# Specyfikacja warunków zamówienia (SWZ)

# na wykonanie zamówienia publicznego na świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (numer postępowania: ZP/34/23)

**ZAMAWIAJĄCY:**

**Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)**

**al. Jana Pawła II 13**

**00-828 Warszawa**

**Zatwierdził**

Dyrektor Generalny

Sebastian Szymonik

## Rozdział 1. Nazwa i adres Zamawiającego.

Nazwa Zamawiającego:Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (dalej jako „PFRON”).

Siedziba: Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa.

Numer tel.: +48 22 50 55 500.

Adres poczty e-mail: Zamowienia\_Publiczne@pfron.org.pl

W przypadku, gdy w SWZ brak jest definicji pojęcia pisanego w SWZ wielką literą, Strony nadają temu pojęciu znaczenie zgodnie z definicją tego pojęcia zawartą w OPZ albo PPU.

## Rozdział 2. Strona internetowa prowadzonego postępowania oraz adres strony internetowej, na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

* 1. Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone będzie przy użyciu [Platformy](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) Zakupowej dostępnej pod adresem internetowym: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>- w myśl ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1605 z późn. zm.) dalej jako „ustawa Pzp” na stronie internetowej prowadzonego postępowania (dalej jako „Platforma Zakupowa”).
	2. Ilekroć w Specyfikacji Warunków Zamówienia lub w przepisach o zamówieniach publicznych mowa jest o stronie internetowej prowadzonego postępowania należy przez to rozumieć [Platformę Zakupową](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron).
	3. Zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z przedmiotowym postępowaniem dostępne będą na [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron).

## Rozdział 3. Tryb udzielenia zamówienia. Informacje ogólne.

* 1. Niniejsze postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie **przetargu nieograniczonego** na podstawie ustawy Pzp oraz niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia, zwanej dalej SWZ.
	2. W zakresie nieuregulowanym niniejszą SWZ, zastosowanie mają przepisy ustawy Pzp.
	3. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 139 ustawy Pzp najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu. Zgodnie z art. 139 ust. 2 ustawy Pzp, Zamawiający będzie żądać oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, wyłącznie od Wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona.
	4. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału Wykonawców w postępowaniu o udzielenie zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień art. 261 ustawy Pzp.

## Rozdział 4. Opis przedmiotu zamówienia.

* 1. Przedmiotem Umowy jest przygotowanie do świadczenia (Etap 1) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach (Etap 2) (dalej jako „Przedmiot Umowy” lub „Przedmiot Zamówienia”). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu 2 obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników.
	2. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, Wykonawca zrealizuje:
		1. Etap 1 – przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii, w tym:
			1. Infolinii SOW (dalej jako „Zadanie nr 1”) – w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy. Termin realizacji Zadania 1 zostanie wydłużony w sytuacji, gdy Umowa w sprawie realizacji niniejszego zamówienia zostanie zawarta wcześniej niż na 30 dni kalendarzowych przed uruchomieniem Infolinii SOW w ramach Etapu 2;
			2. Infolinii iPFRON+ (dalej jako „Zadanie nr 2”) – w terminie od dnia zawarcia Umowy nie później niż do dnia 28.06.2024 r.

Szczegóły dotyczące realizacji Etapu 1 zawarte są w OPZ.

* + 1. Etap 2 – świadczenie usługi Infolinii. Wykonawca będzie świadczył usługi:
			1. Infolinii dla Systemu SOW od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia 29.04.2024 r.;
			2. Infolinii dla Systemu iPFRON+ w terminie od 1 lipca 2024 roku maksymalnie do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Infolinii Systemu iPFRON+ jest podpisanie przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 2.
		2. Termin świadczenia Etapu 2:
			1. w ramach zamówienia gwarantowanego - 30 miesięcy liczone od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia od 29.04.2024 r.;
			2. w ramach Opcji - maksymalnie kolejne 17 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
	1. Szczegóły i warunki realizacji przedmiotu zamówienia zawiera **Załącznik nr 1 do SWZ** (dalej jako „OPZ”).
	2. Warunki oraz zasady realizacji zamówienia zawarte są również w projektowanych postanowieniach umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści umowy stanowiących **Załącznik nr 2 do SWZ** (dalej jako „PPU”).

### [Opcja]

* 1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:
		1. wydłużenia terminu świadczenia Etapu 2 (świadczenia kompleksowej usługi Infolinii), o czym mowa w pkt 4.2.3.2 powyżej;
		2. zlecenia Wykonawcy w ramach Etapu 2 tj. świadczenia kompleksowej usługi Infolinii (infolinii SOW, Infolinii iPFRON+) przez dodatkowych Konsultantów, przy czym:
			1. Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania w całym okresie świadczenia Etapu 2 (w tym Opcji) z maksymalnego limitu 2000 Roboczodni,
			2. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych, Konsultantów do realizacji Umowy w ramach świadczenia usługi Infolinii, w zależności od potrzeb Zamawiającego,
			3. Liczba dodatkowych Konsultantów może ulegać zmianie w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje, że liczba dodatkowych Konsultantów nie powinna przekroczyć 4 osób.
	2. Wydłużenie terminu świadczenia Etapu 2 oraz udostępnienie dodatkowych Konsultantów do obsługi Infolinii nastąpi odpowiednio na wyznaczony czas i w określonej liczbie Konsultantów na podstawie oświadczenia Zamawiającego złożonego w formie dokumentowej. Zamawiający w terminie obowiązywania Umowy, może w ramach Opcji jednokrotnie lub wielokrotnie, w zależności od potrzeb Zamawiającego, w tym obciążenia Infolinii lub uruchamianych naborów, zlecić Wykonawcy:
		1. wydłużenie terminu świadczenia Etapu 2,
		2. udostępnienie dodatkowych Konsultantów w ramach wsparcia dowolnej Infolinii tj. Infolinii SOW lub Infolinii iPFRON+ ,

maksymalnie do wysokości wynagrodzenia z tytułu Opcji określonego w paragrafie 5 ust. 1 pkt 1.3 PPU oraz liczby miesięcy i Roboczodni wskazanych odpowiednio w pkt 4.2.3.2 i pkt 4.5.2.1 powyżej.

* 1. Wykonawca w terminie nie krótszym niż 1 Dzień Roboczy od dnia przekazania Wykonawcy przez Zamawiającego oświadczenia, o którym mowa w pkt 4.6 powyżej, albo w innym uzgodnionym przez Strony terminie, przygotuje niezbędne zasoby i dopuści do obsługi Infolinii dodatkowych Konsultantów. Zamawiający zastrzega sobie prawo w ramach Opcji do zgłoszenia zapotrzebowania na dodatkowego Konsultanta w wymiarze niepełnego Roboczodnia. W takim przypadku:
		1. wynagrodzenie Wykonawcy z tego tytułu zostanie obliczone proporcjonalnie do czasu przepracowanego przez dodatkowego Konsultanta na Infolinii;
		2. minimalny czas świadczenia usługi wyniesie 2 Roboczogodziny;
		3. w przypadku świadczenia usług przez dodatkowego Konsultanta przez niepełną Godzinę Roboczą, wynagrodzenie z tego tytułu zostanie zaokrąglone w górę do pełnej Roboczogodziny.
	2. Wykonawca będzie zobowiązany uruchomić dodatkowe stanowisko Konsultanta w terminie wskazanym w pkt 4.7 licząc od daty otrzymania oświadczenia, o którym mowa pkt 4.6. w formie dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Wykonawcy wskazany w paragrafie 17 ust. 2 PPU, chyba że Strony po zawarciu Umowy postanowią inaczej.
	3. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Opcji w ramach stawek określonych w Ofercie Wykonawcy.
	4. Usługa Infolinii, w tym także w ramach Opcji, musi być świadczona nieprzerwanie w Godzinach Roboczych w Dni Robocze. W tym celu Wykonawca musi zapewnić odpowiednią liczbę Konsultantów oraz stanowisk, tak aby świadczyć Infolinię zgodnie z wymogami OPZ i Umowy, w tym z uwzględnieniem Opcji.
	5. Wymagania dotyczące świadczenia usługi w ramach zamówienia gwarantowanego jak i Opcji są takie same.
	6. Celem usunięcia wątpliwości, Zamawiający może przez cały okres świadczenia Etapu 2, w tym w ramach Opcji, o której mowa w pkt 4.5.1 powyżej, może składać oświadczenia o uruchomieniu Opcji dot. udostępnienia dodatkowych Konsultantów w ramach wsparcia dowolnej Infolinii.
	7. Nieskorzystanie lub częściowe skorzystanie przez Zamawiającego z Opcji nie może stanowić podstawy do zmiany ceny jednostkowej za Roboczodzień lub jeden miesiąc świadczenia Etapu 2, z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w paragrafie 16 PPU.
	8. W przypadku nieskorzystania lub częściowego skorzystania przez Zamawiającego z Opcji, maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy określone w Paragrafie 5 ust. 1 PPU, w tym w pkt 1.3 tego postanowienia, zostanie wypłacone Wykonawcy w wysokości odpowiednio mniejszej.
	9. Wykonawcy nie przysługują w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenia, w szczególności roszczenia odszkodowawcze, z tytułu skorzystania w częściowym zakresie lub nieskorzystania z Opcji przez Zamawiającego.

### [Wymagania w zakresie art. 95 ustawy Pzp]

* 1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osoby/osób wykonujących czynności realizowane przez Konsultantów w ramach Etapu 2 oraz czynności związane z nadzorem nad realizacją Umowy, w szczególności w zakresie współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania realizacją Umowy, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 paragraf 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy. Wymóg zatrudnienia na podstawie umowy o pracę nie dotyczy Konsultantów oddelegowanych do realizacji zamówienia w ramach Opcji.

Szczegóły dotyczące sposobu dokumentowania zatrudnienia oraz kontroli spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymagań dotyczących zatrudnienia na podstawie umowy o pracę oraz postanowienia dotyczące sankcji z tytułu niespełnienia wyżej wymienionych wymagań zawierać będą postanowienia paragrafu 10 PPU.

### [Informacje dodatkowe]

* 1. Średni czas połączeń telefonicznych odebranych:
		1. Infolinii SOW – 5,09 minuty za ostatnie 6 miesięcy,
		2. Infolinii iPFRON+ - 3,85 minuty za ostatnie 5 miesięcy.
	2. Liczba zgłoszeń połączeń telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy SOI dla Infolinii SOW w okresie 6 miesięcy:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Rodzaj połączeń | Zgłoszenia za pośrednictwem połączeń telefonicznych odebranych | Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej i formularzy SOI | Zgłoszenia telefoniczne wprowadzone do systemu SOI | Live chat  |
|  | Czerwiec 2023 | 1870 | 1732 | 1193 | usługa nowa -brak danych |
|  | Lipiec 2023 | 2013 | 1932 | 1231 | usługa nowa -brak danych |
|  | Sierpień 2023 | 2326 | 2162 | 1635 | usługa nowa -brak danych |
|  | Wrzesień 2023 | 1749 | 1600 | 1141 | usługa nowa -brak danych |
|  | Październik 2023 | 2037 | 2130 | 1546 | usługa nowa -brak danych |
|  | Listopad 2023 | 1498 | 1469 | 1066 | usługa nowa -brak danych |
|  | Suma | **11493** | **11025** | **7812** | usługa nowa -brak danych |

Średnia odebranych połączeń telefonicznych z ostatnich 6 miesięcy - 1915,5 połączeń.

* 1. Liczba zgłoszeń telefonicznych, za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy SOI dla Infolinii iPFRON+ w okresie 5 miesięcy od uruchomienia Infolinii iPFRON+:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Rodzaj połączeń | Zgłoszenia za pośrednictwem połączeń telefonicznych odebranych | Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej i formularzy SOI | Zgłoszenia telefoniczne wprowadzone do systemu SOI | Live chat  |
|  | Lipiec 2023 | 131 | 16 | 27 | usługa nowa -brak danych |
|  | Sierpień 2023 | 67 | 13 | 16 | usługa nowa -brak danych |
|  | Wrzesień 2023 | 276 | 22 | 174 | usługa nowa -brak danych |
|  | Październik 2023 | 456 | 21 | 216 | usługa nowa -brak danych |
|  | Listopad 2023 | 1200 | 66 | 297 | usługa nowa -brak danych |
|  | Suma | **2130** | **138** | **730** | usługa nowa -brak danych |

Średnia odebranych połączeń telefonicznych z ostatnich 5 miesięcy - 426 połączeń.

