

644204-2026 - Procedura konkurencyjna

Polska – Usługi w zakresie wsparcia technicznego – Świadczenie usług III linii wsparcia systemu Centralny Service Desk

OJ S 181/2026 18/09/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Centrum Informatyki Resortu Finansów

E-mail: sekretariat.CIRF@mf.gov.pl

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Świadczenie usług III linii wsparcia systemu Centralny Service Desk

Opis: 1. Świadczenie usług III linii wsparcia systemu Centralny Service Desk; 1) w zakresie zamówienia podstawowego: a) świadczenie Usługi Wsparcia dla Oprogramowania SM, przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy nie wcześniej jednak niż od 01.02.2027 r., b) świadczenie usług III linii wsparcia, zwanych dalej Usługami Utrzymania Systemu CSD w liczbie do 6000 Roboczogodzin, przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, nie wcześniej jednak niż od 01.02.2027 r., 2) w zakresie zamówienia objętego opcją: a) świadczenie Usługi Wsparcia dla Oprogramowania SM, przez okres 12 miesięcy liczony od dnia zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia, o której mowa w pkt. 1 ppkt 1 lit a). b) świadczenie Usługi Utrzymania Systemu CSD w liczbie do 1800 Roboczogodzin przez okres 12 miesięcy, liczonych od dnia zakończenia świadczenia Usługi Utrzymania, o której mowa w pkt. 1 ppkt 1 lit b). 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera Tom III SWZ - OPZ oraz Tom II SWZ - PPU.

Identyfikator procedury: 97fc3957-065c-4562-8a80-58dec92b6be3

Wewnętrzny identyfikator: PN/35/26/GDYP

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: ul. Samorządowa 1

Miejscowość: Radom

Kod pocztowy: 26-601

Podpodział krajowy (NUTS): Radomski (PL921)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Szczegółowe informacje w tym zakresie wskazano w SWZ.

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający przewiduje możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 257 ustawy Pzp jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostaną mu przyznane. 2. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 5k ust. 1 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 111 z 8.4.2022, str. 1) oraz wyklucza się Wykonawcę, który korzysta z zasobów podmiotu trzeciego oraz korzysta i będzie korzystał przy realizacji zamówienia z podwykonawców i dostawców, o których mowa w art. 5k ust. 1 ww. rozporządzenia Rady, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10 % wartości zamówienia. 3. Zamawiający będzie stosował procedurę, o której mowa w art. 139 ust. 1 ustawy Pzp (tj. tzw. procedurę odwróconą). 4. Szczegółowe informacje dotyczące postępowania dostępne są pod adresem <https://cirf.ezamawiajacy.pl> 5. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia z postępowania Zamawiający dopuszcza możliwość posłużenia się certyfikatem, o którym mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2025 r. o certyfikacji wykonawców zamówień publicznych (Dz.U. z 2025 r. poz. 1235), zamiast podmiotowych środków dowodowych w zakresie, o którym mowa w art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o certyfikacji wykonawców zamówień publicznych, na zasadach określonych w Tomie I SWZ - IDW.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Dyrektywa 2014/24/UE - art. 132 ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) JEDZ - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; b) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Korupcja: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Nadużycia: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie

aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: art. 108 ust. 1 pkt. 1 lit. h i pkt. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Naruszenie obowiązku płatności podatków: art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; b) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; b) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) oświadczenie Wykonawcy o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a)

informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Udział w organizacji przestępczej: art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ.

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: art. 108 ust. 1 pkt 1 i pkt. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu Wykonawca zobowiązany jest złożyć na wezwanie Zamawiającego następujące środki dowodowe: a) informację z Krajowego Rejestru Karnego - sporządzoną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jej złożeniem, zgodnie z wymaganiami opisanymi w SWZ; b) Jednolity Europejski Dokument Zamówienia - sporządzony zgodnie z wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu Wykonawczym Komisji Europejskiej wydanym na podstawie art. 59 ust. 2 dyrektywy 2014/24/UE; c) oświadczenie Wykonawcy w zakresie aktualności informacji zawartych w JEDZ. Szczegółowy wykaz dokumentów składanych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu zawarto w SWZ. 2. 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 (t.j. Dz. U. z 2025 r. poz. 514), na podstawie oświadczenia zawartego w Formularzu ofertowym.

