

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:347580-2023:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Centrum obsługi klienta
2023/S 111-347580**

Ogłoszenie o zamówieniu

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1) Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Krajowy Instytut Mediów
Krajowy numer identyfikacyjny: 5213916470
Adres pocztowy: przetargi@kim.gov.pl
Miejscowość: Warszawa
Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa
Kod pocztowy: 00-763
Państwo: Polska
Osoba do kontaktów: Marek Siołkowski
E-mail: przetargi@kim.gov.pl

Adresy internetowe:

Główny adres: <https://kim.gov.pl>

I.3) Komunikacja

Nieograniczony, pełny i bezpośredni dostęp do dokumentów zamówienia można uzyskać bezpłatnie pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/kim>

Więcej informacji można uzyskać pod adresem podanym powyżej

Oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu należy przesyłać na adres podany powyżej

I.4) Rodzaj instytucji zamawiającej

Inny rodzaj: Instytucja Gospodarki Budżetowej

I.5) Główny przedmiot działalności

Inna działalność: Badania rynku mediów

Sekcja II: Przedmiot

II.1) Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1) Nazwa:

Umowa na świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu

Numer referencyjny: KIM.4.2023

II.1.2) Główny kod CPV

79512000 Centrum obsługi klienta

II.1.3) Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4) Krótki opis:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

II.1.5) **Szacunkowa całkowita wartość**

II.1.6) **Informacje o częściach**

To zamówienie podzielone jest na części: tak

Oferty można składać w odniesieniu do tylko jednej części

Maksymalna liczba części, które mogą zostać udzielone jednemu oferentowi: 1

II.2) **Opis**

II.2.1) **Nazwa:**

Cześć nr 1

Cześć nr: 1

II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**

79512000 Centrum obsługi klienta

II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**

Kod NUTS: PL Polska

II.2.4) **Opis zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Cena nie jest jedynym kryterium udzielenia zamówienia; wszystkie kryteria są wymienione tylko w dokumentacji zamówienia

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

Okres w miesiącach: 15

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: nie

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

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

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

- II.2) **Opis**
- II.2.1) **Nazwa:**
Cześć nr 2
Część nr: 2
- II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**
79512000 Centrum obsługi klienta
- II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**
Kod NUTS: PL Polska
- II.2.4) **Opis zamówienia:**
Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania. Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia
- II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**
Cena nie jest jedynym kryterium udzielenia zamówienia; wszystkie kryteria są wymienione tylko w dokumentacji zamówienia
- II.2.6) **Szacunkowa wartość**
- II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**
Okres w miesiącach: 15
Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie
- II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**
Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie
- II.2.11) **Informacje o opcjach**
Opcje: nie
- II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**
Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie
- II.2.14) **Informacje dodatkowe**
- II.2) **Opis**
- II.2.1) **Nazwa:**
Cześć nr 3
Część nr: 3
- II.2.2) **Dodatkowy kod lub kody CPV**
79512000 Centrum obsługi klienta
- II.2.3) **Miejsce świadczenia usług**
Kod NUTS: PL Polska
- II.2.4) **Opis zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług w zakresie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niezbędnej do organizacji zadań statutowych Instytutu. W toku postępowania zostanie wyłonionych 3 Wykonawców, którzy złożą najkorzystniejsze oferty, którzy spełniają wymagania Zamawiającego. Trzem wybranym Wykonawcom najkorzystniejszym zlecone zostanie wykonanie Przedmiotu zamówienia w identycznym zakresie. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która będzie konkurować we wszystkich trzech częściach postępowania.