* 1. Zamawiający informuje, iż liczba zgłoszeń wskazana w pkt 4.19 powyżej jest liczbą z ostatnich 5 miesięcy i zakłada, że będzie miała tendencję wzrostową, z uwagi na planowane do uruchomienia w Systemie iPFRON+ programy wsparcia. Zamawiający przewiduje, iż w trakcie trwania Umowy, liczba zgłoszeń w Infolinii Systemu iPFRON+ zbliży się do poziomu zgłoszeń w Infolinii Systemu SOW.
	2. Nazwy i kody zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
* 64211000-8 – publiczne usługi telefoniczne,
* 79512000-6 – centrum obsługi klienta.

## Rozdział 5. Termin wykonania zamówienia.

* 1. Termin realizacji Przedmiotu Umowy – maksymalnie 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
	2. Szczegółowy termin uruchomienia poszczególnych Etapów i Zadań, w tym warunki realizacji Przedmiotu Umowy zostały określone w OPZ.

## Rozdział 6. Opis części zamówienia. Dodatkowe informacje.

* 1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
	2. Powody niedokonania podziału zamówienia na części:

Zamówienie nie może być podzielone na części, ze względu na charakter przedmiotu zamówienia i konieczność zapewnienia organizacyjnej i logicznej ciągłości. Wszystkie elementy przedmiotu zamówienia mają to samo przeznaczenie oraz są ze sobą spójne i powiązane. Podział niniejszego zamówienia na części groziłby nadmiernymi trudnościami technicznymi, organizacyjnymi, nadmiernymi kosztami wykonania zamówienia, a także mógłby zagrozić właściwemu wykonaniu zamówienia i osiągnięciu celu zamówienia.

Mając na uwadze powyższe, zrealizowanie w całości niniejszego przedmiotu zamówienia przez jednego Wykonawcę jest racjonalne i uzasadnione z przyczyn organizacyjnych i ekonomicznych.

Ponadto, zamówienie to jest zamówieniem udzielanym w ramach odrębnego postępowania i podział ten w ocenie Zamawiającego jest wystarczający.

* 1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
	2. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówień, o których mowa w artykule 214 ust. 1 punkt 7 i 8 ustawy Pzp.
	3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert w postaci katalogów elektronicznych.
	4. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia przez Wykonawcę wizji lokalnej lub sprawdzenia przez niego dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia (artykuł 131 ust. 2 ustawy Pzp).
	5. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę lub poszczególnych Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego kluczowych zadań.
	6. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
	7. Zamawiający nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.
	8. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.

## Rozdział 7. Informacje o warunkach udziału w postępowaniu.

* 1. O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, którzy spełniają warunek udziału w postępowaniu dotyczące:

### [sytuacji finansowej i ekonomicznej]

* + 1. Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości nie mniejszej niż 1.000.000,00 zł (słownie: jeden milion złotych).

### [zdolności technicznej lub zawodowej]

* + 1. Zamawiający uzna wyżej wymieniony warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – wykonał a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie, co najmniej 2 (dwie) usługi polegające na świadczeniu usługi infolinii/contact center, przy czym:
1. każda z nich świadczona była przez co najmniej 12 miesięcy;
2. wartość każdej z usług wyniosła co najmniej brutto 1.000.000,00 zł (słownie: jeden milion złotych);
3. każda z usług infolinii/contact center, o której mowa wyżej musi dotyczyć zgłoszeń, które są następnie przetwarzane w ramach help desku/service desku.

Uwaga:

* Zamawiający nie dopuszcza możliwości sumowania wartości kilku umów w celu wykazywania konkretnej usługi określonej wyżej;
* przez jedną usługę, Zamawiający rozumie usługę wykonaną (wykonywaną) na podstawie jednego kontraktu/ jednej umowy;
* w przypadku, kiedy wyżej opisane usługi stanowią część usług o szerszym zakresie czy wartości, Wykonawca winien w wykazie usług wyodrębnić usługi, których wykonanie (wykonywanie) jest konieczne dla spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej;
* w przypadku usług będących w trakcie wykonywania, wymagania odnośnie: zakresu i wartości (co najmniej 12 miesięcy i co najmniej 1.000.000,00 zł brutto) wymaganej usługi, dotyczą części umowy już zrealizowanej (tj. od dnia rozpoczęcia wykonywania usługi do upływu terminu składania ofert) i te parametry (zakres) Wykonawca zobowiązany jest podać w wykazie usług;
* w przypadku, gdy wartość zamówienia (umowy/kontraktu) jest określona w innej walucie niż w złotych polskich, Zamawiający dokona przeliczenia tej wartości na złote polskie na podstawie średniego kursu złotego w stosunku do walut obcych określonych w Tabeli Kursów Narodowego Banku Polskiego (NBP) na dzień przekazania Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej (dalej „UPUE”) ogłoszenia o zamówieniu do publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej (dalej jako „DUUE”). Jeżeli w dniu przekazania ogłoszenia o zamówieniu do publikacji w DUUE nie będzie opublikowany średni kurs walut przez NBP Zamawiający przyjmie kurs przeliczeniowy z ostatniej opublikowanej Tabeli Kursów NBP przed dniem przekazania ogłoszenia o zamówieniu do publikacji w DUUE.

### [Udostępnienie zasobów]

* 1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunku udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.
	2. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
	3. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, **składa wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby** do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów (wzór zobowiązania zawiera **Załącznik nr 7 do SWZ**).
	4. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w punkcie 7.4 SWZ powyżej potwierdza, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby **gwarantuje rzeczywisty dostęp** **do tych zasobów** oraz określa w szczególności:
		1. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
		2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
		3. czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
	5. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunku udziału w postępowaniu, o których mowa w punkcie 7.1 powyżej, a także zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy.
	6. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe podmiotu udostępniającego zasoby nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami albo wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu określone w niniejszym postępowaniu.
	7. **Uwaga:** Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.

## Rozdział 8. Podstawy wykluczenia.

* 1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie:
		1. art. 108 ust. 1 ustawy Pzp;
		2. art. 109 ust. 1 punkt 1, pkt 4, pkt 8 i pkt 10 ustawy Pzp;
		3. 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 (Dziennik Ustawa z 2022 r. pozycja 835) dalej jako „ustawa sankcyjna”;
		4. 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 L Nr 229, str. 1) w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 str. 1) oraz rozporządzeniem Rady (UE) 2022/879 z dnia 3 czerwca 2022 r. w sprawie zmiany Rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczące środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE L Nr 153 str. 53), dalej jako „rozporządzenie 833/2014 w brzmieniu nadanym przez rozporządzenie 2022/576”.
	2. Wykluczenie Wykonawcy następuje zgodnie z art. 111 ustawy Pzp.
	3. Wykonawca nie podlega wykluczeniu w okolicznościach określonych:
		1. w art. 109 ust. 1 pkt 1 i pkt 4, jeżeli wystąpią przesłanki określone w art. 109 ust. 3 ustawy Pzp,
		2. w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 5 lub art. 109 ust. 1 pkt 4, pkt 8 i pkt 10 ustawy Pzp, jeżeli udowodni Zamawiającemu, że spełnił łącznie przesłanki określone w art. 110 ust. 2 ustawy Pzp.
	4. Zamawiający oceni, czy podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa w art. 110 ust. 2 ustawy Pzp, są wystarczające do wykazania jego rzetelności, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy. Jeżeli podjęte przez Wykonawcę czynności, o których mowa w zdaniu pierwszym, nie są wystarczające do wykazania jego rzetelności, zamawiający wykluczy Wykonawcę.
	5. Jeżeli Wykonawca polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotu udostępniającego zasoby Zamawiający zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy (patrz pkt 8.1 powyżej).
	6. W przypadku wspólnego ubiegania się Wykonawców (dotyczy również wspólników spółki cywilnej) o udzielenie zamówienia, Zamawiający zbada, czy nie zachodzą podstawy wykluczenia określone w pkt 8.1 wobec każdego z tych Wykonawców.
	7. Wykonawca może zostać wykluczony przez Zamawiającego na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.
	8. Zamawiający informuje, że w zakresie wykluczenia, o którym mowa w pkt 8.1.3 powyżej:
		1. wykluczenie następuje na okres trwania okoliczności wskazanych w art. 1 ustawy sankcyjnej. W przypadku Wykonawcy wykluczonego na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej, Zamawiający odrzuca ofertę takiego Wykonawcy, odpowiednio do etapu prowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
		2. zgodnie z art. 7 ust. 6-7 ustawy sankcyjnej osoba lub podmiot podlegające wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 tej ustawy, które w okresie tego wykluczenia ubiegają się o udzielenie zamówienia publicznego lub biorą udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego podlegają karze pieniężnej. Karę pieniężną, o której mowa w ustępie 6 tej ustawy, nakłada Prezes Urzędu Zamówień Publicznych, w drodze decyzji, w wysokości do 20.000.000 zł.

Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 7 ust. 5 ustawy sankcyjnej, przez ubieganie się o udzielenie zamówienia publicznego rozumie się złożenie oferty.

## Rozdział 9. Przedmiotowe środki dowodowe.

* 1. Zamawiający stosownie do art. 107 ust. 1 ustawy Pzp, w celu potwierdzenia, że live chat zapewniany przez Wykonawcę do realizacji Etapu 2 spełnia wymagania w zakresie dostępności zgodne z wytycznymi WCAG 2.1 wskazanymi w załączniku Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, żąda złożenia wraz z ofertą przedmiotowego środka dowodowego w postaci oświadczenia Wykonawcy o dostępności komponentu live chat stanowiącego Załącznik nr 12 do SWZ w zakresie określonym w Tabeli nr 1 (wymagania niezbędne) i Tabeli nr 2 (wymagania opcjonalne).
	2. Celem usunięcia wątpliwości Zamawiający wyjaśnia, że stosownie do art. 107 ust. 3 w zw. z ust. 2 ustawy Pzp, jeżeli Wykonawca nie złoży oświadczenia o dostępności komponentu live chat (Załącznik nr 12 do SWZ) lub będzie ono niekompletne, Zamawiający nie będzie wzywać do jego złożenia lub uzupełnienia.
	3. W przypadku złożenia oświadczenia o dostępności komponentu live chat jedynie w zakresie opisanym w Tabeli nr 1, Wykonawca otrzyma 0 punktów w kryterium oceny ofert „Kryteria dostępności live chat”.
	4. **Uwaga: W przypadku nie złożenia wraz z ofertą oświadczenia Wykonawcy o dostępności komponentu live chat stanowiącego Załącznik nr 12 do SWZ w zakresie określonym w Tabeli nr 1, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona.**

## Rozdział 10. JEDZ i wykaz podmiotowych środków dowodowych.

* 1. Zamawiający będzie żądał podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunku udziału w postępowaniu.
	2. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, **nie krótszym niż 10 dni**:

### [JEDZ]

* + 1. Oświadczenia z art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, na formularzu Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia, zwanego dalej „JEDZ”, sporządzonym zgodnie ze wzorem standardowego formularza określonego w rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia.
			1. Zamawiający informuje, iż:
1. Wykonawca może wykorzystać JEDZ złożony w odrębnym postępowaniu o udzielenie zamówienia, jeżeli potwierdzi, że informacje w nim zawarte pozostają prawidłowe;
2. Komisja Europejska udostępniła narzędzie umożliwiające utworzenie, wypełnienie i ponowne wykorzystanie standardowego formularza Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia w wersji elektronicznej z wykorzystaniem narzędzia [ESPD](https://espd.uzp.gov.pl/) (<https://espd.uzp.gov.pl/>).