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie usług III linii wsparcia systemu Centralny Service Desk

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest: Świadczenie usług III linii wsparcia systemu Centralny Service Desk; 1) w zakresie zamówienia podstawowego: a) świadczenie Usługi Wsparcia dla Oprogramowania SM, przez okres 36 miesięcy od dnia zawarcia Umowy nie wcześniej jednak niż od 01.02.2027 r., b) świadczenie usług III linii wsparcia, zwanych dalej Usługami Utrzymania Systemu CSD w liczbie do 6000 Roboczogodzin, przez okres 36 miesięcy od dnia

zawarcia Umowy, nie wcześniej jednak niż od 01.02.2027 r., 2) w zakresie zamówienia objętego opcją: a) świadczenie Usługi Wsparcia dla Oprogramowania SM, przez okres 12 miesięcy liczony od dnia zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia, o której mowa w pkt. 1 ppkt 1 lit a). b) świadczenie Usługi Utrzymania Systemu CSD w liczbie do 1800 Roboczogodzin przez okres 12 miesięcy, liczonych od dnia zakończenia świadczenia Usługi Utrzymania, o której mowa w pkt. 1 ppkt 1 lit b). 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Tomie II i III SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: PN/35/26/GDYP

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

Opcje:

Opis opcji: Zamawiający w ramach niniejszego postępowania przewiduje prawo opcji polegające na: a) świadczeniu Usługi Wsparcia dla Oprogramowania SM, przez okres 12 miesięcy liczony od dnia zakończenia świadczenia Usługi Wsparcia w zakresie zamówienia podstawowego; b) świadczeniu Usługi Utrzymania Systemu CSD w liczbie do 1800 Roboczogodzin przez okres 12 miesięcy, liczonych od dnia zakończenia świadczenia Usługi Utrzymania, w zakresie zamówienia podstawowego.

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: ul. Samorządowa 1

Miejscowość: Radom

Kod pocztowy: 26-601

Podpodział krajowy (NUTS): Radomski (PL921)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Szczegółowe informacje w tym zakresie wskazano w SWZ.

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
Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający przewiduje możliwość unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 257 ustawy Pzp jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostaną mu przyznane. 2. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawcę, w stosunku do którego zachodzi którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 5k ust. 1 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 111 z 8.4.2022, str. 1) oraz wyklucza się Wykonawcę, który korzysta z zasobów podmiotu trzeciego oraz korzysta i będzie korzystał przy realizacji zamówienia z podwykonawców i dostawców, o których mowa w art. 5k ust. 1 ww. rozporządzenia Rady, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10 % wartości zamówienia. 3. Zamawiający będzie stosował procedurę, o której mowa w art. 139 ust. 1 ustawy Pzp (tj. tzw. procedurę odwróconą). 4. Szczegółowe informacje dotyczące postępowania dostępne są pod adresem <https://cirf.ezamawiajacy.pl>. 5. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia z postępowania Zamawiający dopuszcza możliwość posłużenia się certyfikatem, o którym mowa

