

458066-2024 - Procedura konkurencyjna

Polska – Centrum obsługi klienta – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 147/2024 30/07/2024

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

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: "PKP Intercity" S.A.

E-mail: patryk.popielewicz@intercity.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Usługi kolejowe

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Opis: Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności: 1) profesjonalną całodobową obsługę klienta za pośrednictwem infolinii Zamawiającego, przez wszystkie dni w roku, 2) umożliwienie skorzystania przez klienta z różnych kanałów kontaktu (telefon, formularz kontaktowy, e-mail, chatbot), 3) kompleksową rejestrację i obsługę zgłoszeń klientów w systemie do rejestracji zgłoszeń, 4) możliwość przeglądania zgłoszeń i raportowania ich według określonych parametrów, 5) agregację i ustrukturalizowanie wiedzy w zakresie zgłoszeń kierowanych przez klientów.

Identyfikator procedury: 1d823177-cb46-4081-bddb-be21dbd0a91e

Wewnętrzny identyfikator: 24/WNP-025091/PRZ

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

W dowolnym miejscu

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Podstawy wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: art. 108 ust. 1 pkt. 1) lit. g) Ustawy Pzp i art. 108 ust. 1 pkt. 2 Ustawy Pzp i art 7 Ustawy sankcyjnej

Płatność podatków: art. 108 ust. 1 pkt. 3) Ustawy Pzp i art. 109 ust. 1 pkt. 1) Ustawy Pzp

Układ z wierzycielami: art. 109 ust. 1 pkt. 4) Ustawy Pzp

Winien poważnego wykroczenia zawodowego: art. 109 ust. 1 pkt. 5) Ustawy Pzp

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: art. 108 ust. 1 pkt. 5) Ustawy Pzp
Konflikt interesów spowodowany udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia: art. 109 ust. 1 pkt. 6) Ustawy Pzp
Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: art. 108 ust. 1 pkt. 6) Ustawy Pzp
Rozwiązanie umowy przed czasem, odszkodowania lub inne porównywalne sankcje: art. 109 ust. 1 pkt. 7) Ustawy Pzp
Upadłość: art. 109 ust. 1 pkt. 4) Ustawy Pzp
Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: art. 109 ust. 1 pkt. 4) Ustawy Pzp
Winni wprowadzenia w błąd, zatajenia informacji, niemożności dostarczenia wymaganych dokumentów i uzyskania informacji poufnych w ramach tej procedury: art. 109 ust. 1 pkt. 8) – 10) Ustawy Pzp

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia i warunki jego realizacji Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami stanowiących Załącznik nr 1 do SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: 24/WNP-025091/PRZ

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

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

Informacje dodatkowe: 1.Termin związania ofertą do dnia 24.11.2024r.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Kryterium:

Rodzaj: Kompetencje do prowadzenia danej działalności zawodowej

Opis kryterium selekcji: Zamawiający nie precyzuje w powyższym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

Wykorzystanie tego kryterium: Niestosowane

Kryterium:

Rodzaj: Sytuacja ekonomiczna i finansowa

Opis kryterium selekcji: Zamawiający nie precyzuje w powyższym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

Wykorzystanie tego kryterium: Niestosowane

Kryterium:

Rodzaj: Zdolność techniczna i zawodowa

Opis kryterium selekcji: 1. Zamawiający wymaga, by Wykonawca w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzonej działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał co najmniej dwa zamówienia (każde realizowane dla różnych podmiotów, przez okres co najmniej 12 miesięcy, na podstawie jednej umowy /zamówienia/zlecenia itp.) polegające na obsłudze infolinii, realizowanej przez konsultantów, z czego przynajmniej jedno zamówienie obejmujące ruch przychodzący na poziomie minimum 60 000 obsługiwanych kontaktów miesięcznie przez minimum 3 (trzy) kolejno następujące po sobie miesiące, o wartości każdego z zamówień co najmniej 550 000,00 zł netto. Jeżeli Wykonawca w dacie składania oferty wykonuje zamówienie, o którym mowa w niniejszym warunku, wskazany tam warunek uznaje się za spełniony, jeżeli do upływu terminu składania ofert wartość części wykonanej zamówienia jest nie niższa niż odpowiednio wskazana powyżej. W przypadku wykazania się usługą w walucie innej niż PLN, w celu oceny spełnienia warunku określonego powyżej Zamawiający dokona przeliczenia wartości podanych w walucie innej niż PLN po kursie średnim ogłoszonym przez NBP w dniu opublikowania ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. W przypadku, gdy w tym dniu, NBP nie opublikuje tabeli kursów średnich, Zamawiający przyjmie jako podstawę kurs z tabeli kursów średnich opublikowanych w dniu najbliższym po dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej. 2. Zamawiający wymaga, by Wykonawca dysponował zespołem osób skierowanych do realizacji zamówienia składającym się z co najmniej: a) jednej osoby na stanowisku Kierownika Projektu Infolinii - posiadającej minimum 3 - letnie doświadczenie w zakresie zarządzania projektami IT/ICT oraz posiadającej kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami potwierdzone certyfikatem na poziomie PRINCE2 na poziomie „Practitioner” lub certyfikatem równoważnym, Za równoważny certyfikat Zamawiający uzna certyfikat (lub dokumenty równoważne dla certyfikatów): - wystawione przez podmiot niezależny od Wykonawcy, - tożsame pod względem merytorycznym z programem certyfikacji jak dla certyfikatu Prince 2 Practitioner, - wymagające dysponowania kwalifikacjami i doświadczeniem zawodowym tożsamym z poziomem kwalifikacji i doświadczenia wymaganych do uzyskania certyfikatu Prince 2 Practitioner, - wydawane po przeprowadzeniu egzaminu sprawdzającego kompetencje w tożsamym zakresie i poziomie jak dla certyfikatu Prince 2 Practitioner; b) jednej osoby na stanowisku Kierownika Nadzoru Infolinii posiadającej minimum 2 - letnie doświadczenie przy nadzorowaniu realizacji usługi uruchomienia infolinii oraz systemów rejestracji zgłoszeń oraz doświadczenie w zarządzaniu jakością usług (SLA) oraz posiadającej kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami potwierdzone certyfikatem na poziomie PRINCE2 na poziomie „Foundation” lub certyfikatem równoważnym, Za równoważny certyfikat Zamawiający uzna certyfikaty (lub dokumenty równoważne dla certyfikatów): - wystawione przez podmiot niezależny od Wykonawcy, - tożsame pod względem merytorycznym z programem certyfikacji jak dla certyfikatu Prince 2 Foundation, - wymagające dysponowania kwalifikacjami i doświadczeniem zawodowym tożsamym z poziomem kwalifikacji i doświadczenia wymaganych do uzyskania certyfikatu Prince 2 Foundation, - wydawane po przeprowadzeniu egzaminu sprawdzającego kompetencje w tożsamym zakresie i poziomie jak dla certyfikatu Prince 2 Foundation; c) jednej osoby na stanowisku Inżyniera Systemu, posiadającej minimum 2 - letnie doświadczenie we wdrażaniu i administrowaniu systemami Call Center wraz z systemami szczegółowego