Aby przygotować JEDZ przy użyciu narzędzia ESPD, Wykonawca musi wejść na stronę internetową: <https://espd.uzp.gov.pl/>, następnie po wybraniu języka polskiego, należy:

* na pytanie „kim jesteś” – wybrać pozycję „Wykonawcą”,
* na pytanie „co chcesz zrobić” – wybrać pozycję „zaimportować ESPD”,
* następnie należy wybrać plik; plik znajduje się na stronie Zamawiającego, na której znajduje się ogłoszenie o zamówieniu (plik o nazwie Załącznik nr 4 do SWZ - JEDZ.xml),
* wypełnić JEDZ, w zakresie określonym przez Zamawiającego,
* pobrać JEDZ, Zamawiający wymaga pobrania JEDZ w formacie pdf[[1]](#footnote-2);
1. Instrukcji Wypełniania Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia JEDZ (European Single Procurement Document ESPD) dostępna jest na [stronie Urzędu Zamówień Publicznych](https://www.uzp.gov.pl/baza-wiedzy/prawo-zamowien-publicznych-regulacje/prawo-krajowe/jednolity-europejski-dokument-zamowienia);
2. zamówienie nie jest zamówieniem zastrzeżonym, dlatego w Części II, lit. A JEDZ w podsekcji zaczynającej się od słów: „Jedynie w przypadku gdy zamówienie jest zastrzeżone: (…)”, należy zaznaczyć „nie”;
3. w Części II, lit. A JEDZ, w podsekcji zaczynającej się od słów: „W stosownych przypadkach, czy Wykonawca jest wpisany do urzędowego wykazu zatwierdzonych wykonawców (…)”, polscy Wykonawcy zaznaczają „nie dotyczy”;
4. w zakresie Części III JEDZ Wykonawca składa oświadczenie odnoszące się do podstaw wykluczenia z postępowania w sekcji C w podsekcji, dotyczącej naruszenia obowiązków w dziedzinie prawa środowiska, prawa socjalnego i prawa pracy, wyłącznie w zakresie przestępstw, o których mowa w art. 9 ust. 1 i 3 oraz art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wskazanych jako podstawy wykluczenia z postępowania w art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. h) i 2 ustawy Pzp;
5. w zakresie Części III JEDZ Wykonawca składa oświadczenie odnoszące się do podstaw wykluczenia z postępowania w sekcji D w podsekcji dotyczącej krajowych podstaw wykluczenia tj.:
* wykluczenia Wykonawcy w przypadku skazania za przestępstwo, o którym mowa w art. 47 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz.U. z 2022 r., poz. 1599);
* wykluczenia Wykonawcy w przypadku skazania za przestępstwa przeciwko wiarygodności dokumentów wymienionych w art. 270-277d ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. z 2022 r., poz.1138) oraz przestępstwa przeciwko obrotowi gospodarczemu wymienionych w przepisach art. 296-307 Kodeksu karnego (z wyjątkiem art. 299 Kodeksu karnego), wskazanych jako podstawy wykluczenia z postępowania w art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. g) i 2 ustawy Pzp;
* wykluczenia Wykonawcy, wobec którego prawomocnie orzeczono zakaz ubiegania się o zamówienie publiczne, wskazanego jako podstawa wykluczenia z postępowania w art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp,
* wykluczenia Wykonawcy na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy sankcyjnej;
1. **w Części IV JEDZ dopuszcza możliwość wypełnienia jedynie ogólnego oświadczenia w sekcji ALFA** **i nie musi wypełniać żadnej z pozostałych sekcji w części IV JEDZ**;
2. w Części V należy pozostawić domyślnie zaznaczoną odpowiedź „nie” (sekcja ta nie dotyczy postępowań prowadzonych w trybie przetargu nieograniczonego);
3. JEDZ, po stworzeniu lub wygenerowaniu go przez Wykonawcę, musi zostać podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym, wystawionym przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne - podpis elektroniczny, spełniający wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. 2021 poz. 1797). Zamawiający zastrzega, że obowiązek złożenia oświadczenia JEDZ w postaci elektronicznej, opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, w sposób opisany powyżej dotyczy również JEDZ składanego na wezwanie Zamawiającego w trybie art. 128 ust. 3 ustawy Pzp;
4. JEDZ musi spełniać wymagania określone w Rozporządzeniu Wykonawczym Komisji (UE) 2016/7 z dnia 5 stycznia 2016 r. ustanawiającym standardowy formularz jednolitego europejskiego dokumentu zamówienia;
5. Definicja mikro / małego / średniego przedsiębiorcy zawarta jest w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2023 r. poz. 221, ze zm.).
	* + 1. **Wykonawc**y wspólnie ubiegający **się o udzielenie zamówienia:**

W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie JEDZ składa **każdy** z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia z postępowania oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z tych Wykonawców wykazuje powyższe.

**Każdy podmiot składa odrębny JEDZ podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym** **przez osobę/osoby uprawnioną/uprawnione do reprezentowania tych podmiotów.**

* + - 1. **Podmioty udostępniające zasoby Wykonawcy.**

Wykonawca, w przypadku polegania na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, przedstawi JEDZ każdego z podmiotów udostępniających zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tych podmiotów oraz odpowiednio spełnianie warunków udziału w postępowaniu, w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na ich zasoby.

**Każdy podmiot składa odrębny JEDZ podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.**

* + 1. aktualnych na dzień złożenia poniższych podmiotowych środków dowodowych:

### [Dokumenty potwierdzające spełnianie warunku udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 7.1.1. i pkt 7.1.2 SWZ]

* + - 1. **wykazu usług** wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, 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. Wykaz należy sporządzić zgodnie z **Załącznikiem nr 5** do SWZ.

**Do wykazu** należy dołączyć **dowody** określające, czy wskazane w wykazie usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Dowodami, o których mowa w zdaniu poprzednim, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy;

* + - 1. informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo - kredytowej potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy w wysokości nie mniejszej niż 1.000.000,00 złotych (słownie: jeden milion złotych), w okresie nie wcześniejszym niż 3 miesiące przed jej złożeniem.

Jeżeli z uzasadnionej przyczyny Wykonawca nie może złożyć wymaganego przez Zamawiającego wyżej wymienionego dokumentu, Wykonawca składa inne podmiotowe środki dowodowe, które w wystarczający sposób potwierdzają spełnianie opisanego przez Zamawiającego warunku udziału w postępowaniu dotyczącego sytuacji ekonomicznej lub finansowej;

### [Dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia z postępowania]

* + - 1. **oświadczenia Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp**, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), z innym wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, ofertę częściową albo oświadczenie o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej niezależnie od innego wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej – sporządzonego wg **Załącznika nr 8 do SWZ**;
			2. **informacji z Krajowego Rejestru Karnego** w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp oraz art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, dotyczącej orzeczenia zakazu ubiegania się o zamówienie publiczne tytułem środka karnego, sporządzonej **nie wcześniej niż 6 miesięcy** przed jej złożeniem;
			3. **zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego** potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków i opłat, w zakresie art. 109 ust 1 pkt 1 ustawy Pzp, wystawionego **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed jego złożeniem a w przypadku zalegania z opłaceniem podatków lub opłat wraz z zaświadczeniem Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych podatków lub opłat wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłat tych należności;
			4. **zaświadczenia albo innego dokumentu właściwej terenowej jednostki organizacyjnej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub właściwego oddziału regionalnego lub właściwej placówki terenowej Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego** potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, wystawionego **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed jego złożeniem, a w przypadku zalegania z opłaceniem składek na ubezpieczanie społeczne lub zdrowotne wraz z zaświadczeniem albo innym dokumentem Zamawiający żąda złożenia dokumentów potwierdzających, że przed upływem terminu składania ofert Wykonawca dokonał płatności należnych składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
			5. **odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej**, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, sporządzonego **nie wcześniej niż 3 miesiące** przed jej złożeniem, jeśli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;
			6. oświadczenia wykonawcy dotyczące przesłanek wykluczenia z art. 5k rozporządzenia 833/2014 oraz art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego. Oświadczenie należy sporządzić według **Załącznika nr 9 do SWZ**;
			7. oświadczenia podmiotu udostępniającego zasoby dotyczące przesłanek wykluczenia z 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 L Nr 229, str. 1) w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 str. 1) oraz rozporządzeniem Rady (UE) 2022/879 z dnia 3 czerwca 2022 r. w sprawie zmiany Rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczące środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE L Nr 153 str. 53),. Oświadczenie należy sporządzić według **Załącznika nr 10 do SWZ**.

### [Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia]

* 1. Dokumenty wymienione w pkt 10.2.2.3 – 10.2.2.9 powyżej, każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, składa w swoim imieniu.

### [Podmioty udostępniające zasoby wykonawcy]

* 1. W przypadku podmiotu, na którego zdolnościach lub sytuacji Wykonawca polega na zasadach art. 118 ustawy Pzp, Wykonawca składa podmiotowe środki dowodowe, o których mowa w pkt 10.2.2.4 – pkt 10.2.2.7 oraz pkt 10.2.2.9 powyżej, w odniesieniu do każdego z tych podmiotów.

### [Podmioty zagraniczne]

* 1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast:
		1. Informacji z Krajowego Rejestru Karnego, o którym mowa w pkt 10.2.2.4 powyżej - informację z odpowiedniego rejestru, takiego jak rejestr sądowy, albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, w zakresie o którym mowa w pkt 10.2.2.4 SWZ;
		2. Zaświadczenia, o którym mowa w pkt 10.2.2.5 powyżej, zaświadczenia albo innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, o których mowa w pkt 10.2.2.6 powyżej lub odpisu albo informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji o Działalności Gospodarczej, o której mowa w pkt 10.2.2.7 powyżej – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
1. nie naruszył obowiązków dotyczących płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
2. nie otwarto jego likwidacji, nie ogłoszono upadłości, jego aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarł układu z wierzycielami, jego działalność gospodarcza nie jest zawieszona ani nie znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.
	1. Dokument, o którym mowa w pkt 10.5.1 powyżej, powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed jego złożeniem. Dokumenty, o których mowa w pkt 10.5.2 powyżej, powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed ich złożeniem.
	2. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 10.5 powyżej, lub gdy dokumenty te nie odnoszą się do wszystkich przypadków, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 1, 2 i 4, art. 109 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, zastępuje się je odpowiednio w całości lub w części dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone pod przysięgą, lub, jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania nie ma przepisów o oświadczeniu pod przysięgą, złożone przed organem sądowym, administracyjnym, notariuszem, organem samorządu zawodowego lub gospodarczego, właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy. Przepis pkt 10.6 powyżej stosuje się.
	3. Do podmiotów udostępniających zasoby na zasobach art. 118 ustawy Pzp, mających siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowienia pkt 10.5 – pkt 10.7 powyżej stosuje się odpowiednio.
	4. [Informacje dodatkowe] Jeżeli Wykonawca nie złoży JEDZ, podmiotowych środków dowodowych, innych dokumentów lub oświadczeń składanych w postępowaniu lub są one niekompletne lub zawierają błędy, Zamawiający wezwie Wykonawcę odpowiednio do ich złożenia, poprawienia lub uzupełnienia w wyznaczonym terminie, chyba że oferta Wykonawcy podlega odrzuceniu bez względu na ich złożenie, uzupełnienie lub poprawienie lub zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.
	5. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 r., poz. 57 ze zm.), o ile Wykonawca wskazał w JEDZ dane umożliwiające dostęp do tych środków. Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia podmiotowych środków dowodowych, które Zamawiający posiada, jeżeli Wykonawca wskaże te środki (poprzez podanie numeru postępowania lub nazwy postępowania) oraz potwierdzi ich prawidłowość i aktualność.
	6. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych podmiotowych środków dowodowych aktualnych na dzień ich złożenia.
	7. Jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio podmiotowe środki dowodowe nie są już aktualne, Zamawiający może w każdym czasie wezwać Wykonawcę lub Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych podmiotowych środków dowodowych aktualnych na dzień ich złożenia.
	8. Jeżeli złożone przez Wykonawcę oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp lub podmiotowe środki dowodowe budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do podmiotu, który jest w posiadaniu informacji lub dokumentów istotnych w tym zakresie dla oceny spełniania przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub braku podstaw wykluczenia, o przedstawienie takich informacji lub dokumentów.