w ustawie z dnia 5 sierpnia 2025 r. o certyfikacji wykonawców zamówień publicznych (Dz.U. z 2025 r. poz. 1235), zamiast podmiotowych środków dowodowych w zakresie, o którym mowa w art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o certyfikacji wykonawców zamówień publicznych, na zasadach określonych w Tomie I SWZ - IDW.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Wykonawca spełni warunek udziału w postępowaniu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej jeżeli wykaże, że wykonał, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych wykonuje, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej: 1) jedną usługę która obejmowała: a) wsparcie systemu realizującego funkcję service desk, przez okres co najmniej 24 miesiące o wartości usługi co najmniej 500 000,00 zł brutto i b) modyfikację systemu realizującego funkcję service desk, o wartości usługi co najmniej 3 000 000 zł brutto; albo 2) jedną usługę polegającą na wsparciu systemu realizującego funkcję service desk, przez okres co najmniej 24 miesiące o wartości usługi co najmniej 500 000,00 zł brutto i jedną usługę polegającą na modyfikacji systemu realizującego funkcję service desk, o wartości usługi co najmniej 3 000 000,00 zł brutto; Przez system realizujący funkcję service desk, Zamawiający rozumie system: a) obsługujący co najmniej 5 z następujących procesów: - zarządzanie incydentami, - zarządzanie poziomem usług, - zarządzanie katalogiem usług, - zarządzanie wnioskami, - zarządzanie konfiguracją centralnej bazy danych (CMDB), - zarządzanie bazą wiedzy, b) zapewniający integrację z co najmniej 3 zewnętrznymi systemami (w tym co najmniej: Active Directory, systemem pocztowym w zakresie odbierania i wysyłania maili), c) wykorzystywany w organizacji rozproszonej geograficznie w co najmniej 10 miejscowościach, d) liczący co najmniej 5 000 aktywnych użytkowników końcowych, e) obsługujący co najmniej 1 mln zgłoszeń rocznie. Przez wsparcie systemu realizującego funkcję service desk, Zamawiający rozumie co najmniej: - usuwanie błędów systemu, - udzielanie konsultacji użytkownikom i administratorom systemu, - aktualizację oprogramowania. Przez modyfikację systemu realizującego funkcję service desk, Zamawiający rozumie co najmniej: - przeprowadzenie migracji danych do wyższych wersji oprogramowania, - dostosowanie funkcjonalności systemu do potrzeb Zamawiającego, - parametryzację systemu. Przez jedną usługę rozumie się usługę świadczoną w ramach jednej umowy dla jednego podmiotu. W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu Wykonawca składa wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, zawierający co najmniej informacje wskazane w Formularzu 3.6 oraz załączone dowody określające, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych, referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy przed upływem terminu składania ofert (Formularz 3.6. do IDW); - zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 2003 r. o urzędowych nazwach miejscowości i obiektów fizjograficznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1443): miejscowość - jednostka osadnicza lub inny obszar zabudowany odróżniające się od innych miejscowości odrębną nazwą, a przy jednakowej nazwie - odmiennym określeniem ich rodzaju

