagę profil działalności tych jednostek tj. w szczególności zapewnienie bezpieczeństwa, niezbędne jest działanie w trybie 24/7 oraz zapewnienie tym jednostkom ciągłości działania właściwych narzędzi pracy w trybie 24/7, w tym oprogramowania do obsługi połączeń telefonicznych. Urząd rozpoczął wykorzystywanie przedmiotowego oprogramowania w ramach wdrożenia systemu informatycznego Centrum Komunikacji z Mieszkańcami. Obecne zamówienie dotyczy zapewnienia ciągłości działania. Zamówienie obejmuje kontynuację subskrypcji oprogramowania bez których połączenia telefoniczne nie będą mogły być realizowane. Na czasochłonność przygotowania zamówienia wpłynęły: planowane zmiany w zasadach

utrzymania oprogramowania przez producenta od 2025 r. Wobec zmiennych informacji wpływających do Urzędu zaprojektowanie zamówienia nie było możliwe do momentu potwierdzenia możliwości realizacji, czego Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć. Do zwiększenia czasochłonności przygotowania postępowania przyczyniła się też w dużej mierze planowana nowelizacja Ustawy dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U.2024.1077) której projekty kilkakrotnie w okresie przygotowania Zamówienia zostały publikowane, a której zapisy znacząco wpływają na sposób realizacji Zamówienia, stąd konieczność zapewnienia odpowiednich klauzul w projekcie Umowy, czego Zamawiający nie mógł wcześniej przewidzieć. Żeby zapewnić ciągłość działania oprogramowania do obsługi połączeń telefonicznych Miejskiego Centrum Komunikacji oraz Ośrodka reagowania kryzysowego Stołecznego Centrum Bezpieczeństwa, konieczne jest zawarcie umowy z wykonawcą przed wygaśnięciem obecnej subskrypcji oprogramowania tj. 1.08.2025. Z uwagi na proces przygotowania zamówienia, w powyższym celu konieczne jest zastosowanie skrócenia terminu składania ofert do 15 dni. W związku z powyższym zachodzi pilna potrzeba udzielenia zamówienia i skrócenie terminu składania ofert jest uzasadnione.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72253200 Usługi w zakresie wsparcia systemu

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy, do wysokości kwoty 846 184,70 zł brutto.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

European Legislation Identifier -

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Serwis oprogramowania oraz przedłużenie subskrypcji dla contact centre w latach 2025-2028 (19115)

Opis: Przedmiotem zamówienia jest serwis oprogramowania oraz przedłużenie subskrypcji dla contact centre w latach 2025-2028 (19115). Przedmiot zamówienia w zakresie szczegółowym określony został we Wzorze Umowy i załącznikach do niego, stanowiących Załącznik nr 1 do SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: ZP/ABN/271/IV-107/25

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72253200 Usługi w zakresie wsparcia systemu

Opcje:

Opis opcji: NIE DOTYCZY

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 36 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

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

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: cena brutto; waga kryterium: 100%

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 100

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://zamowienia.um.warszawa.pl/pn/umw/demand/216195/notice/public/details>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://zamowienia.um.warszawa.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

Termin składania ofert: 08/07/2025 13:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 08/07/2025 13:10:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

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

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Zgodnie z SWZ

Fakturowanie elektroniczne: Niedozwolone

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: dział IX ustawy Pzp

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Miasto Stołeczne Warszawa

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Miasto Stołeczne Warszawa

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Miasto Stołeczne Warszawa

Organizacja rozpatrująca oferty: Miasto Stołeczne Warszawa

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Miasto Stołeczne Warszawa

Numer rejestracyjny: 5252296818

Departament: Urząd m.st. Warszawy

Adres pocztowy: Plac Bankowy 3/5

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-950

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Biuro Zamówień Publicznych

E-mail: zamowieniabzp@um.warszawa.pl

Telefon: +4822 443-14-00

Faks: +4822 443-14-00

Adres strony internetowej: <https://um.warszawa.pl>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://zamowienia.um.warszawa.pl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 5262239325

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: +48 224587801

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

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana: 392953-2025

Główny powód zmiany: Aktualizacja informacji

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: LOT-0001

Opis zmian: Zmiana terminu składania i otwarcia ofert.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 50cfcabe-0d7d-4bfb-93e2-5d5f0c803358 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 30/06/2025 12:33:10 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 423999-2025

Numer wydania Dz.U. S: 123/2025

Data publikacji: 01/07/2025