## Rozdział 11. Informacja dla Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

* 1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Przyjmuje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje również pełnomocnictwo do poświadczenia za zgodność z oryginałem wszystkich elektronicznych kopii dokumentów, których oryginały sporządzono w formie pisemnej;
	2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, żaden z nich nie może podlegać wykluczeniu na podstawie określonej w pkt 8.1 Rozdziału 8 SWZ, natomiast warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 7.1. Rozdziału 7 SWZ Wykonawcy spełniają łącznie.
	3. **W przypadku, o którym mowa w art. 117 ust. 3 ustawy Pzp Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dołączają do oferty oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy.** Wzór oświadczenia stanowi **Załącznik nr 6 do SWZ.**
	4. Obowiązek złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt 11.3 SWZ, dotyczy również wykonawców prowadzących działalność w formie spółki cywilnej, którzy na gruncie ustawy Pzp są wykonawcami wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia.
	5. Zamawiający nie określił odmiennych wymagań związanych z realizacją zamówienia w odniesieniu do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

## Rozdział 12. 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

* 1. Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia, zgodnie z artykułem 61 ustęp 1 ustawy Pzp, w tym składanie ofert, wymiana informacji oraz przekazywanie dokumentów lub oświadczeń między Zamawiającym a Wykonawcą, odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity Dziennik Ustaw z 2020 r. pozycja 344).
	2. Zamawiający korzysta tylko z takich narzędzi i urządzeń komunikacji elektronicznej, które są niedyskryminujące, ogólnie dostępne oraz interoperacyjne w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (tekst jednolity Dziennik Ustaw 2020 poz. 346 ze zmianami), z produktami powszechnie używanymi służącymi elektronicznemu przechowywaniu, przetwarzaniu i przesyłaniu danych i które nie ograniczają Wykonawcom dostępu do postępowania.
	3. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim. Dopuszcza się używanie w ofercie, oświadczeniach i dokumentach określeń obcojęzycznych w zakresie określonym w art. 11 ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, sporządzone w języku obcym przekazuje się wraz z tłumaczeniem na język polski.
	4. W postępowaniu komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami, w szczególności składanie ofert, wniosków, wszelkich dokumentów i oświadczeń, zawiadomień odbywa się przy użyciu [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron)**:** [**https://platformazakupowa.pl/pn/pfron**](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron). Za datę wpływu oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się datę ich wczytania do Platformy Zakupowej.
	5. Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcom informacje za pośrednictwem Platformy Zakupowej. Informacje dotyczące odpowiedzi na pytania, zmiany SWZ, zmiany terminu składania i otwarcia ofert Zamawiający będzie zamieszczał na Platformie Zakupowej w sekcji “Komunikaty”. Korespondencja, której zgodnie z obowiązującymi przepisami adresatem jest konkretny Wykonawca, będzie przekazywana za pośrednictwem Platformy Zakupowej do konkretnego Wykonawcy.
	6. Wykonawca, jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na Platformie Zakupowej przesłanych przez Zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.
	7. Korzystanie z [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) przez Wykonawcę jest bezpłatne.
	8. Korzystanie z [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) nie wymaga zarejestrowania konta. Zamawiający zaleca założenie Konta Użytkownika na stronie internetowej <https://platformazakupowa.pl>, w tym celu konieczne jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail).
	9. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) określone w regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej platformazakupowa.pl w zakładce „Regulamin" oraz uznaje go za wiążący oraz zobowiązuje się, korzystając z [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron), przestrzegać postanowień regulaminu.
	10. Za datę złożenia oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie (Platformie Zakupowej) w drugim kroku składania oferty poprzez kliknięcie przycisku “Złóż ofertę” i wyświetlenie się komunikatu, że oferta została zaszyfrowana i złożona.
	11. Za datę 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 którym pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.
	12. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformazakupowa.pl dotyczące w szczególności logowania, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu strony internetowej platformazakupowa.pl znajdują się w zakładce **„Instrukcje dla Wykonawców" na stronie internetowej pod adresem:** [**https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje**](https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje)**.**
	13. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za złożenie oferty w sposób niezgodny z Instrukcją korzystania z platformazakupowa.pl, w szczególności za sytuację, gdy Zamawiający zapozna się z treścią oferty przed upływem terminu składania ofert (np. złożenie oferty w zakładce „Wyślij wiadomość do zamawiającego”). Taka oferta zostanie uznana przez Zamawiającego za ofertę handlową i nie będzie brana pod uwagę w przedmiotowym postępowaniu, ponieważ nie został spełniony obowiązek narzucony w art. 221 ustawy Pzp.
	14. W sprawach technicznych związanych z funkcjonowaniem i obsługą Platformy Zakupowej należy korzystać z pomocy Centrum Wsparcia Klienta, które udzieli wszelkich informacji związanych z procesem składania ofert, rejestracji, czy innych aspektów technicznych platformy. Centrum Wsparcia Klienta dostępne codziennie od poniedziałku do piątku w godz. od 8:00 do 17:00:
* pod numerem 22 101 02 02, lub
* za pośrednictwem adresu e-mail: cwk@platformazakupowa.pl
	1. Zamawiający zaleca wcześniejsze sprawdzenie zasad działania funkcjonalności złożenia oferty w systemie (Platformie Zakupowej).
	2. Zalecenia Zamawiającego
		1. odnośnie kwalifikowanego podpisu elektronicznego:
* dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis formatem PAdES (PDF Advanced Electronic Signature),
* dla dokumentów w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpis formatem XAdES (XML Advanced Electronic Signature).
	+ 1. Po podpisaniu plików, a przed ich załączeniem na Platformę Zakupową zaleca się dokonanie weryfikacji kompletności i poprawności wszystkich złożonych podpisów (w szczególności, gdy dokument był podpisywany przez kilku reprezentantów).
		2. **W przypadku korzystania z wariantu składania podpisów zewnętrznych konieczne jest załączenie na Platformę Zakupową odpowiedniej pary plików, tj. pliku podpisywanego (źródłowego) oraz pliku zawierającego podpis.**
		3. Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1.
		4. Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zaleca się wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików.
		5. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku podpisem kwalifikowanym.
		6. Zamawiający zaleca, aby Wykonawca z odpowiednim wyprzedzeniem przetestował możliwość prawidłowego wykorzystania wybranej metody podpisania plików oferty.
	1. Niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie Zakupowej:
* stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s;
* komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min 2GB Ram, procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych - MS Windows 7, Mac Os x 10.4, Linux lub ich nowsze wersje;
* zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10;
* włączona obsługa JavaScript;
* zainstalowany program Acrobat Reader lub inny obsługujący pliki w formacie .pdf;
* Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3.;
* Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.
	1. Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania oferty wynosi 150 MB, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB.
	2. Ofertę z załącznikami, wnioski, dokumenty i oświadczenia sporządza się w formie elektronicznej. Formaty plików wykorzystywanych przez wykonawców powinny być zgodne z Obwieszczeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie formatów: .pdf, .doc, .docx, odt, .jpg (.jpeg), przy czym Zamawiający zaleca wczytywanie na Platformę plików w formacie .pdf. W celu ewentualnej kompresji danych Zamawiający rekomenduje wykorzystanie jednego z formatów: .zip, .7Z.
	3. Zamawiający zaleca, aby nie wprowadzać jakichkolwiek zmian w plikach po ich podpisaniu. Może to skutkować naruszeniem integralności plików.
	4. Zamawiający dopuszcza możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń za pomocą poczty elektronicznej (innych niż oferta i załączniki do oferty) bądź innej korespondencji na adres e-mail: Zamowienia\_Publiczne@pfron.org.pl.
	5. We wszelkiej korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się: numerem ogłoszenia lub numerem postępowania podanym na stronie tytułowej SWZ.
	6. W sytuacji przekazywania dokumentów, oświadczeń, wniosków oraz korespondencji w sposób określony w punkcie 12.21 powyżej, na żądanie każdej ze stron, należy niezwłocznie potwierdzić fakt ich otrzymania.

## Rozdział 13. Informacje o sposobie komunikowania się Zamawiającego z Wykonawcami w inny sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej oraz osoby uprawnione do komunikowania się z Wykonawcami

* 1. Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w inny sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ.
	2. Osobami uprawnionymi do kontaktu z Wykonawcami w zakresie przebiegu postępowania jest Pani Monika Bartold.
	3. Zamawiający informuje, że przepisy ustawy Pzp dotyczące zasady równego traktowania Wykonawców nie pozwalają na jakikolwiek inny sposób kontaktowania się – zarówno z Zamawiającym jak i z osobami uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami – niż wskazany w Rozdziale 12 SWZ.

## Rozdział 14. Wyjaśnienia treści i zmiany SWZ.

* 1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Wniosek należy przesłać za pośrednictwem [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) w zakładce „Wyślij wiadomość do zamawiającego”. Zamawiający prosi o przekazywanie pytań również w formie edytowalnej, gdyż skróci to czas na udzielenie wyjaśnień.
	2. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 6 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o
	wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 14 dni przed
	upływem terminu składania ofert.
	3. Jeżeli Zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminie, o którym mowa w punkcie 14.2 powyżej,przedłuża się termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert.
	4. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w punkcie 14.1 powyżej.
	5. W przypadku gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa w punkcie 14.2 powyżej, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
	6. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami zamawiający udostępni, bez ujawniania źródła
	zapytania, na Platformie Zakupowej.
	7. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SWZ. Dokonaną zmianę SWZ Zamawiający udostępni na Platformie Zakupowej.
	8. W przypadku gdy zmiana treści SWZ jest istotna dla sporządzenia oferty lub wymaga od Wykonawców dodatkowego czasu na zapoznanie się ze zmianą treści SWZ i przygotowanie oferty, Zamawiający przedłuży termin składania ofert o czas niezbędny na zapoznanie się ze zmianą SWZ i przygotowanie oferty.
	9. W przypadku gdy zmiana treści SWZ prowadzi do zmiany ogłoszenia o zamówieniu, Zamawiający przekazuje Urzędowi Publikacji Unii Europejskiej ogłoszenie, o którym mowa w art. 90 ust. 1 ustawy Pzp.
	10. W przypadku, o którym mowa w pkt 14.9 SWZ, udostępnienie zmiany treści SWZ na Platformie nie może nastąpić przed publikacją ogłoszenia, o którym mowa w art. 90 ust. 1 ustawy Pzp, z wyjątkiem przypadku gdy Zamawiający nie został powiadomiony o publikacji w terminie 48 godzin od potwierdzenia przez Urząd Publikacji Unii Europejskiej otrzymania tego ogłoszenia.
	11. Zamawiający informacje o przedłużonym terminie składania ofert zamieszcza w ogłoszeniu o zmianie ogłoszenia oraz na [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron).
	12. W przypadku, gdy zmiany treści SWZ prowadziłyby do istotnej zmiany charakteru zamówienia w porównaniu z pierwotnie określonym, w szczególności prowadziłby do znacznej zmiany zakresu zamówienia, Zamawiający unieważnia postępowanie na podstawie art. 256 ustawy Pzp.
	13. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszej SWZ a treścią udzielonych
	wyjaśnień lub zmian SWZ, jako obowiązującą należy przyjąć treść późniejszego oświadczenia Zamawiającego.
	14. Zamawiający nie zamierza zwoływać zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia treści SWZ.

## Rozdział 15. Wymagania dotyczące wadium.

* 1. Zamawiający żąda wniesienia wadium w wysokości 90.000,00 zł (słownie: dziewięćdziesiąt tysięcy złotych zero groszy) przed upływem terminu składania ofert oraz jego utrzymania nieprzerwanie do dnia upływu terminu związania ofertą, z wyjątkiem przypadków, o których mowa w art. 98 ust. 1 pkt 2 i 3 oraz ust. 2 ustawy Pzp.
	2. Wadium wniesione w pieniądzu będzie wniesione skutecznie, jeżeli rachunek bankowy Zamawiającego zostanie uznany kwotą wadium przed upływem terminu składania ofert (tj. przed upływem dnia i godziny wyznaczonej jako ostateczny termin składania ofert).
	3. Wadium może być wnoszone w jednej lub kilku następujących formach:
		1. w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy**:**

**43 1130 1017 0019 9361 9020 0261**z dopiskiem:

„Wadium na świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
(nr postępowania ZP/34/23)”

* + 1. gwarancjach ubezpieczeniowych,
		2. gwarancjach bankowych,
		3. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości z późniejszymi zmianami.
	1. Wadium wniesione w pieniądzu Zamawiający przechowuje na rachunku bankowym.
	2. **Jeżeli wadium jest wnoszone w formie gwarancji lub poręczenia Wykonawca przekazuje Zamawiającemu oryginał gwarancji lub poręczenia, w postaci elektronicznej.** Oznacza to, że **skuteczne wniesienie wadium w formie poręczenia lub gwarancji wymaga złożenia dokumentu w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym** przez pracownika instytucji udzielającej poręczenia lub gwarancji, upoważnionego do sporządzania i wydania dokumentu. Wniesienie dokumentu wadium w postaci elektronicznej obejmuje przekazanie tego dokumentu w takiej formie, w jakiej został on ustanowiony przez gwaranta/poręczyciela, tj. oryginału dokumentu (bez opatrywania dokumentu dodatkowym kwalifikowanym podpisem elektronicznym przez Wykonawcę). Dokument wniesienia wadium Wykonawca składa załączając w przedmiotowym postępowaniu na Platformie Zakupowej, poprzez wybranie polecenia „dołącz plik”.
	3. W przypadku wadium wnoszonego w innej formie niż pieniądzu:
		1. z treści gwarancji lub poręczenia musi wynikać zobowiązanie, odpowiednio podmiotu udzielającego gwarancji lub poręczyciela, do bezwarunkowej, nieodwołalnej zapłaty wymaganej kwoty gwarancji lub poręczenia na pierwsze żądanie Zamawiającego w okolicznościach skutkujących zatrzymaniem wadium określonych w art. 98 ust. 6 ustawy Pzp (pkt 15.13 SWZ).