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: Wykonawca spełni warunek udziału w postępowaniu w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej dotyczącej osób jeżeli wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował co najmniej 6 osobami, które będą skierowane do realizacji przedmiotu zamówienia, legitymującymi się kwalifikacjami i doświadczeniem odpowiednim do funkcji, jakie zostaną im powierzone, które spełniają poniższe wymagania: 1. Kierownik projektu - min. 1 osoba - Doświadczenie - w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert wykonywał zadania Kierownika projektu przy realizacji co najmniej 2 (dwóch) projektów, przy czym jeden z nich był realizowany w ITIL, polegających na realizacji usług wsparcia lub rozwoju lub migracji do wyższych wersji systemów informatycznych opartych na oprogramowaniu Service Manager lub jego wcześniejsze wersje: a) realizującego funkcję service desk, b) wykorzystywanego w organizacji rozproszonej geograficznie w co najmniej 10 miejscowościach¹, c) liczącego co najmniej 5 000 aktywnych użytkowników końcowych. Kwalifikacje, wymagane uprawnienia: posiada certyfikat PRINCE 2 Foundation lub równoważny. 2. Konsultant migracji - min. 1 osoba - Doświadczenie - W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, uczestniczył w realizacji co najmniej 2 migracji do wyższych wersji systemu opartego o oprogramowanie Service Manager lub jego wcześniejsze wersje. 3. Konsultant techniczny - min. 4 osoby - Doświadczenie - W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, uczestniczył w realizacji co najmniej 2 projektów polegających na świadczeniu usługi utrzymania lub wsparcia (asysty technicznej) systemów opartych o oprogramowanie Service Manager lub jego wcześniejsze wersje. Kwalifikacje, wymagane uprawnienia: posiada certyfikat OpenText Certified Business Administrator – Service Manager lub równoważny. 4. Konsultant ITIL - min. 1 osoba - Doświadczenie - W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert uczestniczył w realizacji co najmniej 2 projektów polegających na świadczeniu usługi utrzymania lub wsparcia (asysty technicznej) systemu informatycznego klasy ITSM, w którym stosowano ITIL. Kwalifikacje, wymagane uprawnienia: posiada certyfikat ITIL v3 lub v4 lub 2011 lub równoważny. Nie dopuszcza się łączenia funkcji ról Kierownika projektu i konsultanta migracji i konsultanta technicznego przez jedną osobę. Zamawiający dopuszcza łączenie funkcji Konsultant ITIL z innymi rolami. Zamawiający dopuszcza posiadanie równoważnych certyfikatów: 1) jako certyfikat równoważny do certyfikatu PRINCE 2 Foundation, Zamawiający rozumie certyfikat, który potwierdza umiejętności i wiedzę w zakresie zarządzania projektami, w szczególności: a) planowanie, inicjowanie, realizację, monitorowanie, kontrolę i zamknięcie projektu; b) definiowanie i zarządzanie zakresem projektu; c) planowanie i zarządzanie harmonogramem oraz zasobami projektu; d) identyfikację, analizę i zarządzanie ryzykiem projektowym; e) zarządzanie jakością w projekcie; f) zarządzanie zmianą i konfiguracją produktu projektu; g) definiowanie ról, odpowiedzialności oraz struktury organizacyjnej projektu; h) zarządzanie komunikacją z interesariuszami projektu; i) monitorowanie postępu prac oraz raportowanie stanu realizacji projektu; j) stosowanie metodycznego podejścia do zarządzania projektami, opartego na uznanych standardach lub metodykach; oraz uzyskany w wyniku zdanego egzaminu. 2) Jako certyfikat równoważny do certyfikatu OpenText Certified Business Administrator – Service Manager Zamawiający rozumie certyfikat, który potwierdza zaawansowane umiejętności i wiedzę w zakresie administracji i konfiguracji systemu klasy IT Service Management (ITSM), wydany przez producenta danego systemu lub autoryzowaną przez producenta jednostkę certyfikującą, w szczególności w zakresie: a) administracji i konfiguracji systemu klasy ITSM, b) konfiguracji procesów ITSM, c) konfiguracji formularzy, workflow i reguł biznesowych, d) zarządzania użytkownikami, rolami i uprawnieniami, e) konfiguracji CMDB oraz katalogu usług, f) konfiguracji procesów zarządzania incydentami, zgłoszeniami serwisowymi, problemami i zmianami, g) tworzenia raportów i dashboardów, h)

podstaw integracji systemu z innymi rozwiązaniami IT. oraz uzyskany w wyniku zdanego egzaminu. 3) Jako certyfikat równoważny do certyfikatu Wprowadzenie do ITIL 4 Foundation, Zamawiający rozumie certyfikat, który potwierdza posiadanie wiedzy i umiejętności w zakresie zarządzania usługami IT, w szczególności w zakresie: a) podstawowych pojęć i zasad zarządzania usługami IT, b) cyklu życia usług IT, c) ról i procesów w zakresie usług IT, w tym w szczególności zarządzania incydentami, problemami, zmianami, konfiguracją, poziomem usług oraz ciągłością świadczenia usług d) doskonalenia usług IT; e) zarządzania wartością usług dla organizacji i użytkowników; f) praktyk zarządzania usługami IT; g) zarządzania relacjami z użytkownikami i interesariuszami usług IT; h) zarządzania ryzykiem i jakością w obszarze świadczenia usług IT; i) znajomość dobrych praktyk w zakresie planowania, projektowania, wdrażania, eksploatacji i doskonalenia usług IT; oraz uzyskany w wyniku zdanego egzaminu. Certyfikat równoważny nie może być wystawiony przez Wykonawcę lub podmiot zależny od Wykonawcy.