Zamawiający wymusza składanie oferty częściowej. Podział na trzy równe części wynika z konieczności zapewnienia ciągłości realizacji usługi. Niedopuszczalnym jest dla Zamawiającego przerwa w świadczeniu usługi i z uwagi na tę okoliczność Zamawiający może zdecydować w uzgodnieniu z danym Wykonawcą o modyfikacji realizowanego przedmiotu zamówienia

II.2.5) **Kryteria udzielenia zamówienia**

Cena nie jest jedynym kryterium udzielenia zamówienia; wszystkie kryteria są wymienione tylko w dokumentacji zamówienia

II.2.6) **Szacunkowa wartość**

II.2.7) **Okres obowiązywania zamówienia, umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów**

Okres w miesiącach: 15

Niniejsze zamówienie podlega wznowieniu: nie

II.2.10) **Informacje o ofertach wariantowych**

Dopuszcza się składanie ofert wariantowych: nie

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: nie

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

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

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

Sekcja III: Informacje o charakterze prawnym, ekonomicznym, finansowym i technicznym

III.1) **Warunki udziału**

III.1.2) **Sytuacja ekonomiczna i finansowa**

Kryteria kwalifikacji zgodnie z dokumentami zamówienia

III.1.3) **Zdolność techniczna i kwalifikacje zawodowe**

Kryteria kwalifikacji zgodnie z dokumentami zamówienia

III.2) **Warunki dotyczące zamówienia**

III.2.2) **Warunki realizacji umowy:**

Zgodnie z treścią Wzoru umowy stanowiącego załącznik nr 2 do Specyfikacji Warunków Zamówienia oraz zgodnie z treścią Opisu przedmiotu zamówienia stanowiącego załącznik nr 1

III.2.3) **Informacje na temat pracowników odpowiedzialnych za wykonanie zamówienia**

Obowiązek podania imion i nazwisk oraz kwalifikacji zawodowych pracowników wyznaczonych do wykonania zamówienia

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

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: nie

IV.2) **Informacje administracyjne**

IV.2.2) **Termin składania ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału**

Data: 17/07/2023

Czas lokalny: 11:00

IV.2.3) **Szacunkowa data wysłania zaproszeń do składania ofert lub do udziału wybranym kandydatom**

IV.2.4) **Języki, w których można sporządzać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:**

Polski

IV.2.6) **Minimalny okres, w którym oferent będzie związany ofertą**

Oferta musi zachować ważność do: 13/10/2023

IV.2.7) **Warunki otwarcia ofert**

Data: 17/07/2023

Czas lokalny: 12:00

Miejsce:

Platforma zakupowa zamawiającego : <https://platformazakupowa.pl/pn/kim>

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.1) **Informacje o powtarzającym się charakterze zamówienia**

Jest to zamówienie o charakterze powtarzającym się: nie

VI.2) **Informacje na temat procesów elektronicznych**

Akceptowane będą faktury elektroniczne

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

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48 224587840

Faks: +48 224587800

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

VI.4.3) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

1. Środki ochrony prawnej przysługują wykonawcom, a także innym podmiotom, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu przedmiotowego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy.

2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu (ogłoszenie wszczynające postępowania o udzielenie zamówienia) oraz dokumentów zamówienia przysługują# również organizacjom wpisanym na listę#,

o której mowa w art. 469 pkt 15 oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców. Prawo do wniesienia środków ochrony prawnej przysługuje na zasadach określonych w Dziale IX ustawy Pzp.

3. W niniejszym postępowaniu odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu, w tym na projektowane postanowienia umowy lub zaniechanie czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.

4. Odwołanie musi zawierać:

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 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 Izby w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym.

6. Odwołujący, przed upływem terminu na wniesienie odwołania, przekazuje Zamawiającemu odwołanie wniesione w formie elektronicznej albo postaci elektronicznej, albo kopię odwołania, jeżeli zostało wniesione w formie pisemnej w taki sposób, aby mógł On zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przekazanie odpowiednio odwołania albo jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

7. Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

8. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a także wobec dokumentów zamówienia, w tym specyfikacji warunków zamówienia, wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej, o której mowa w pkt IV.1 SWZ.

9. Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 6 SWZ i 7 wnosi się w terminie 10 dni od dnia, którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.

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
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Adres internetowy: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**
07/06/2023