

Polska-Warszawa: Centrum obsługi klienta

OJ S 151/2023 08/08/2023

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia – zamówienia sektorowe
Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

Sekcja I: Podmiot zamawiający

I.1. Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: "PKP Intercity" S.A.

Adres pocztowy: Al. Jerozolimskie 142 A

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL Polska

Kod pocztowy: 02-305

Państwo: Polska

Osoba do kontaktów: Anna Markiewicz-Busse

E-mail: anna.markiewicz@intercity.pl

Tel.: +48 783916206

Adresy internetowe:

Główny adres: <http://www.intercity.pl>

I.6. Główny przedmiot działalności

Usługi kolejowe

Sekcja II: Przedmiot

II.1. Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1. Nazwa

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

Numer referencyjny: 22/WNP-016613/PRZ

II.1.2. Główny kod CPV

79512000 Centrum obsługi klienta

II.1.3. Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4. Krótki 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.

II.1.6. Informacje o częściach

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.1.7. Całkowita wartość zamówienia

Wartość bez VAT: 3 775 500,00 PLN

II.2. Opis

II.2.3. Miejsce świadczenia usług

Kod NUTS: PL Polska

II.2.4. Opis zamówienia

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.

II.2.5. Kryteria udzielenia zamówienia

Cena

II.2.11. Informacje o opcjach

Opcje: tak

Opis opcji:

1. Prawo opcji będzie polegało na możliwości przedłużenia umowy o okres do 6 miesięcy.
2. Opcjonalny zakres będzie realizowany po przekazaniu, najpóźniej do upływu 10 miesiąca od uruchomienia świadczenia usługi, Wykonawcy zawiadomienia o skorzystaniu z prawa opcji.

II.2.13. Informacje o funduszach Unii Europejskiej

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

II.2.14. Informacje dodatkowe

Sekcja IV: Procedura

IV.1. Opis

IV.1.1. Rodzaj procedury

Procedura otwarta

IV.1.3. Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.6. Informacje na temat aukcji elektronicznej

Wykorzystano aukcję elektroniczną

IV.1.8. Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: nie

IV.2. Informacje administracyjne

IV.2.1. Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania

Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: [2023/S 011-026465](#)

IV.2.8. Informacje o zakończeniu dynamicznego systemu zakupów

IV.2.9. Informacje o zakończeniu zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w postaci okresowego ogłoszenia informacyjnego

Sekcja V: Udzielenie zamówienia

Zamówienie nr: 1

Nazwa:

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

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: tak

V.2. Udzielenie zamówienia**V.2.1. Data zawarcia umowy**

30/05/2023

V.2.2. Informacje o ofertach

Liczba otrzymanych ofert: 4

Liczba ofert otrzymanych od MŚP: 3

Zamówienie zostało udzielone grupie wykonawców: tak

V.2.3. Nazwa i adres wykonawcy

Oficjalna nazwa: Arteria Customer Services Arteria Management sp. z o.o. sp. k.

Adres pocztowy: ul. Stawki 2A

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL Polska

Kod pocztowy: 00-193

Państwo: Polska

Wykonawcą jest MŚP: tak

V.2.3. Nazwa i adres wykonawcy

Oficjalna nazwa: Trintab Arteria Management sp. z o.o. sp. k.

Adres pocztowy: ul. Stawki 2A

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL Polska

Kod pocztowy: 00-193

Państwo: Polska

Wykonawcą jest MŚP: tak

V.2.4. Informacje na temat wartości zamówienia/części

Całkowita końcowa wartość umowy/części: 3 775 500,00 PLN

V.2.5. Informacje na temat podwykonawstwa**V.2.6. Kwota zapłacona za zakupy po okazyjnej cenie****Sekcja VI: Informacje uzupełniające**

VI.3. Informacje dodatkowe**VI.4. Procedury odwoławcze****VI.4.1. Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.3. Składanie odwołań

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

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.

VI.4.4. Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

VI.5. Data wysłania niniejszego ogłoszenia

03/08/2023