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Kryterium „Cena” (C)

Opis: Kryterium „Cena” będzie rozpatrywane na podstawie ceny całkowitej brutto podanej przez Wykonawcę w Formularzu Oferta (Formularz 2.1.). Zamawiający ofercie o najniższej cenie spośród ofert ocenianych przyzna 60,00 punktów, a każdej następnej zostanie przyporządkowana liczba punktów proporcjonalnie mniejsza, według wzoru wskazanego w pkt 20.1.1. Tomu I SWZ - IDW.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 60

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kryterium "Czas Rozwiązania Zgłoszenia dla Priorytetu 1 (krytyczny)(R)"

Opis: Kryterium „Czas Rozwiązania Zgłoszenia dla Priorytetu 1 (krytyczny)(R)" - Punkty w kryterium „Czas Rozwiązania Zgłoszenia dla Priorytetu 1 (krytyczny) (R)" zostaną przyznane na podstawie zadeklarowanego przez Wykonawcę Czasu Rozwiązania Zgłoszenia dla Priorytetu 1 (krytyczny) (R) wskazanego w Formularzu Oferta (Formularz 2.1.) Szczegółowy opis kryterium oceny ofert znajduje się w pkt 20.1.2. IDW.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: polski

Adres dokumentów zamówienia: <https://cirf.ezamawiajacy.pl>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://cirf.ezamawiajacy.pl>

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 17.1. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w kwocie 100 000,00 zł (słownie: sto tysięcy złotych). 17.2. Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach wymienionych w art. 97 ust. 7 ustawy Pzp, w zależności od wyboru Wykonawcy. 17.3. Jeżeli wadium jest wnoszone w formie gwarancji lub poręczenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu oryginał gwarancji

lub poręczenia w postaci elektronicznej. Wadium wniesione w takiej formie, musi obejmować cały okres związania ofertą. Treść gwarancji lub poręczenia nie może zawierać postanowień uzależniających jego dalsze obowiązywanie od zwrotu oryginału dokumentu gwarancyjnego do gwaranta. Jako Beneficjenta wadium wnoszonego w formie gwarancji lub poręczenia należy wskazać – Centrum Informatyki Resortu Finansów, 26-601 Radom, ul. Samorządowa 1. W przypadku wniesienia wadium w formie gwarancji lub poręczenia, koniecznym jest, aby gwarancja lub poręczenie obejmowały odpowiedzialność za wszystkie przypadki powodujące utratę wadium przez Wykonawcę, określone w art. 98 ust. 6 ustawy Pzp. Gwarancja lub poręczenie musi zawierać w swojej treści nieodwołalne i bezwarunkowe zobowiązanie wystawcy dokumentu do zapłaty na rzecz Zamawiającego kwoty wadium na pierwsze pisemne żądanie Zamawiającego. Wadium wniesione w formie gwarancji (bankowej czy ubezpieczeniowej) musi mieć taką samą płynność jak wadium wniesione w pieniądzu – dochodzenie roszczenia z tytułu wadium wniesionego w tej formie nie może być utrudnione. Dlatego w treści gwarancji powinna znaleźć się klauzula stanowiąca, iż wszystkie spory odnośnie gwarancji będą rozstrzygane zgodnie z prawem polskim i poddane jurysdykcji sądów polskich, chyba, że wynika to z przepisów prawa. 17.4. Wadium wniesione w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy musi wpłynąć na rachunek bankowy Centrum Informatyki Resortu Finansów w Narodowym Banku Polskim Oddział Okręgowy Warszawa, nr 66 1010 1010 0038 3813 9120 0000 (w tytule przelewu należy wpisać numer postępowania: PN/35/26 /GDYP), najpóźniej przed upływem terminu składania ofert. Ze względu na ryzyko związane z czasem trwania okresu rozliczeń międzybankowych, Zamawiający zaleca dokonanie przelewu ze stosownym wyprzedzeniem. 17.5. Zamawiający dokona zwrotu wadium na zasadach określonych w art. 98 ust. 1 i 2 ustawy Pzp. Wykonawca będzie miał możliwość w przypadkach określonych w art. 98 ust. 2 ustawy Pzp wystąpienia o zwrot wadium, przy czym złożenie wniosku o zwrot wadium spowoduje rozwiązanie stosunku prawnego Zamawiającego z Wykonawcą i utratę przez Wykonawcę prawa do korzystania ze środków ochrony prawnej, uregulowanych w Dziale IX ustawy Pzp. 17.6. Zamawiający zwróci wadium wniesione w formie poręczenia lub gwarancji poprzez złożenie gwarantowi lub poręczycielowi oświadczenia o zwolnieniu wadium. Zaleca się, aby poręczenie lub gwarancja wskazywały adres mailowy na jaki Zamawiający winien składać oświadczenie o zwolnieniu wadium, o którym mowa w art. 98 ust. 5 ustawy Pzp. 17.7. Zamawiający zatrzyma wadium wraz z odsetkami, w przypadkach określonych w art. 98 ust. 6 ustawy Pzp.