raportowanie oraz systemami nagrywania rozmów; d) jednej osoby na stanowisku Inżyniera Systemu, posiadającej minimum 2 - letnie doświadczenie we wdrażaniu i administrowaniu systemami rejestracji zgłoszeń; e) jednej osoby na stanowisku Kierownika grupy, posiadającej minimum 2 letnie doświadczenie w obsłudze infolinii pasażerskiej oraz minimum 1 rok doświadczenia w zarządzaniu zespołem call center liczącym minimum 15 konsultantów; f) jednej osoby na stanowisku Kierownika ds. szkoleń, który: - posiada wyższe wykształcenie oraz, - brał udział w roli kierownika lub koordynatora ds. szkoleń w minimum jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii i był odpowiedzialny za przeszkolenie co najmniej 20 konsultantów, w ostatnich 3 latach przed upływem składania ofert przez co najmniej 12 miesięcy, - posiada odpowiednią wiedzę w zakresie tematyki szkoleń umożliwiającą weryfikację pracy konsultantów, - posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla infolinii. Zamawiający nie dopuszcza możliwości pełnienia więcej niż jednej funkcji z opisanych w ppkt a) – f) przez jedną osobę. Zamawiający zastrzega, że w przypadku zmiany wykazanych osób na etapie realizacji umowy, nowe osoby muszą posiadać doświadczenie i kwalifikacje co najmniej takie jak wskazane na etapie postępowania. Oceniając zdolność techniczną lub zawodową Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.

Wykorzystanie tego kryterium: Stosowane

Kryterium:

Rodzaj: Inne

Nazwa: Zdolność do występowania w obrocie gospodarczym

Opis kryterium selekcji: Zamawiający nie precyzuje w powyższym zakresie żadnych wymagań, których spełnienie Wykonawca zobowiązany jest wykazać w sposób szczególny.

Wykorzystanie tego kryterium: Niestosowane

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Cena oferty- rozumiana jako cena brutto za realizację zamówienia

Opis: Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty, Zamawiający kierować się będzie następującymi kryteriami: Cena oferty - waga 100%.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 100

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: polski

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

Kanał komunikacji ad hoc:

Nazwa: Platforma zakupowa

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://pkpintercity.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: Wykonawca obowiązany jest do wniesienia wadium w kwocie 140 000,00 PLN. Wybrany wykonawca zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy odpowiadającego wartości 5% ceny oferty brutto bez prawa opcji.

Termin składania ofert: 27/08/2024 11:30:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 2 024 Lata

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 27/08/2024 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Miejsce: aplikacja MS Team's

Informacje dodatkowe: 1. Otwarcie ofert nastąpi za pośrednictwem platformy zakupowej Zamawiającego. 2. Otwarcie ofert jest jawne i Wykonawcy mogą je obserwować poprzez aplikację MS Teams (szczegóły zawarte zostały w SWZ). 3. Najpóźniej przed otwarciem ofert, Zamawiający udostępni na platformie informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie
Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami stanowiących Załącznik nr 1 do SWZ.

Wymagana jest umowa o poufności: nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa oferentów, której udzielono zamówienia: 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.

Zasady finansowe: 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. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

Aukcja elektroniczna: tak

Aukcja elektroniczna odbywa się pod następującym adresem: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Krajowa Izba Odwoławcza

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: "PKP Intercity" S.A.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Krajowa Izba Odwoławcza
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: "PKP Intercity" S.A.
Organizacja rozpatrująca oferty: "PKP Intercity" S.A.

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: "PKP Intercity" S.A.
Numer rejestracyjny: 526 25 44 258
Departament: Biuro Zakupów
Adres pocztowy: Al. Jerozolimskie 142a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-305
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Punkt kontaktowy: Patryk Popielewicz
E-mail: patryk.popielewicz@intercity.pl
Telefon: +48 504906571
Adres strony internetowej: <http://www.intercity.pl>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Telefon: (22) 458 78 01

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych
Organ mediacyjny

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana: 455347-2024
Główny powód zmiany: Aktualizacja informacji

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: LOT-0001

Opis zmian: 1. W sekcji 5.1.6 zmieniono na 24.11.2024r. termin związania ofertą. 2. W sekcji 5.1.12- zmieniono terminy składania i otwarcia ofert na 27.08.2024r.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: cd8e3e2e-a41f-412c-800e-818e51901309 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 29/07/2024 07:25:53 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 458066-2024

Numer wydania Dz.U. S: 147/2024

Data publikacji: 30/07/2024