

473913-2025 - Competition

Poland – Software supply services – Identyfikacja i wdrożenie Produktów oraz dostarczenie w modelu SaaS (Software as a Service) Systemu – w tym narzędzi AI i CRM – niezbędnych do ich wdrożenia na potrzeby Biura Poznań Kontakt

OJ S 137/2025 21/07/2025

**Contract or concession notice – standard regime
Services**

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Miasto Poznań - Urząd Miasta Poznania

Email: zpb@um.poznan.pl

Legal type of the buyer: Regional authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Identyfikacja i wdrożenie Produktów oraz dostarczenie w modelu SaaS (Software as a Service) Systemu – w tym narzędzi AI i CRM – niezbędnych do ich wdrożenia na potrzeby Biura Poznań Kontakt

Description: Przedmiotem zamówienia jest realizacja przez Wykonawcę kompleksowej usługi wdrożeniowej w modelu SaaS, obejmującej identyfikację i implementację rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta Poznania, zgodnie ze szczegółowym opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy. W ramach zamówienia, Wykonawca dostarczy System, w tym narzędzia AI i CRM, zaprojektuje Panel Użytkownika, zintegruje System z istniejącymi rozwiązaniami Zamawiającego, przeprowadzi szkolenia oraz zapewni wsparcie techniczne i zgodność z wymaganiami bezpieczeństwa informacji, zgodnie z Załącznikami nr 2 i 5 do Umowy.

Procedure identifier: eb6b1a68-9667-41df-a30a-72a80285118b

Internal identifier: ZPb-II.271.108.2025.MD

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72268000 Software supply services

2.1.2. Place of performance

Postal address: Plac Kolegiacki 17

Town: Poznań

Postcode: 61-841

Country subdivision (NUTS): Miasto Poznań (PL415)

Country: Poland

Additional information: 1. Informacje dotyczące Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie zawiera pkt VI. 2 i 10 SWZ. 2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie: a) art. 108 ust. 1. ustawy Prawo zamówień publicznych, b) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych

rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, c) art 5k ust. 1 Rozporządzenia Rady (UE) nr 2022 /576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany Rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie. 3. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert wskazano w pkt XI. SWZ. 4. Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni terminie, aktualnych na dzień złożenia podmiotowych środków dowodowych, o których mowa w pkt VI.4 SWZ. 5. Dokumenty/oświadczenia składające się na ofertę oraz inne dokumenty składane wraz z ofertą wskazano w pkt VI.11 SWZ. 6. Dokumenty dla podmiotów zagranicznych wskazano w pkt VI. SWZ. 7. Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z Wykonawcami oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, wskazano w pkt VIII. SWZ. 8. Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu na podstawie art. 5k ust. 1 Rozporządzenia Rady (UE) nr 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany Rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie, należy złożyć: -do oferty: Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia Wykonawcy, - podmiotowy środek dowodowy: Oświadczenie o aktualności informacji zawartych w JEDZ oraz Załączniku nr 2a do SWZ.

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: Art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ.

Corruption: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Fraud: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Breaching of obligations in the fields of labour law: Art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. h i pkt 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Breaching obligation relating to payment of social security contributions: Art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ

Breaching obligation relating to payment of taxes: Art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 4 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ, informacja z Krajowego Rejestru Karnego. Art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspierania agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego. Do oferty: Jednolity Europejski Dokument

Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ.

Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: Art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ, Oświadczenie dotyczące grupy kapitałowej

Child labour and including other forms of trafficking in human beings: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Money laundering or terrorist financing: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w JEDZ, informacja z Krajowego Rejestru Karnego

Participation in a criminal organisation: Art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp Do oferty: Jednolity Europejski Dokument Zamówienia (JEDZ), Podmiotowy środek dowodowy: informacja z Krajowego Rejestru Karnego

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Identyfikacja i wdrożenie Produktów oraz dostarczenie w modelu SaaS (Software as a Service) Systemu – w tym narzędzi AI i CRM – niezbędnych do ich wdrożenia na potrzeby Biura Poznań Kontakt

Description: Przedmiotem zamówienia jest realizacja przez Wykonawcę kompleksowej usługi wdrożeniowej w modelu SaaS, obejmującej identyfikację i implementację rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta Poznania, zgodnie ze szczegółowym opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy. W ramach zamówienia, Wykonawca dostarczy System, w tym narzędzia AI i CRM, zaprojektuje Panel Użytkownika, zintegruje System z istniejącymi rozwiązaniami Zamawiającego, przeprowadzi szkolenia oraz zapewni wsparcie techniczne i zgodność z wymaganiami bezpieczeństwa informacji, zgodnie z Załącznikami nr 2 i 5 do Umowy.