Termin składania ofert: 19/10/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 19/10/2026 10:30:00 (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: Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań: 1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale IX ustawy Pzp. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 ustawy Pzp oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców. 2. Odwołanie przysługuje na: 1) niezgodną z przepisami ustawy Pzp czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia w tym na projektowane postanowienia umowy; 2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której Zamawiający był zobowiązany na podstawie ustawy Pzp. 3. Odwołanie wnosi się w terminach: 1) 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej albo w terminie 15 dni – jeżeli informacja została przekazana w inny sposób; 2) 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na Platformie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub wobec treści dokumentów zamówienia; 4. Odwołanie w przypadkach innych niż określone w pkt. 3 ppkt. 1) i 2). wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia. 5. Jeżeli Zamawiający nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty odwołanie wnosi się nie później niż w terminie: 1) 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia; 2) 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli Zamawiający nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia 6. Szczegółowe zasady postępowania po wniesieniu odwołania, określają stosowne przepisy Działu IX ustawy Pzp. 7. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej oraz postanowienie Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 ustawy Pzp, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. 8. Skargę wnosi się do Sądu Okręgowego w Warszawie – sądu zamówień publicznych. 9. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 14 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej lub postanowienia Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 ustawy Pzp przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 Prawo pocztowe jest równoznaczne z jej wniesieniem. 10. Od wyroku sądu lub postanowienia kończącego postępowanie w sprawie przysługuje skarga kasacyjna do Sądu Najwyższego.

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

8. Organizacje

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Centrum Informatyki Resortu Finansów

Numer rejestracyjny: 9482575151

Adres pocztowy: ul. Samorządowa 1

Miejscowość: Radom

Kod pocztowy: 26-601

Podpodział krajowy (NUTS): Radomski (PL921)
Kraj: Polska
Punkt kontaktowy: Centrum Informatyki Resortu Finansów
E-mail: sekretariat.CIRF@mf.gov.pl
Telefon: +48483673600
Faks: +48483673673
Adres strony internetowej: <https://www.cirf.gov.pl/>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://cirf.ezamawiajacy.pl>
Profil nabywcy: <https://www.cirf.gov.pl/ogloszenia/zamowienia-publiczne>
Role tej organizacji:
Nabywca

8.1. ORG-0004

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: +48 224587801
Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/uzp/krajowa-izba-odwolawcza>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://epuap.gov.pl/wps/portal>
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: b3560ad9-462f-4ab7-ae6d-ea52410a53b1 - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 16/09/2026 13:19:52 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 644204-2026

Numer wydania Dz.U. S: 181/2026

Data publikacji: 18/09/2026