W dokumencie tym gwarant/poręczyciel nie może uzależniać dokonania zapłaty od spełniania przez beneficjenta (PFRON) dodatkowych warunków z wyjątkiem dokumentu potwierdzającego umocowanie do działania w imieniu PFRON;

* + 1. w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (art. 58 ustawy Pzp), Zamawiający wymaga, aby poręczenie lub gwarancja obejmowała swą treścią (tj. zobowiązanych z tytułu poręczenia lub gwarancji) wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia lub aby z jej treści wynikało, że zabezpiecza Ofertę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum).
	1. Oferta Wykonawcy, który nie wniesie wadium lub wniesie w sposób nieprawidłowy lub nie utrzyma wadium nieprzerwanie do upływu terminu związania ofertą lub złoży wniosek o zwrot wadium w przypadku, o którym mowa w art. 98 ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp, zostanie odrzucona.
	2. Zamawiający zwraca wadium niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia jednej z okoliczności:
		1. upływu terminu związania ofertą,
		2. zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego;
		3. unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia, z wyjątkiem sytuacji gdy nie zostało rozstrzygnięte odwołanie na czynność unieważnienia albo nie upłynął termin do jego wniesienia.
	3. Zamawiający, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku przez Wykonawcę zwraca wadium Wykonawcy:
		1. który wycofał ofertę przed upływem terminu składania ofert;
		2. którego oferta została odrzucona;
		3. po wyborze najkorzystniejszej oferty, z wyjątkiem Wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza;
		4. po unieważnieniu postępowania, w przypadku gdy nie zostało rozstrzygnięte odwołanie na czynność unieważnienia albo nie upłynął termin do jego wniesienia.
	4. Złożenie wniosku o zwrot wadium, o którym mowa w pkt 15.9, powoduje rozwiązanie stosunku prawnego z Wykonawcą wraz z utratą przez niego prawa do korzystania ze środków ochrony prawnej.
	5. Zamawiający zwraca wadium wniesione w pieniądzu wraz z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia rachunku bankowego oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę.
	6. Zamawiający zwraca wadium wniesione w innej formie niż w pieniądzu, poprzez złożenie gwarantowi lub poręczycielowi **oświadczenia o zwolnieniu wadium.**
	7. Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, a w przypadku wadium wniesionego w formie gwarancji lub poręczenia, o których mowa w art. 97 ust. 7 pkt 2–4 ustawy Pzp, występuje odpowiednio do gwaranta lub poręczyciela z żądaniem zapłaty wadium, jeżeli:
		1. Wykonawca, w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 107 ust. 2 lub art. 128 ust. 1 ustawy Pzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył podmiotowych środków dowodowych lub przedmiotowych środków dowodowych potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 57 lub art. 106 ust. 1 ustawy Pzp, oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, innych dokumentów lub oświadczeń lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 223 ust. 2 pkt 3 ustawy Pzp, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej;
		2. Wykonawca, którego oferta została wybrana:
1. odmówił podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego na warunkach określonych w ofercie,
2. nie wniósł wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy;
	* 1. zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stało się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, którego oferta została wybrana.
	1. Wskazane jest, aby kopia dokumentu potwierdzającego transfer środków pieniężnych, potwierdzona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę, stanowiącą dowód wniesienia wadium, była dołączona do oferty.
	2. Zamawiający zwraca wadium niezwłocznie w okolicznościach określonych w art. 98 ust. 1 ust. 2 ustawy Pzp.

## Rozdział 16. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

* 1. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, najpóźniej przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem zawarcia Umowy, w wysokości **5% ceny całkowitej** **brutto zamówienia gwarantowanego** podanej w ofercie.
	2. Zabezpieczenie może być wnoszone, według wyboru Wykonawcy, w jednej lub w kilku następujących formach:
		1. pieniądzu, na numer rachunku bankowego:

BGK I o/Warszawa 43 1130 1017 0019 9361 9020 0261

z dopiskiem - „ZP/34/23 – świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW”;

* + 1. poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym;
		2. gwarancjach bankowych;
		3. gwarancjach ubezpieczeniowych;
		4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

**UWAGA: W przypadku gdy Wykonawca wnosi zabezpieczenie w jednej z form, o których mowa w pkt 16.2.2 – 16.2.5 powyżej, wymagane jest uzgodnienie z Zamawiającym treści dokumentu i akceptacja Zamawiającego.**

* 1. Zamawiający **nie wyraża** zgody na wniesienie zabezpieczenia w formach określonych art. 450 ust. 2 ustawy Pzp.
	2. Sposób wniesienia zabezpieczenia określa Wykonawca, a sposób jego zwrotu określa PPU stanowiące **Załącznik nr 2** do SWZ*.*
	3. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w formie innej niż w pieniądzu, przed zawarciem umowy Wykonawca jest zobowiązany przedstawić do akceptacji Zamawiającemu treść dokumentu gwarancji (bankowej lub ubezpieczeniowej) lub poręczenia. Zaleca się, aby gwarancja zawierała poniższe postanowienia:
		1. nazwę zleceniodawcy (Wykonawcy), beneficjenta gwarancji / poręczenia (PFRON dalej jako „Beneficjent”), gwaranta/ poręczyciela (podmiotu udzielającego gwarancji / poręczenia dalej jako „Gwarant”) oraz adresy ich siedzib;
		2. określenie wierzytelności, która ma być zabezpieczona gwarancją/poręczeniem;
		3. kwotę gwarancji/poręczenia,
		4. termin ważności gwarancji/poręczenia, obejmujący cały okres wykonania zamówienia, począwszy co najmniej od dnia wyznaczonego na dzień zawarcia umowy.Jeżeli koniec terminu do złożenia żądania zapłaty z Gwarancji przypada na sobotę, dzień ustawowo wolny od pracy lub inny dzień, w którym Gwarant nie prowadzi działalności operacyjnej, wówczas termin ten ulega wydłużeniu do najbliższego dnia, w którym Gwarant prowadzi działalność operacyjną;
		5. Gwarant nieodwołalnie i bezwarunkowo zobowiązuje się do zapłacenia Beneficjentowi, każdej kwoty lub kwot do ich łącznej maksymalnej wysokości wskazanej w gwarancji w terminie 14 dni po otrzymaniu od Beneficjenta pierwszego, pisemnego żądania zapłaty;
		6. Gwarant nie może w jakimkolwiek celu badać żadnych dokumentów związanych z Umową, stanu faktycznego lub prawnego związanego z Umową lub dotyczącego stosunku zobowiązaniowego wynikającego z Umowy, w tym związanego z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy lub związanych z niewykonaniem. Powyższe nie pozbawia Gwaranta uprawnienia do badania pod względem formalnym wymogów wynikających z Gwarancji, w tym do badania dokumentu Gwarancji, żądania zapłaty z Gwarancji i załączników do tego żądania;
		7. Żadna zmiana lub uzupełnienie warunków Umowy lub zakresu zamówienia, które mogą zostać przeprowadzone na podstawie Umowy lub ustawy Pzp lub w jakichkolwiek dokumentach umownych jakie mogą zostać sporządzone między Beneficjentem a Wykonawcą, nie zwalniają Gwaranta od odpowiedzialności wynikającej z niniejszej Gwarancji i niniejszym Gwarant rezygnuje z konieczności powiadamiania o takiej zmianie lub uzupełnieniu;
		8. Wierzytelność z tytułu Gwarancji nie może być przedmiotem cesji (przelewu) na rzecz osoby trzeciej, bez zgody Gwaranta;
		9. Gwarancja zostanie sporządzona zgodnie z polskim prawem i temu prawu podlega*;*
		10. Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z Gwarancją, będą rozstrzygane przez sąd powszechny, właściwy miejscowo dla siedziby Beneficjenta.
	4. Postanowienia pkt 16.5.1. – 16.5.10. stosuje się odpowiednio do poręczenia.
	5. Do zmiany formy zabezpieczenia Umowy w trakcie realizacji Umowy stosuje się art. 451 ustawy Pzp.

## Rozdział 17. Termin związania ofertą.

* 1. Wykonawca będzie związany ofertą przez okres 90 dni od dnia upływu terminu składania ofert (przy czym pierwszym dniem terminu związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert), do dnia **21 kwietnia 2024 r.**
	2. W przypadku gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt 17.1, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą, zwróci się jednokrotnie do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 60 dni.
	3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w pkt 17.2. powyżej, wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.

## Rozdział 18. Opis sposobu przygotowania oferty.

* 1. Treść oferty musi być zgodna z wymaganiami określonymi w SWZ.
	2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, zgodnie z postanowieniami SWZ.
	3. Wykonawca składa Ofertę wraz z załącznikami za pośrednictwem [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron).
	4. **Ofertę** należy przygotować na Formularzu Oferty stanowiącym **Załącznik nr 3** do SWZ. Do oferty należy dołączyć następujące dokumenty i oświadczenia:
		1. **Oświadczenie o dostępności komponentu live chat zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 12 do SWZ.**

**Uwaga: W przypadku nie złożenia wraz z ofertą oświadczenia Wykonawcy o dostępności komponentu live chat (Załącznik nr 12 do SWZ) w zakresie określonym w Tabeli nr 1, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona.**

* + 1. **zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby** do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, o którym mowa w punkcie 7.4 SWZ(jeżeli dotyczy). Wzór zobowiązania – **Załącznik nr 7 do SWZ**;
		2. **oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia**, o którym mowa w punkcie 11.3 SWZ, sporządzone zgodnie z **Załącznikiem nr 6** do SWZ (jeżeli dotyczy);
		3. **dokument zawierający wyjaśnienia wraz uzasadnieniem**, dlaczego zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa (patrz pkt 18.6 SWZ poniżej) -jeżeli Wykonawca zastrzega w poufności część informacji jako stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa;
		4. W celu potwierdzenia, że osoba/-y działająca/-e w imieniu Wykonawcy jest/są umocowana/-e do jego reprezentowania Zamawiający żąda złożenia:
1. odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru (Wykonawca nie jest zobowiązany do złożenia takich dokumentów, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, o ile Wykonawca wskazał dane umożliwiające dostęp do tych dokumentów);
2. pełnomocnictwa lub innego dokumentu potwierdzającego umocowanie do reprezentowania Wykonawcy (jeżeli umocowanie do reprezentowania nie wynika z dokumentu rejestrowego, o którym mowa w punkcie 18.4.5. lit. a) powyżej);
3. postanowienie punktu 18.4.5. lit. a) - b) stosuje się odpowiednio do osoby działającej w imieniu Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia;
4. postanowienia punktu 18.4.5 lit. a) – b) stosuje się odpowiednio do osoby działającej w imieniu podmiotu udostępniającego zasoby na zasadach określonych w art. 118 ustawy Pzp.

