

44739-2025 - Procedura konkurencyjna

Polska – Usługi dostawy oprogramowania – Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

OJ S 15/2025 22/01/2025

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

E-mail: wzp@um.wroc.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

Opis: Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na udzieleniu dostępu do Systemu i utrzymanie go w prawidłowym stanie według specyfikacji opisanej w Załączniku nr 1 do Projektu umowy (Załącznik nr 1 do SWZ) – z uwzględnieniem ewentualnych zmian wprowadzonych w ramach Rozwoju – przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w formie niewyłącznej i w oparciu o technologię stworzoną przez Wykonawcę, za pomocą której Zamawiający będzie mógł realizować działania związane z obsługą Klientów. Przez System, o którym mowa powyżej należy rozumieć udostępniony przez Wykonawcę system informatyczny typu SaaS, którego celem działania jest świadczenie usługi wsparcia klientów w zakresie obsługi procesów realizowanych: a) pośrednio, tj. na stronach internetowych oraz w aplikacjach mobilnych jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci poprzez widget, za pomocą narzędzia typu video czat oraz czat tekstowy, b) bezpośrednio, tj. w siedzibach jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci, przez QR kody, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy

Identyfikator procedury: 900f5c0a-aa31-4867-82c4-cbfe4143dac4

Wewnętrzny identyfikator: ZP/PN/4/2025/WZN

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: tak

Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Wstępne ogłoszenie informacyjne nr 512240-2024

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72268000 Usługi dostawy oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72262000 Usługi rozbudowy oprogramowania

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)
Kraj: Polska

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

Opis: Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na udzieleniu dostępu do Systemu i utrzymanie go w prawidłowym stanie według specyfikacji opisanej w Załączniku nr 1 do Projektu umowy (Załącznik nr 1 do SWZ) – z uwzględnieniem ewentualnych zmian wprowadzonych w ramach Rozwoju – przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w formie niewyłącznej i w oparciu o technologię stworzoną przez Wykonawcę, za pomocą której Zamawiający będzie mógł realizować działania związane z obsługą Klienta. Przez System, o którym mowa powyżej należy rozumieć udostępniony przez Wykonawcę system informatyczny typu SaaS, którego celem działania jest świadczenie usługi wsparcia klientów w zakresie obsługi procesów realizowanych: a) pośrednio, tj. na stronach internetowych oraz w aplikacjach mobilnych jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci poprzez widget, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy, b) bezpośrednio, tj. w siedzibach jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci, przez QR kody, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy

Wewnętrzny identyfikator: ZP/PN/4/2025/WZN

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72268000 Usługi dostawy oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72262000 Usługi rozbudowy oprogramowania

Opcje:

Opis opcji: Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji polegającej na: - udostępnieniu Systemu na okres kolejnych 12 miesięcy liczonych od dnia zakończenia okresu udostępnienia w ramach zamówienia podstawowego, tj. na łączny okres 36 miesięcy od dnia uruchomienia Systemu, - zleceniu prace związanych z Rozwojem w liczbie maksymalnie 500 roboczogodzin w okresie trwania umowy, w tym w przedłużonym okresie udostępnienia Systemu

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: ul. Nowy Targ 1-8

Miejscowość: Wrocław

Kod pocztowy: 50-141

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

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. Z postępowania wyklucza się Wykonawców w stosunku do których zachodzi jedna lub więcej przesłanek określonych w: a) art. 108 ust. 1 ustawy Pzp (z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 ustawy Pzp); b) 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), w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 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); c) 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). Zamawiający przewiduje również możliwość wykluczenia z postępowania Wykonawcy: - na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, tj.: a) w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury, 2. Zamawiający stwierdzi, iż Wykonawca spełnił warunek udziału w postępowaniu -w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej jeśli wykaże on, że: A) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał lub wykonuje należycie co najmniej: a) jedną usługę polegającą na udostępnieniu systemu informatycznego w modelu subskrypcyjnym przez okres co najmniej 12 miesięcy z uwzględnieniem jego wdrożenia w podmiocie zamawiającym oraz b) jedną usługę utrzymania o wartości co najmniej 100.000,00 zł w skali roku. Na potwierdzenie tego warunku Wykonawca złoży Wykaz wykonanych usług w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie. Dowodami, o których mowa powyżej, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonane a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. B) dysponuje lub będzie dysponować: c) osobą pełniącą funkcję Kierownika Projektu posiadającego doświadczenie w nadzorowaniu realizacji co najmniej jednego projektu polegającego łącznie na wykonaniu lub wykonywaniu: - jednej usługi udostępnienia systemu informatycznego w modelu subskrypcyjnym przez okres co najmniej 12 miesięcy, z uwzględnieniem jej wdrożenia w podmiocie zamawiającym oraz - jednej usługi utrzymania o wartości co najmniej 100.000,00 zł w skali roku d) dwoma (2) osobami wykonującymi prace informatyczne związane z realizacją SLA i Rozwoju, które mają

doświadczenie w pracy programistycznej przy rozwoju lub utrzymaniu aplikacji będącej przedmiotem zamówienia w ramach co najmniej jednego projektu (każda z nich). Na potwierdzenie tego warunku Wykonawca złoży Wykaz osób

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 24 miesiące usługi udostępnienia Systemu w ramach zamówienia podstawowego

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 12 miesięcy usługi udostępnienia Systemu w ramach prawa opcji

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 500 roboczogodzin w ramach prac związanych z Rozwojem

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Doświadczenie Kierownika Projektu

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Doświadczenie osób wykonujących prace informatyczne związane z realizacją SLA i Rozwoju

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Zatrudnienie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

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

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 11/02/2025 10:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 11/02/2025 10:30:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

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

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

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

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Organizacja rozpatrująca oferty: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Numer rejestracyjny: 001094670

Adres pocztowy: ul. Nowy Targ 1-8

Miejscowość: Wrocław

Kod pocztowy: 50-141

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Wydział Zamówień Publicznych

E-mail: wzp@um.wroc.pl

Telefon: +48717779230

Faks: +48717779229

Adres strony internetowej: <https://bip.um.wroc.pl/przetargi/101>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://portal.smartpzp.pl/umw>

Profil nabywcy: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 5262239325

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Sekretariat Biura Odwołań

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: +48 224587801

Adres strony internetowej: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

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

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: 248e2973-475b-4a0f-81f5-7ceb687b0435 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 21/01/2025 09:34:42 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 44739-2025

Numer wydania Dz.U. S: 15/2025

Data publikacji: 22/01/2025