Internal identifier: ZPb-II.271.108.2025.MD

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72268000 Software supply services

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Miasto Poznań (PL415)

Country: Poland

5.1.3. Estimated duration

Duration: 33 Months

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Wykonawca samodzielnie lub jeden z konsorcjantów lub podmiot, na którego zdolnościach technicznych lub zawodowych polega Wykonawca (doświadczenie ww. podmiotów nie sumuje się) w okresie ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie co najmniej 1 usługę polegającą na wdrożeniu rozwiązań opartych o narzędzia AI o wartości nie mniejszej niż 500 000,00 zł brutto.

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Warunek zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował minimum jedną osobą, która będzie pełniła funkcję Koordynatora oraz która wykonała jedną usługę polegającą na koordynowaniu wdrożenia rozwiązań opartych o narzędzia AI.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Oferta może otrzymać maksymalnie 60 punktów za najniższą cenę, przyznanych w następujący sposób: Liczba punktów = (cena oferty z najniższą ceną / cena oferty badanej) x 60

Criterion:

Type: Quality

Description: Oferta może otrzymać maksymalnie 20 punktów, jeżeli Koordynator Wykonawcy, o którym mowa w pkt V. 1. 2) lit. b SWZ, wykonał 2 dodatkowe usługi polegające na wdrożeniu rozwiązań opartych o narzędzia AI (ponad wymaganą jedną), przyznawanych w następujący sposób: –Brak dodatkowego doświadczenia ponad jedną wymaganą usługę: 0 pkt, – Doświadczenie w wykonaniu 1 dodatkowej (ponad wymaganą jedną) usługi polegającej na wdrożeniu rozwiązań opartych o narzędzia AI: 10 pkt, –Doświadczenie w wykonaniu 2 dodatkowych (ponad wymaganą jedną) usług polegających na wdrożeniu rozwiązań opartych o narzędzia AI: 20 pkt.

Criterion:

Type: Quality

Description: Oferta może otrzymać maksymalnie 20 punktów, jeżeli Wykonawca zaoferuje Zamawiającemu poniższe dodatkowe funkcjonalności panelu Użytkownika Systemu: - Intuicyjność interfejsu użytkownika UI/UX: 4 pkt, - Panel umożliwia wyświetlanie informacji o potrzebnym czasie na wygenerowanie informacji zwrotnej, np. wygenerowanie miesięcznych statystyk zajęło 0,12s: 2 pkt, - Panel umożliwia samodzielną implementację numerów do akcji wychodzących: 4 pkt, - Panel posiada moduł alertów (o błędach, awariach lub nietypowym zachowaniu bota): 10 pkt.

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Polish
Electronic catalogue: Not allowed
Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Deadline for receipt of tenders: 19/08/2025 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 90 Days

Information about public opening:

Opening date: 19/08/2025 12:10:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Place: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Allowed

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Information about review deadlines: 1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych. 2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 ustawy, a także Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.

Organisation providing more information on the review procedures: Krajowa Izba Odwoławcza

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Miasto Poznań - Urząd Miasta Poznania

Registration number: REGON: 631257822

Department: Biuro Zamówień Publicznych

Postal address: Plac Kolegiacki 17

Town: Poznań

Postcode: 61-841

Country subdivision (NUTS): Miasto Poznań (PL415)

Country: Poland

Contact point: Biuro Zamówień Publicznych

Email: zpb@um.poznan.pl

Telephone: +48 61 878 5210

Internet address: <https://bip.poznan.pl>

Information exchange endpoint (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

Buyer profile: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

Roles of this organisation:

Buyer

8.1. ORG-0002

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Registration number: NIP: 5262239325

Postal address: ul. Postępu 17A

Town: Warszawa

Postcode: 02-676

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: 22 45 87 801

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Information exchange endpoint (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. ORG-0000

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: ted@publications.europa.eu

Telephone: +352 29291

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

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 37f3e85b-ac74-4932-bb48-a8cce7bdd186 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 18/07/2025 12:38:31 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Polish

Notice publication number: 473913-2025

OJ S issue number: 137/2025

Publication date: 21/07/2025