**Uwaga:**

* W przypadku wskazania przez Wykonawcę dostępności podmiotowych środków dowodowych lub dokumentów, o których mowa w punkcie 18.4.4 litera a), pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia na język polski pobranych samodzielnie przez Zamawiającego podmiotowych środków dowodowych lub dokumentów;
* W przypadku, gdy pełnomocnictwa udziela inna osoba niż uprawniony do reprezentowania podmiot z mocy prawa lub umowy spółki, do oferty należy dołączyć również pełnomocnictwo do dokonania tej czynności.
	1. **Wymagania formalne** dotyczące składanych w postępowaniu podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń:
		1. **Ofertę sporządza się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej (tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) przez osobę(y) upoważnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy i zaciągania zobowiązań w wysokości co najmniej odpowiadającej cenie oferty.**
		2. **Oświadczenie** Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz podmiotów udostępniających zasoby, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp (punkt 10.2.1 SWZ), sporządza się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej (tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) przez osobę(y) upoważnioną(e) do reprezentowania Wykonawcy.
		3. W przypadku, gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy, wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego, podmiotu udostępniającego zasoby na zasadach określonych w artykule 118 ustawy Pzp, zwane dalej „dokumentami potwierdzającymi umocowanie do reprezentowania”, zostały wystawione przez upoważnione podmioty inne niż Wykonawca, wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, zwane dalej „upoważnionymi podmiotami”, **jako dokument elektroniczny, przekazuje się ten dokument**.
		4. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania, zostały wystawione przez upoważnione podmioty jako dokument **w postaci papierowej, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym**, poświadczające zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.
		5. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w punkcie 18.5.4 SWZ powyżej, dokonuje w przypadku:
1. podmiotowych środków dowodowych oraz dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania – odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych lub dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania, które każdego z nich dotyczą;
2. przedmiotowych środków dowodowych – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
3. innych dokumentów – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
	* 1. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt 18.5.4. SWZ powyżej, może dokonać również notariusz.
		2. Przez cyfrowe odwzorowanie, o którym mowa w pkt 18.5.4 – 18.5.6 SWZ powyżej oraz pkt 18.5.9 – 18.5.11 SWZ poniżej, należy rozumieć dokument elektroniczny będący kopią elektroniczną treści zapisanej w postaci papierowej, umożliwiający zapoznanie się z tą treścią i jej zrozumienie, bez konieczności bezpośredniego dostępu do oryginału.
		3. Podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w art.117 ust. 4 ustawy (pkt 11.3 SWZ powyżej), oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby (pkt 7.4 SWZ powyżej), niewystawione przez upoważnione podmioty, oraz pełnomocnictwo przekazuje się w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
		4. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w artykule 117 ustęp 4 ustawy Pzp (pkt 11.3 SWZ powyżej), oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby (pkt 7.4 SWZ powyżej), niewystawione przez upoważnione podmioty lub pełnomocnictwo, zostały sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, poświadczającym zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.
		5. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w punkcie 18.5.9, dokonuje w przypadku:
4. podmiotowych środków dowodowych – odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych, które każdego z nich dotyczą;
5. przedmiotowego środka dowodowego, oświadczenia, o którym mowa w artykule 117 ust. 4 ustawy Pzp (pkt 11.3 SWZ), lub zobowiązania podmiotu udostępniającego zasoby (pkt 7.4 SWZ) – odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
6. pełnomocnictwa – mocodawca.
	* 1. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt 18.5.9. SWZ powyżej, może dokonać również notariusz.
		2. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym, jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
		3. Ilekroć w SWZ i innych dokumentach dotyczących niniejszego postępowania występuje wymóg podpisywania dokumentów lub oświadczeń lub też poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, należy przez to rozumieć, że oświadczenia i dokumenty te powinny być opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, podmiotu udostępniającego zasoby zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub innym dokumencie potwierdzającym umocowanie do reprezentowania lub osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, podmiotu udostępniającego zasoby lub na podstawie pełnomocnictwa.
		4. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, sporządzone w języku obcym przekazuje się wraz z tłumaczeniem na język polski.
		5. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w niniejszej SWZ, składa się w formie elektronicznej, w formie pisemnej lub w formie dokumentowej, w zakresie i w sposób określony w przepisach wydanych na podstawie art. 70 ustawy Pzp.
	1. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 18 ust. 3 ustawy Pzp, nie ujawnia się informacji stanowiących **tajemnicę przedsiębiorstwa**, w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli **Wykonawca, wraz z przekazaniem takich informacji, zastrzegł, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazał, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa**. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 222 ust. 5 ustawy Pzp.
	2. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, które Wykonawca zastrzega, jako tajemnicę przedsiębiorstwa, winny być załączone na [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) w osobnym pliku z oznaczeniem „Tajemnica przedsiębiorstwa”. **Na** [**Platformie Zakupowej**](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) **w formularzu składania oferty znajduje się miejsce wyznaczone do dołączenia części oferty stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa.**
	3. Zastrzeżenie informacji, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji będzie traktowane jako bezskuteczne i skutkować będzie zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 20 października 2005 r. (sygn. III CZP 74/05) ich odtajnieniem.
	4. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Rozdziale SWZ, zastosowanie mają przepisy:
		1. rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r.
		w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od Wykonawcy (Dz. U. z 2020 r., poz. 2415);
		2. rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej
		w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020 r., poz. 2452).

## Rozdział 19. Sposób obliczenia ceny. Informacje dotyczące walut obcych.

* 1. Cena oferty brutto zostanie wyliczona przez Wykonawcę w oparciu o Tabelę nr 1 mieszczącą się Formularzu Oferty stanowiącym **Załącznik nr 3 do SWZ.**
	2. Cena oferty musi zawierać wszystkie przewidywane koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania zamówienia oraz obciążenia wynikające z przepisów prawa, w tym wynagrodzenie za przeniesienie autorskich praw majątkowych i praw zależnych, jak również wszelkie koszty, opłaty cywilnoprawne, wydatki Wykonawcy, a także podatki, w tym podatek VAT. **Wykonawca składając ofertę oświadcza, że znana mu jest wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego od 01.01.2024 r. oraz od 01.07.2024 r. i została ona przez niego uwzględniona w ofercie.**
	3. Cena oferty powinna być wyrażona w złotych polskich (PLN) z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglenia – poniżej 5 należy końcówkę pominąć, powyżej i równe 5 należy zaokrąglić w górę).
	4. Ceny określone przez Wykonawcę w Formularzu Oferty nie będą zmieniane
	w toku realizacji zamówienia, za wyjątkiem sytuacji określonych w PPU.
	5. Cena ryczałtowa za realizację całego Etapu 1 wskazana w wierszu 1 pozycji 1d **Tabeli nr 1** nie może być wyższa od ceny jednostkowej z tytułu świadczenia jednego miesiąca usługi Infolinii w ramach Etapu 2 (poz. 2d Tabeli)**.**
	6. Liczba miesięcy realizacji Etapu 2 w pozycji 4c Tabeli nr 1 Formularza Oferty oraz liczba Roboczodni wskazana w pozycji 5c Tabeli nr 1 Formularza Oferty do realizacji w ramach Opcji są wielkościami szacunkowymi, służącymi do porównania złożonych ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty. Rzeczywista ich liczba będzie uzależniona od faktycznych potrzeb Zamawiającego, w tym obciążenia Infolinii lub uruchamianych konkursów w Systemie iPFRON+, poziomu świadczenia zamówienia gwarantowanego przez Wykonawcę, a także posiadanych przez Zamawiającego środków pozwalających na sfinansowanie Opcji.
	7. **Zamawiający wymaga, aby cena jednostkowa brutto za jeden miesiąc realizacji Etapu 2 oferowana w ramach Opcji była taka sama jak cena brutto za jeden miesiąc realizacji Etapu 2 w ramach zamówienia gwarantowanego.**

**Uwaga: W sytuacji zaoferowania różnych cen jednostkowych w ramach zamówienia gwarantowanego a innych w ramach Opcji (dotyczy realizacji Etapu 2), oferta Wykonawcy zostanie odrzucona.**

* 1. Wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu zamówienia będzie płatne na zasadach opisanych w paragrafie 5 PPU. Szczegóły dotyczące Opcji zawiera Rozdział 4 SWZ oraz PPU.
	2. Walutą ceny oferty jest złoty polski. Rozliczenia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym będą prowadzone w złotych polskich. Zamawiający nie przewiduje stosowania w rozliczeniu walut obcych.
	3. Jeżeli została złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2022 r., poz. 931, 974 i 1137), dla celów zastosowania kryterium cenyZamawiający dolicza do przedstawionej w tej ofercie ceny kwotę podatku od towarów i usług, którą miałby obowiązek rozliczyć. Wykonawca w Formularzu Oferty (**Załącznik nr 3 do SWZ**) ma obowiązek:
		1. poinformowania Zamawiającego, że wybór jego oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego;
		2. wskazania nazwy (rodzaju) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będą prowadziły do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego;
		3. wskazania wartości towaru lub usługi objętego obowiązkiem podatkowym Zamawiającego, bez kwoty podatku;
		4. wskazania stawki podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą Wykonawcy, będzie miała zastosowanie.
	4. Zamawiający informuje, że nie przewiduje możliwości udzielenia Wykonawcy zaliczek na poczet wykonania zamówienia.

## Rozdział 20. Sposób i termin składania ofert oraz otwarcia ofert.

* 1. Ofertę wraz z wymaganymi dokumentami należy złożyć za pośrednictwem [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) dostępnej pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron> i pod nazwą postępowania dostępną w tytule SWZ, w **terminie do dnia 23 stycznia 2024 r. do godz. 11:00.**
	2. **Ofertę** pod rygorem nieważności należy złożyć w **formie elektronicznej (tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym)**. W procesie składania oferty za pośrednictwem [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron), Wykonawca powinien złożyć podpis bezpośrednio na dokumentach przesłanych za pośrednictwem [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron). Zaleca się stosowanie podpisu na każdym załączonym pliku osobno.
	3. Za datę złożenia oferty przyjmuje się datę jej przekazania w [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) w drugim kroku składania oferty poprzez kliknięcie przycisku “Złóż ofertę” i wyświetlenie się komunikatu, że oferta została zaszyfrowana i złożona.
	4. Szczegółowa instrukcja dla Wykonawców dotycząca złożenia, zmiany i wycofania oferty znajduje się na stronie internetowej pod adresem:  <https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>.
	5. Oferta złożona po terminie zostanie odrzucona na podstawie art.226 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp.
	6. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
	7. **Otwarcie ofert nastąpi w dniu 23 stycznia 2024 r. o godz. 12:00.** Zamawiający nie przewiduje publicznej sesji otwarcia ofert.
	8. W przypadku zmiany terminu otwarcia ofert, Zamawiający stosowną Informację zamieści na [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron).
	9. W przypadku awarii [Platformy Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron), która spowoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie wskazanym w punkcie 20.7 powyżej, otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii.
	10. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający udostępni na [Platformie Zakupowej](https://platformazakupowa.pl/pn/pfron) informacje o:
		1. nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania Wykonawców, których oferty zostały otwarte;
		2. cenach zawartych w ofertach.

## Rozdział 21. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

* 1. Ocenie będą podlegały wyłącznie oferty nie podlegające odrzuceniu.
	2. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i ich wagą:

| **l.p.** | **Kryterium** | **Waga = punkty** |
| --- | --- | --- |
|  | Cena oferty „C” | 60% = 60 pkt |
|  | Kryteria dostępności live chat „L” | 21% = 21 pkt  |
|  | Aspekty społeczne „N” | 19% = 19 pkt |

* 1. **Kryterium – Cena oferty „C” - waga 60% (60% = 60 punktów).**

Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (60 pkt) otrzyma oferta Wykonawcy, który zaproponuje najniższą łączną cenę brutto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia (pozycja 7e Tabeli nr 1 Formularza Oferty), obliczoną przez Wykonawcę zgodnie z przepisami prawa oraz sposobem obliczenia ceny oferty, określonym w SWZ, w tym w Formularzu Oferty. Zamawiający dokona oceny ofert w ramach przedmiotowego kryterium zgodnie z poniższym wzorem:

C = (najniższa łączna cena brutto oferty spośród wszystkich ofert niepodlegających odrzuceniu) /łączna cena brutto oferty ocenianej) x 60

* 1. **Kryterium:** **Kryteria dostępności live chat „L”– waga 21% (waga 21% = 21 punkty).**

Wykonawca w ramach niniejszego kryterium może otrzymać maksymalnie 21 punktów.

Ocenie w tym kryterium podlega komponent live chat przygotowanego przez Wykonawcę na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia w zakresie spełniania wymagań dostępności określonych w Tabeli nr 2 Załącznika nr 12 do SWZ. Kryteria użyte w Tabeli nr 2 są zgodne z wytycznymi WCAG 2.1 wskazanymi w załączniku Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Zgodność z kryteriami dostępności określonymi w Tabeli nr 2 Załącznika nr 12 do SWZ, Zamawiający oceni na zasadzie „spełnia”/„nie spełnia”.

Wykonawca otrzyma po 3 punkty za każde spełnione kryterium dostępności.

Ocena ofert w tym kryterium nastąpi w następujący sposób:

| **Opis kryteriów dostępności**  | **Liczba punktów** |
| --- | --- |
| Użytkownik otrzymuje informację o tym, że Konsultant jest w trakcie pisania wiadomości (WCAG 4.1.3) | 3 punkty |
| Użytkownik ma możliwość wyboru sposobu wysłania wiadomości - poprzez klawisz Enter lub przycisk Wyślij. | 3 punkty |
| Użytkownik telefonu ma możliwość podyktowania wiadomości. | 3 punkty |
| Element, który aktywuje live chat jest semantycznym przyciskiem. | 3 punkty |
| Użytkownik przed rozpoczęciem rozmowy otrzymuje informację na temat działania live chatu | 3 punkty |
| Istnieje ograniczenie ilości wysyłanych wiadomości na minutę przez konsultanta. | 3 punkty |
| Istnieje mechanizm, który informuje Użytkownika o tym, które wiadomości nie zostały przez niego odczytane od momentu, kiedy opuścił okno live chatu bez jego zakończenia. | 3 punkty |

**Uwaga:**

* w przypadku, gdy Wykonawca nie wypełni Tabeli nr 2 Załącznika nr 12 do SWZ, oferta Wykonawcy otrzyma 0 punktów;
* Celem usunięcia wątpliwości Zamawiający wyjaśnia, że stosownie do art. 107 ust. 3 w zw. z ust. 2 ustawy Pzp, jeżeli Wykonawca nie złoży oświadczenia o dostępności komponentu live chat (Załącznik nr 12 do SWZ) w zakresie określonym w Tabeli nr 2 lub będzie ono niekompletne, Zamawiający nie będzie wzywać do jego złożenia lub uzupełnienia.
	1. **Kryterium - Aspekty społeczne – zatrudnienie osób niepełnosprawnych do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia „AS” – waga 19% (19% = 19 pkt).**

Zamawiający przez osobę niepełnosprawną rozumie – osobę spełniającą przesłanki statusu niepełnosprawności określone ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity Dziennik Ustaw z 2021 r. pozycja 573, 1981) lub we właściwych przepisach państw członkowskich Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru 58 Gospodarczego lub państw, z którymi UE zawarła umowy o równym traktowaniu przedsiębiorców w dostępie do zamówień publicznych.

