

## Ogłoszenie o zamówieniu Usługi

Usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Biura Poznań Kontakt

### SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

#### 1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Miasto Poznań - Urząd Miasta Poznania

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 631257822

#### 1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Plac Kolegiacki 17

1.5.2.) Miejscowość: Poznań

1.5.3.) Kod pocztowy: 61-841

1.5.4.) Województwo: wielkopolskie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL415 - Miasto Poznań

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: zpb@um.poznan.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: <https://bip.poznan.pl/>

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - jednostka samorządu terytorialnego

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Ogólne usługi publiczne

### SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

#### 2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Nie

#### 2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Biura Poznań Kontakt

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-db49c481-669c-11ee-9aa3-96d3b4440790

2.5.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00435391

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2023-10-10

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Tak

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2023/BZP 00029431/18/P

#### 2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.52 Usługa wdrożenia rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Biura Poznań Kontakt

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

#### 2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

## SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

### 3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

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

### 3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

### 3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

### 3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

### 3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: Zawarto w pkt VIII. SWZ

### 3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

### 3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

### 3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

## SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

### 4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

#### 4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

#### 4.1.2.) Numer referencyjny: ZPb-II.271.85.2023.MW

#### 4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

#### 4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Tak

#### 4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

#### 4.1.13.) Zamawiający uwzględnia aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Tak

#### 4.1.14.) Określenie aspektów społecznych, środowiskowych lub etykiet w opisie przedmiotu zamówienia:

Zamawiający uwzględnił wymagania w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych oraz projektowania z przeznaczeniem dla wszystkich użytkowników, zgodnie z art. 100 ust. 1 ustawy

### 4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

#### 4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1) Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie przez Wykonawcę usługi, na podstawie zamówienia Zamawiającego, rozwiązań voicebotowych i chatbotowych na potrzeby obsługi klientów Urzędu Miasta Poznania, zgodnych z wzorami określonymi w Załączniku nr 3 do Umowy oraz zgodnych z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do umowy.

2) Szczegółowy opis warunków realizacji przedmiotu zamówienia określony został we wzorze umowy wraz z załącznikami, stanowiącym załącznik nr 8 do SWZ.

#### 4.2.6.) Główny kod CPV: 72268000-1 - Usługi dostawy oprogramowania

#### 4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

#### 4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 10 miesiące

#### 4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

#### 4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Nie

### 4.3.) Kryteria oceny ofert

#### 4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Procentowo

#### 4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Kryterium ceny oraz kryteria jakościowe

#### Kryterium 1

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Cena

**4.3.6.) Waga:** 60

#### **Kryterium 2**

**4.3.4.) Rodzaj kryterium:**

organizacja, kwalifikacje zawodowe i doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Doświadczenie osoby wyznaczonej do pełnienia funkcji Koordynatora Wykonawcy

**4.3.6.) Waga:** 20

#### **Kryterium 3**

**4.3.4.) Rodzaj kryterium:**

jakość, w tym do parametry techniczne, właściwości estetyczne i funkcjonalne takie jak dostępność dla osób niepełnosprawnych lub uwzględnianie potrzeb użytkowników

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Dodatkowe funkcjonalności panelu Administratora

**4.3.6.) Waga:** 20

**4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert:** Nie

### **SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW**

**5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia:** Nie

**5.3.) Warunki udziału w postępowaniu:** Tak

**5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej:

Warunek zostanie spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że:

a) samodzielnie lub jeden z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, lub inny podmiot, na którego zdolnościach technicznych lub zawodowych polega Wykonawca (doświadczenie w/w podmiotów nie sumuje się), nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie co najmniej jedną usługę polegającą na wdrożeniu rozwiązań voicebotowych i/lub chatbotowych dla jednostki samorządu terytorialnego, na kwotę nie mniejszą niż 100 000,00 zł brutto.

UWAGA:

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, przedmiotową usługę realizować będą ci Wykonawcy, którzy posiadają doświadczenie niezbędne do realizacji przedmiotowego zamówienia

– wskazać odpowiednio w Załączniku nr 4 do SWZ.

b) dysponuje lub będzie dysponował minimum 1 osobą, która będzie pełniła funkcję Koordynatora Wykonawcy oraz która wykonała minimum jedną usługę voicebotową i/lub chatbotową dla jednostki samorządu terytorialnego.

UWAGA:

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, przedmiotową usługę realizować będą ci Wykonawcy, których personel posiada wymagane kwalifikacje zawodowe – wskazać odpowiednio w Załączniku nr 4 do SWZ.

**5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy:** Tak

**5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu:** 1)

Wykaz usług wykonanych w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie - załącznik nr 6 do SWZ;

Dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie Wykonawcy.

2) Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotowego zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług wraz z informacjami na temat ich doświadczenia niezbędnego do wykonania przedmiotowego zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami – załącznik nr 7 do SWZ.

**5.11.) Wykaz innych wymaganych oświadczeń lub dokumentów:**

Dokumenty/oświadczenia składające się na ofertę:

1) Formularz ofertowy – załącznik nr 1 do SWZ;

2) Dokumenty, o których mowa w pkt III. 2. lit. b) SWZ, jeśli dotyczy;

Inne dokumenty składane wraz z ofertą:

3) Oświadczenie Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – załącznik nr 2a

do SWZ;

- 4) Oświadczenie Podmiotu udostępniającego zasoby o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu – załącznik nr 2b do SWZ, jeśli dotyczy;
- 5) Oświadczenia Podmiotu udostępniającego zasoby – załącznik nr 3 do SWZ, jeśli dotyczy;
- 6) Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – załącznik nr 4 do SWZ, jeśli dotyczy;
- 7) Zastrzeżenie informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa – załącznik nr 5 do SWZ, jeśli dotyczy;
- 8) Pełnomocnictwo, jeśli dotyczy.

## SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

**6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe:** Nie

**6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną:** Nie

**6.4.) Zamawiający wymaga wadium:** Nie

**6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy:** Nie

**6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:**

- 1) W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie, o którym mowa w pkt VI. 1. SWZ, stanowiące załącznik nr 2a do SWZ, składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Oświadczenie to musi potwierdzać brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
- 2) Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum, spółka cywilna):
  - a) ustalają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, składając stosowne pełnomocnictwo,
  - b) składają oświadczenie, z którego wynika, które części zamówienia wykonają poszczególni Wykonawcy – załącznik nr 4 do SWZ.

**6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane:** Nie

## SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

**7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek:** Nie

**7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy:** Tak

**7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:**

Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień zawartej umowy na warunkach określonych w § 13 wzoru umowy.

**7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia:** Nie

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

**8.1.) Termin składania ofert:** 2023-10-18 09:00

**8.2.) Miejsce składania ofert:** Ofertę należy złożyć za pośrednictwem platformazakupowa.pl pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/poznan>

**8.3.) Termin otwarcia ofert:** 2023-10-18 09:10

**8.4.) Termin związania ofertą:** 30 dni

## SEKCJA IX – POZOSTAŁE INFORMACJE

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie:

- a) art. 108 ust. 1. ustawy,
- 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;

Na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu z postępowania Wykonawca złoży aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w zakresie 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 - załącznik nr 2a do SWZ i jeżeli dotyczy załącznik nr 2b do SWZ.

2. Termin realizacji umowy: 10 miesięcy, z zastrzeżeniem, że:

I etap – wdrożenie: do 1 miesiąca od zawarcia umowy,

II etap – realizacja: 9 miesięcy od daty dostępu Zamawiającego do narzędzia lub do wyczerpania całkowitej kwoty brutto, o której mowa w §4 ust. 1 umowy, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi pierwsze.