

467630-2026 - Concurso

Polónia – Centro de chamadas – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.
OJ S 128/2026 07/07/2026
Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: "PKP Intercity" S.A.

Correio eletrónico: agata.szewczyk@intercity.pl

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

Atividade da entidade adjudicante: Serviços ferroviários

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

Descrição: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A. 2. Szczegółowy sposób i warunki wykonania zamówienia zawiera Załącznik nr 1 i 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej "SWZ"), sporządzonej w postępowaniu, opublikowanej na platformie zakupowej dostępnej pod adresem <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>.

Identificador do procedimento: f974fd01-0142-4fd8-9210-b45983ca6d9a

Identificador interno: 26/WNP-035834/ITiUP

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

2.1.2. Local de execução

País: Polónia

Em qualquer lugar do país em causa

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

Ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (zwana dalej "Ustawą Pzp").

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento do concurso

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

Descrição: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A. 2. Szczegółowy sposób i warunki wykonania zamówienia zawiera Załącznik nr 1 i 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia (dalej "SWZ"), sporządzonej w postępowaniu, opublikowanej na platformie zakupowej dostępnej pod adresem <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>.

Identificador interno: 26/WNP-035834/ITiUP

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79512000 Centro de chamadas

Opções:

Descrição das opções: Zgodnie z treścią Zał. nr 2 do SWZ

5.1.2. Local de execução

País: Polónia

Em qualquer lugar do país em causa

5.1.3. Duração estimada

Duração: 36 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): sim

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

Informações adicionais: Termin związania ofertą upływa 11.10.2026 r. Szacowany okres obowiązywania zawarty w sekcji 5.1.3 powyżej dotyczy okresu rozpoczęcia i zakończenia świadczenia usług (bez okresu przygotowania), w związku z tym, że umowa w sprawie zamówienia będzie obowiązywać do upływu 36 miesięcy od dnia uruchomienia świadczenia usług będących przedmiotem zamówienia lub do wyczerpania maksymalnego zobowiązania umownego. Uruchomienie świadczenia usług nastąpi w terminie 6 tygodni od dnia zawarcia umowy w sprawie zamówienia. Szczegółowe warunki dotyczące terminu realizacji zamówienia zawarto w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: cena oferty brutto - waga 100%

Descrição: Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty, Zamawiający kierować się będzie kryterium: cena oferta - waga 100%

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 100

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Canal de comunicação ad hoc:

Nome: Plataforma zakupowa

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

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrônica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: polaco

Catálogo eletrônico: Não autorizado

É necessária uma assinatura eletrônica avançada ou qualificada ou um selo eletrônico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]

Variantes: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: Wadium - w wysokości 300.000,00 zł - musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej z form lub w formach określonych w art. 97 ust. 7 ustawy Pzp. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie przed zawarciem umowy do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 5 % ceny oferty brutto (w zakresie zamówienia podstawowego). Zabezpieczenie należytego wykonania umowy winno zostać wniesione w jednej z form lub w formach określonych w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp.

Prazo para a receção das propostas: 14/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 90 Dias

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 14/07/2026 12:30:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Local: Plataforma zakupowa Zamawiającego (otwarcie niejawne)

Informações adicionais: Najpóźniej przed otwarciem ofert Zamawiający udostępni na platformie informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: Warunki realizacji zamówienia Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy (wraz z załącznikami) stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Faturação eletrônica: Permitido

Serão utilizadas encomendas eletrônicas: sim

Será utilizado o pagamento eletrônico: sim

Forma jurídica que tem de ser assumida por um grupo de proponentes ao qual seja adjudicado um contrato: 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.

Condições financeiras: 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. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

Leilão eletrônico: sim

O leilão eletrônico é efetuado no seguinte endereço: <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

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

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Krajowa Izba Odwoławcza

Instância de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: "PKP Intercity" S.A.

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Organização que recebe pedidos de participação: "PKP Intercity" S.A.

Organização responsável pelo tratamento das propostas: "PKP Intercity" S.A.

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: "PKP Intercity" S.A.

Número de registo: 526 25 44 258

Departamento: Biuro Zakupów

Endereço postal: Al. Jerozolimskie 142a

Cidade: Warszawa

Código postal: 02-305

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

Ponto de contacto: Agata Szewczyk

Correio eletrónico: agata.szewczyk@intercity.pl

Telefone: +48 507849135

Endereço Internet: <http://www.intercity.pl>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Funções desta organização:

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que recebe pedidos de participação

Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: Krajowa Izba Odwoławcza

Número de registo: 5262239325

Endereço postal: ul. Postępu 17A

Cidade: Warszawa

Código postal: 02-676

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

Correio eletrónico: odwolania@uzp.gov.pl

Telefone: (22) 458 78 01

Funções desta organização:

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Organização de mediação

8.1. ORG-0000

Nome oficial: Publications Office of the European Union

Número de registo: PUBL

Cidade: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisão do país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correio eletrónico: ted@publications.europa.eu

Telefone: +352 29291

Endereço Internet: <https://op.europa.eu>

Funções desta organização:

TED eSender

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar

:

449895-2026

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

Zmieniono termin składania i otwarcia ofert w sekcji 5.1.12 oraz termin związania ofertą w sekcji 5.1.6.

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f84a68a9-24b3-4062-a554-b1a937943d3c - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 03/07/2026 13:31:01 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: polaco

Número de publicação do anúncio: 467630-2026

N.º de edição do JO S: 128/2026

Data de publicação: 07/07/2026