**W ramach niniejszego kryterium oceny ofert punktowane będzie zatrudnienie do realizacji Etapu 2 (dotyczy zamówienia gwarantowanego, nie dotyczy Opcji)** **osoby niepełnosprawnej/osób niepełnosprawnych na podstawie umowy o pracę.** Zatrudnienie to:

* musi trwać przez cały okres realizacji Etapu 2 w ramach zamówienia gwarantowanego;
* może mieć miejsce zarówno u Wykonawcy jak i Podwykonawcy.

Zamawiający przy ocenie weźmie pod uwagę osoby niepełnosprawne zatrudnione jedynie w pełnym wymiarze czasu pracy (pełen etat).

Jako realizację wymogu zatrudnienia do realizacji zamówienia osób niepełnosprawnych, Zamawiający dopuszcza również oddelegowanie do realizacji zamówienia osób niepełnosprawnych zatrudnionych już u Wykonawcy lub Podwykonawcy.

Zamawiający dokona oceny niniejszego kryterium na podstawie oświadczenia Wykonawcy złożonego w pkt 2.2 Formularza Oferty (Załącznik nr 3 do SWZ).

Zamawiający przyzna punkty w sposób określony w tabeli poniżej:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis kryterium** | **Liczba punktów** |
|  a  | b  | c |
|  | Brak zadeklarowania przez Wykonawcę zatrudnienia do realizacji zamówienia osób niepełnoprawnych  | 0 punktów |
|  | Za zadeklarowanie przez Wykonawcę zatrudnienia do realizacji zamówienia 1 (jednej) osoby niepełnosprawnej na podstawie umowy o pracę w wymiarze pełnego etatu przez cały okres realizacji Etapu 2 (dotyczy zamówienia gwarantowanego). | 9,5 punktów |
|  | Za zadeklarowanie przez Wykonawcę zatrudnienia do realizacji zamówienia 2 (dwóch) i więcej osób niepełnosprawnych na podstawie umowy o pracę w wymiarze pełnego etatu przez cały okres realizacji Etapu 2 (dotyczy zamówienia gwarantowanego). | 19 punktów |

**Uwaga:** W przypadku, gdy Wykonawca nie zadeklaruje w pkt 2.3 Formularza Oferty zatrudnienia osoby/osób niepełnoprawnej/ych, oferta Wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów.

* 1. Liczba punktów w kryterium „cena oferty” zostanie wyliczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
	2. Całkowita liczba punktów, jaką otrzyma dana oferta, zostanie obliczona wg poniższego wzoru:

LP = C + L + AS

gdzie: LP – liczba punktów uzyskanych przez ofertę.

Najkorzystniejsza oferta może uzyskać maksymalnie 100 punktów.

* 1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom przedstawionym w ustawie Pzp oraz w SWZ wraz z załącznikami i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria oceny ofert.
	2. Jeżeli nie będzie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawiają taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający wybiera spośród tych ofert ofertę, która otrzyma najwyższą ocenę w kryterium o najwyższej wadze. Jeżeli oferty otrzymały taką samą ocenę w kryterium o najwyższej wadze, Zamawiający wybiera ofertę z najniższą ceną. Jeżeli nie można dokonać wyboru oferty w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych zawierających nową cenę.

## Rozdział 22. Informacje o formalnościach, jakie muszą zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

* 1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający, za pośrednictwem Platformy Zakupowej, przekaże równocześnie wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty, informacje, o których mowa w art. 253 ust. 1 pkt 1-2 ustawy Pzp, a także udostępni na Platformie Zakupowej informacje, o których mowa w art. 253 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp.
	2. Z wybranym Wykonawcą Zamawiający podpisze umowę w sprawie zamówienia publicznego, w terminie określonym w art. 264 ust. 1 ustawy Pzp, z uwzględnieniem art. 577 ustawy Pzp bądź art. 264 ust. 2 pkt 1 lit. a) ustawy Pzp.
	3. Umowa w sprawie zamówienia publicznego zostanie zawarta z Wykonawcą, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego.
	4. Przed **zawarciem Umowy** Wykonawca, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, dostarczy Zamawiającemu:
		1. informacje niezbędne do uzupełnienia treści umowy, np. imiona i nazwiska uprawnionych osób, które będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu umowy, osoby do komunikacji itp.;
		2. pełnomocnictwo dla osób podpisujących umowę, jeśli ich umocowanie do podpisania umowy nie wynika z dokumentów załączonych do oferty;
		3. jeżeli zostanie wybrana oferta konsorcjum, Zamawiający może zażądać przed zawarciem umowy, przedłożenia kopii umowy regulującej współpracę Wykonawców tworzących konsorcjum. Z treści powyższej umowy powinny w szczególności wynikać: zasady współdziałania, zakres współuczestnictwa i podział obowiązków Wykonawców w wykonaniu przedmiotu zamówienia;
		4. zabezpieczenie należytego wykonania Umowy.
	5. **Wykonawca przed zawarciem Umowy podda się Zamawiajacemu weryfikacji wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą**. Weryfikacja ta na tym etapie prowadzonego postępowania odbędzie się na podstawie ankiety stanowiącej Załącznik nr 11 do SWZ.
	6. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wniesie zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, Zamawiający dokona ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą ofertę albo unieważni postępowanie.

## Rozdział 23. Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do umowy w sprawie zamówienia publicznego

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do podpisania umowy na warunkach określonych w PPU stanowiących **Załącznik nr 2 do SWZ**.
	2. PPU przed zawarciem zostaną uzupełnione o niezbędne informacje dotyczące w szczególności Wykonawcy oraz danych z oferty Wykonawcy.
	3. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień treści zawartej umowy w sprawie zamówienia. Szczegółowy opis warunków dokonania takich zmian znajduje się w paragrafie 16 PPU.

## Rozdział 24. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy.

* 1. Środki ochrony prawnej przysługują 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 Pzp.
	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 Pzp oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.
	3. Środki ochrony prawnej przysługują na zasadach uregulowanych w Dziale IX ustawy Pzp.
	4. Odwołanie przysługuje na:
		1. niezgodną z przepisami ustawy czynność Zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w tym na projektowane postanowienie umowy;
		2. zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, do której Zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy Pzp;
		3. zaniechanie przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie ustawy Pzp, mimo że Zamawiający był do tego obowiązany.
	5. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej.
	6. Termin na wniesienie odwołania, określają przepisy ustawy Pzp właściwe dla zamówień, których wartość jest równa lub przekracza progi unijne.
	7. Zgodnie z art. 579 ust. 1 ustawy na orzeczenie Izby oraz postanowienie Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1, stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
	8. W postępowaniu toczącym się wskutek wniesienia skargi stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego o apelacji, jeżeli przepisy Działu IX ustawy Pzp nie stanowią inaczej.
	9. Skargę wnosi się do Sądu Okręgowego w Warszawie – sądu zamówień publicznych, zwanego dalej „sądem zamówień publicznych”.
	10. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby, w terminie 14 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby lub postanowienia Prezesa Izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 ustawy Pzp.
	11. Informacje na temat składania odwołań można uzyskać w Urzędzie Zamówień Publicznych Departament Odwołań, ul. Postępu 17a, 02-676 Warszawa, strona internetowa: [www.uzp.gov.pl](http://www.uzp.gov.pl), adres e-mail: odwolania@uzp.gov.pl, tel. +48 22 458 78 01.

## Rozdział 25. Podwykonawstwo.

* 1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
	2. Zamawiający **żąda** wskazania przez Wykonawcę w Formularzu Oferty części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, oraz podania nazw ewentualnych podwykonawców, jeżeli są już znani.
	3. Pozostałe wymagania dotyczące podwykonawstwa zostały określone w PPU (Załącznik nr 2 do SWZ).
	4. Zgodnie z 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 zakazuje się wykonywania zamówienia publicznego z udziałem podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektywy 2014/24/UE, o których mowa w art. 5k tego rozporządzenia w przypadku gdy przypada na nich ponad 10% wartości zamówienia.

## Rozdział 26. Klauzula informacyjna wynikająca z RODO.

### Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Działając na podstawie art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dzienni Urzędowy Unii Europejskiej L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, w związku z prowadzonym postępowaniem (dalej: Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

### Tożsamość administratora

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

### Dane kontaktowe administratora

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: kancelaria@pfron.org.pl, telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

### Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: iod@pfron.org.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.

### Cele przetwarzania

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Postępowania oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

### Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

### Źródło danych osobowych

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli Wykonawcy za jego pośrednictwem.

### Kategorie danych osobowych

Zakres danych dotyczących przedstawicieli Wykonawcy obejmuje dane osobowe przedstawione w związku z udziałem w Postępowaniu, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

### Okres, przez który dane będą przechowywane

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z przepisami o zamówieniach publicznych, umową o dofinansowanie projektu iPFRON+ oraz zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

### Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługę publikacji ogłoszeń o zamówieniach publicznych, usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym. Niezależnie od powyższego odbiorcami danych osobowych mogą być wszyscy zainteresowani przebiegiem Postępowania, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy Pzp.

### Prawa podmiotów danych

Osobom fizycznym, które dane osobowe przetwarza administrator, przysługuje:

1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych, z zastrzeżeniem, że skorzystania z tego prawa nie może naruszać integralności protokołu postępowania oraz jego załączników oraz nie może skutkować zmianą wyniku Postępowania ani zmianą postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp;
3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie tego żądania nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia Postępowania;
5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

### Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobom fizycznym, które dane osobowe przetwarza administrator, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

### Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych

Podanie danych osobowych może być warunkiem koniecznym wzięcia udziału w Postępowaniu (konsekwencją niepodania danych w zakresie wynikającym z SWZ będzie odrzucenie oferty na zasadach wynikających z ustawy – Prawo zamówień publicznych).

### Informacja o możliwości przekazania danych osobowych do państwa trzeciego

W związku z jawnością Postępowania dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem wyjątków określonych w art. 18 ust. 5 pkt 1 i 2 ustawy – Prawo zamówień publicznych.

**Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji**

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

### Realizacja obowiązku informacyjnego w imieniu administratora

Wykonawca jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w ofercie.

## Rozdział 28. Załączniki do SWZ.

* Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia,
* Załącznik nr 2 – Projektowane Postanowienia Umowy,
* Załącznik nr 3 – Formularz Oferty,
* Załącznik nr 4 – JEDZ,
* Załącznik nr 5 – Wykaz usług,
* Załącznik nr 6 - Oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie,
* Załącznik nr 7 - Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby.,
* Załącznik nr 8 - Oświadczenie grupa kapitałowa,
* Załącznik nr 9 - Oświadczenia wykonawcy/wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia dotyczące przesłanek wykluczenia z art. 5k rozporządzenia 833/2014 oraz art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy Pzp,
* Załącznik nr 10 - Oświadczenia podmiotu udostępniającego zasoby dotyczące przesłanek wykluczenia z art. 5k rozporządzenia 833/2014 oraz art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego składane na podstawie art. 125 ust. 5 ustawy Pzp,
* Załącznik nr 11 – Ankieta podmiotu przetwarzającego
* Załącznik nr 12 – Oświadczenie o dostępności komponentu live chat.

## Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do Umowy

## Opis przedmiotu zamówienia (dalej jako „OPZ”)

Opis przedmiotu zamówienia stanowi odrębny załącznik

## Załącznik nr 2 do SWZ

## Projektowane Postanowienia Umowy (dalej jako „PPU”)

Projektowane Postanowienia Umowy stanowią odrębny załącznik.

