

**Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
Świadczenie usług contact center związanej z obsługą wypożyczenia sprzętu dla osób z orzeczeniem o niepełnosprawności.**

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 012199305

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Grzybowska 45

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-844

1.5.4.) Województwo: mazowieckie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL911 - Miasto Warszawa

1.5.7.) Numer telefonu: 48 22 36 09 153

1.5.8.) Numer faksu: 48 22 36 09 153

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: zp@rars.gov.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: www.rars.gov.pl

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - agencja wykonawcza

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

rezerwy strategiczne

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:

Świadczenie usług contact center związanej z obsługą wypożyczenia sprzętu dla osób z orzeczeniem o niepełnosprawności.

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-d506bb08-3755-11ee-9aa3-96d3b4440790

2.5.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00348657

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2023-08-10

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

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/rars>

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: Komunikacja pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcami, w szczególności składanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji (innych niż oferta Wykonawcy), odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj. za pośrednictwem Platformy zakupowej zwanej dalej „Platformą” pod adresem:

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

Wykonawca zamierzający wziąć udział w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, nie musi posiadać konta na Platformie. Korzystanie z Platformy przez Wykonawcę jest bezpłatne.

Wymagania techniczne i organizacyjne sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, zostały opisane w Regulaminie Internetowej Platformy zakupowej platformazakupowa.pl Open Nexus sp. z o.o., zwany dalej Regulaminem na Platformie. Sposób sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 70 Ustawy

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z Platformy określone w Regulaminie oraz zobowiązuje się, korzystając z Platformy, przestrzegać postanowień Regulaminu.

Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem Platformy wynosi 150 MB.

Za datę:

1) przekazania oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie Platformy poprzez kliknięcie przycisku Złóż ofertę w drugim kroku i wyświetlaniu komunikatu, że oferta została złożona;

2) przekazania zawiadomień, dokumentów lub oświadczeń elektronicznych, podmiotowych środków dowodowych lub cyfrowego odwzorowania podmiotowych środków dowodowych oraz innych informacji sporządzonych pierwotnie w postaci papierowej, przyjmuje się datę kliknięcia przycisku Wyślij wiadomość po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.

Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert (udostępniając je na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie)), pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert. W przypadku gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynie w terminie, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz przedłużenia terminu składania ofert. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SWZ.

3.7.) Adres strony internetowej, pod którym są dostępne narzędzia, urządzenia lub formaty plików, które nie są ogólnie dostępne: <https://platformazakupowa.pl/pn/rars>**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

3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych z siedzibą w Warszawie (00-844), ul. Grzybowska 45, tel. +48 22 36 09 100, adres e-mail: kancelaria@rars.gov.pl;

2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iod@rars.gov.pl, lub tel. +48 22 36 09 237;

3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z przedmiotowym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.****4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Tak****4.1.2.) Numer referencyjny: BZzp.261.94.2023****4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi****4.1.4.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Nie****4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie**

4.1.13.) Zamawiający uwzględni aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) uruchomienie i świadczenie usługi infolinii informacyjnej na zasadach i w zakresie wskazanym w OPZ oraz w ofercie,
 - 2) zapewnienie odpowiednich zasobów (personelu, infrastruktury technicznej i sprzętowej, oprogramowania) oraz niezbędnych narzędzi (w tym Stanowisk) do prowadzenia infolinii informacyjnej, w sposób zapewniający Klientom:
 - połączenie telefoniczne z Konsultantem i uzyskanie informacji – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 6 do niniejszej Umowy,
 - możliwość korespondencji z Klientem via e-mail – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 6 do niniejszej Umowy,
 - 3) obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez min. 10 Konsultantów jednocześnie,
 - 4) rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w Systemie wraz ze wskazaniem rodzaju pytania,
 - 5) zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania Umowy numeru telefonu dedykowanego wyłącznie dla Klientów z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie będzie numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zleceniodawcy, oraz zapewnienie dla Klientów dedykowanego adresu e-mail przez cały czas trwania umowy,
 - 6) nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianie Zleceniodawcy, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy,
 - 7) nadzór nad realizacją Umowy, w tym koordynowanie i nadzór nad pracą Konsultantów, weryfikacja jakości pracy Konsultantów, szkolenie Konsultantów przed rozpoczęciem świadczenia Usługi infolinii informacyjnej oraz w trakcie trwania Umowy,
 - 8) raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci Raportów Cyklicznych i Raportów Niestandardowych. Zleceniobiorca zapewni tworzenie ww. raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w Usłudze infolinii informacyjnej oraz zapewnia możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF,
 - 9) przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia dla Konsultantów, w tym przygotowanie i dostarczenie materiałów szkoleniowych dla Konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zleceniodawcę.
- Opis przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ.

4.2.6.) Główny kod CPV: 79512000-6 - Centrum obsługi klienta

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: do 2024-03-31

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

4.3.1.) Sposób oceny ofert: Kryteria, którymi Zamawiający będzie kierował się przy wyborze oferty wraz z podaniem znaczenia (wag) tych kryteriów:

1. Cena (C) - 60 %
2. Doświadczenie osób pełniących funkcje koordynujące i wspierające (D) – 40%

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 osób pełniących funkcje koordynujące i wspierające

4.3.6.) Waga: 40

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.

W okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie co najmniej 2 (dwie) usługi contact center obejmujące swoim zakresem obsługę połączeń przychodzących oraz wiadomości e-mail, w ramach której contact center liczył co najmniej 5 konsultantów. Przez usługę Zamawiający rozumie jedno zamówienie, realizowane na podstawie jednej umowy.

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

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu: oświadczenie Wykonawcy o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez Zamawiającego, o których mowa w:

a) art. 108 ust. 1 Ustawy,

b) 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 (Dz.U. z 2022 r. poz. 835).

c) art. 5k 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 229 z 31.7.2014, str. 1, wzór – załącznik nr 4 do SWZ).

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, określonych w pkt V. 2. 1) SWZ, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 5 do SWZ.

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

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

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:

Zgodnie z umową

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

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2023-08-21 10:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem Platformy <https://platformazakupowa.pl/pn/rars>

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2023-08-21 10:30

8.4.) Termin związania ofertą: do 2023-09-19