## Załącznik nr 3 do SWZ

Uwaga: Ofertę składa się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

**nr postępowania: ZP/34/23**  , dnia r.

 (miejscowość)

## Formularz Oferty[[2]](#footnote-3)

* + - 1. **Nazwa i adres Wykonawcy/Wykonawców wspólnie ubiegając się o zamówienie:** [[3]](#footnote-4)

NIP: Regon .

Osoba/y wskazana/e do kontaktów z Zamawiającym:

 , telefon: , e-mail: .

Imiona i nazwiska osoby/osób upoważnionych do reprezentowania i składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy:

* + - 1. **Oferta Wykonawcy:**
	1. W nawiązaniu do ogłoszenia o postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW** (numer postępowania: ZP/34/23) oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia określonego w SWZ wraz z załącznikami w pełnym rzeczowym zakresie za **cenę** **brutto oferty (należy przenieść kwotę z poz. 7e Tabeli nr 1): zł, w tym:**
		1. **cenę brutto zamówienia gwarantowanego (należy przenieść kwotę z poz. 3e Tabeli nr 1): zł,**
		2. **cenę brutto zamówienia w ramach Opcji (należy przenieść kwotę z poz. 6e Tabeli nr 1): zł,**

zgodnie z poniższą wyceną zawarta w Tabeli nr 1 poniżej:

Tabela nr 1:

| Lp. | Przedmiot zamówienia | Odpowiednio liczba miesięcy, liczba Roboczogodzin  | Cena jedn. brutto w PLN | Łączna cena brutto(kolumna e = kolumna c X kolumna d) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| a | b | c | d | e |
| 1. 1.
 | Realizacja w całości Etapu 1 - przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii – zamówienie gwarantowane(dot. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+) zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU)  | 1 | ….. zł[[4]](#footnote-5) | ….. zł |
|  | Realizacja Etapu 2 - usługi Infolinii – zamówienie gwarantowane(dot. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+ zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU) | 30 miesięcy | ….. zł[[5]](#footnote-6) | ….. zł |
|  | **Cena brutto zamówienia gwarantowanego (suma poz. 1e i 2e)** |  |  | **….. zł** |
| 1. .
 | Realizacja Etapu 2 - usługi Infolinii – w ramach Opcji(dot. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+ zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU) | 17 miesiące | ….. zł[[6]](#footnote-7) | ….. zł |
| 1. 4
 | Dodatkowi konsultanci - w ramach (zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU) | 2000 Roboczodni | ….. zł[[7]](#footnote-8) | ….. zł |
| 1. 5
 | **Cena brutto w ramach Opcji (suma poz. 4e i 5e)** |  |  | ….. zł |
| 1. 6.
 | **Cena oferty brutto (suma poz. 3e i 6e)** |  |  | **….. zł** |

**Uwaga:**

* Liczba miesięcy realizacji Etapu 2 w pozycji 4c Tabeli nr 1 Formularza Oferty oraz liczba Roboczodni wskazana w pozycji 5c Tabeli nr 1 Formularza Oferty do realizacji w ramach Opcji są wielkościami szacunkowymi, służącymi do porównania złożonych ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty. Rzeczywista ich liczba będzie uzależniona od faktycznych potrzeb Zamawiającego, , w tym obciążenia Infolinii lub uruchamianych konkursów w Systemie iPFRON+, poziomu świadczenia zamówienia gwarantowanego przez Wykonawcę, a także posiadanych przez Zamawiającego środków pozwalających na sfinansowanie Opcji;
* Zamawiający wymaga, aby cena jednostkowa brutto za jeden miesiąc realizacji Etapu 2 oferowana w ramach Opcji była taka sama jak cena brutto za jeden miesiąc realizacji Etapu 2 w ramach zamówienia gwarantowanego.

**Uwaga: W sytuacji zaoferowania różnych cen jednostkowych w ramach zamówienia gwarantowanego a innych w ramach Opcji (dotyczy realizacji Etapu 2), oferta Wykonawcy zostanie odrzucona.**

* 1. **Kryterium - Aspekty społeczne – zatrudnienie osób niepełnosprawnych do wykonywania czynności w ramach realizacji zamówienia „AS”.**

Zobowiązujemy się zatrudnić (uzupełnia Wykonawca – należy podać liczbę osób) osobę niepełnosprawną/osoby niepełnosprawne[[8]](#footnote-9) na podstawie umowy o pracę w wymiarze pełnego etatu przez cały okres realizacji Etapu 2 (dotyczy zamówienia gwarantowanego).

**Uwaga:** W przypadku, gdy Wykonawca nie zadeklaruje w pkt 2.3 Formularza Oferty zatrudnienia osoby/osób niepełnoprawnej/ych, oferta Wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów.

* + - 1. **Oświadczenia Wykonawcy:**
	1. Oświadczam, że zapoznaliśmy się z treścią SWZ oraz wyjaśnieniami treści SWZ wraz z załącznikami i akceptujemy ją bez zastrzeżeń. Uzyskaliśmy wszelkie informacje i wyjaśnienia niezbędne do przygotowania oferty, oceny ryzyka, trudności i wszelkich innych okoliczności jakie mogą wystąpić w trakcie realizacji zamówienia. Przyjmujemy przekazane dokumenty bez zastrzeżeń i zobowiązujemy się do wykonania przedmiotu zamówienia, zgodnie z warunkami w nich zawartymi.
	2. Oświadczam, że zapoznaliśmy się z Projektowanymi Postanowieniami Umowy, stanowiącymi Załącznik nr 2 do SWZ i akceptujemy je bez zastrzeżeń. Zobowiązujemy się - w przypadku wyboru naszej oferty - do zawarcia Umowy w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
	3. Oświadczam, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na okres wskazany w SWZ.
	4. Spełniamy wszystkie wymagania zawarte w SWZ i załącznikach będących integralną częścią SWZ.
	5. Akceptujemy warunki płatności oraz termin realizacji przedmiotu zamówienia określony w OPZ i PPU.
	6. Zgodnie z treścią art. 225 ust. 2 ustawy Prawo zamówień publicznych oświadczamy, że wybór niniejszej oferty (zaznaczyć za pomocą „X” właściwą informację. Pola wyboru są aktywne. W przypadku braku skreślenia (niewskazania) żadnej z wymienionych treści oświadczenia i niewypełnienia tabeli Zamawiający uzna, że wybór przedmiotowej Oferty nie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego (tj. naliczenia i odprowadzenia podatku do urzędu skarbowego):

[ ]  **NIE** prowadzi do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie zustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;

[ ]  **Prowadzi** do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, w zakresie i wartości:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa (rodzaj) towaru lub usługi,których dostawa lub świadczenie będą prowadziły do jego powstania** | **Wartość bez kwoty podatku od towaru i usług** | **Stawka podatku od towarów i usług, która zgodnie z wiedzą wykonawcy, będzie miała zastosowanie** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. Oświadczamy, że zamówienie zrealizujemy:

[ ] przedmiot zamówienia siłami własnymi;

[ ]  powierzymy podwykonawcom realizację części zamówienia.

Wykonawca powierzy następującym podwykonawcom realizację następujących części zamówienia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa podwykonawcy (o ile jest znana)** | **Część zamówienia, której wykonanie** **zostanie powierzone podwykonawcy** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Oświadczamy, że przed przystąpieniem do wykonania zamówienia podamy nazwy lub imiona i nazwiska oraz dane kontaktowe podwykonawców i osób do kontaktu z nimi dla wskazanych wyżej zakresów zamówienia, jeżeli podwykonawcy będą wtedy już znani.

Uwaga: Pola wyboru są aktywne, zaznaczyć za pomocą „X” właściwą informację bądź wykreślić niewłaściwą odpowiedź.

* 1. Oświadczamy, że w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu wskazanych przez Zamawiającego, polegam na zdolnościach następujących podmiotów udostępniających zasoby , w następującym zakresie: [[9]](#footnote-10).
	2. Oświadczamy, iż informacje i dokumenty zawarte w odrębnym, stosownie oznaczonym i nazwanym pliku zgodnie z SWZ stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zastrzegamy, że nie mogą być one udostępniane (Wykonawca zobowiązany jest do wykazania, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa składając pisemne uzasadnienie).
	3. **Zobowiązujemy się przed zawarciem Umowy poddamy się weryfikacji wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.**
	4. Oświadczamy, że sposób reprezentacji spółki/konsorcjum (niepotrzebne skreślić) dla potrzeb niniejszego zamówienia jest następujący (Wypełniają jedynie przedsiębiorcy składający wspólną ofertę - spółki cywilne lub konsorcja):

* 1. Oświadczam, że jestem (zaznaczyć właściwą odpowiedź za pomocą znaku X lub wykreślić niewłaściwe odpowiedź):

|  |  |
| --- | --- |
| **Rodzaj Wykonawcy***(wybrać właściwe)* | * mikroprzedsiębiorstwo
* małe przedsiębiorstwo
* średnie przedsiębiorstwo
* osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej
* inny rodzaj (określić jaki) ..................................................
 |

* 1. Załączniki do oferty:
*

## Załącznik nr 4 do SWZ

## Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia

JEDZ stanowi odrębny załącznik

## Załącznik nr 5 do SWZ

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW** (nr postępowania: ZP/34/23).

## Wykaz usług[[10]](#footnote-11)na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu określonego w pkt 7.1.2. SWZ

Wykonawca: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (nazwa i adres Wykonawcy)

| **Lp.** | **Podmiot na rzecz którego wykonano zamówienie** *(nazwa podmiotu, adres)* | **Przedmiot zamówienia[[11]](#footnote-12)** | **Wartość zamówienia, a w przypadku zamówienia będącego w trakcie wykonywania – dodatkowo wartość usługi opisanej w kolumnie c do dnia złożenia oferty (co najmniej 1.000.000 zł brutto)** | **Data wykonania zamówienia** *(od –do, np.: od 01.01.2022 r. do 31.07.2023r.)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **a** | **b** | **c** | **d** | **e** |
| 1 |  | * 1. Usługa polegająca na świadczeniu usługi ………………………………………………………………………………… (wpisać zakres świadczonej usługi).
1. Usług, o której mowa wyżej dotyczyła zgłoszeń, które były następnie przetwarzane w ramach help desku/service desk:

[ ] Tak [ ] Nie[[12]](#footnote-13) | …… zł  |  |
| 2 |  | 1. Usługa polegająca na świadczeniu usługi …………………………………………………………………………………

(wpisać zakres świadczonej usługi). 1. Usług, o której mowa wyżej dotyczyła zgłoszeń, które były następnie przetwarzane w ramach help desku/service desk:

[ ] Tak [ ] Nie[[13]](#footnote-14) | …. zł |  |

**Uwaga:**

* Do wykazu należy załączyć dowody określające, czy usługi wskazane w wykazie zostały wykonane lub są wykonywane należycie. Dowodami, o których mowa w zdaniu poprzednim, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy.
* W przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy.

W celu potwierdzenia, że usługi wskazane w tabeli były wykonane lub są wykonywane należycie załączamy do wykazu następujące dowody:

1. . – dowód do pozycji wykazu – załącznik nr do wykazu;

2. , – dowód do pozycji wykazu – załącznik nr do wykazu.

 , dnia 2024 r.

(miejscowość)

## Załącznik nr 6 do SWZ

Uwaga: oświadczenie należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku dokumentu elektronicznego) lub cyfrowe odwzorowanie oświadczenia należy opatrzeć kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku postaci papierowej opatrzonej własnoręcznym podpisem).

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania: ZP/34/23).**

## Oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie

(jeżeli dotyczy)

Jako Wykonawcy wspólnie ubiegający się o przedmiotowe zamówienie, na podstawie art. 117 ust. 4 ustawy z 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dziennik Ustaw z 2022 pozycja 1710 ze zmianami), zwanej dalej „ustawą Pzp” zgodnie z art. 117 ust. 3 ustawy Pzp, **polegamy na zdolnościach** następującego Wykonawcy spośród Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, to jest Wykonawcy:

 (należy powielić stosowanie do potrzeb Wykonawcy)

**który wykona następujące usługi:**

 ,

do realizacji których te zdolności są wymagane (zgodnie z art. 117 ust. 3 ustawy Pzp, w odniesieniu do warunków dotyczących m.in. doświadczenia wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane).

 , dnia 2024 r.

(miejscowość)

## Załącznik nr 7 do SWZ

Uwaga: wykaz należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku dokumentu elektronicznego) lub cyfrowe odwzorowanie wykazu należy opatrzeć kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku postaci papierowej opatrzonej własnoręcznym podpisem).

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania: ZP/34/23).**

## Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby) (jeżeli dotyczy)

Podmiot udostępniający zasoby:

 (nazwa i adres podmiotu udostępniającego zasoby)

1. Działając na podstawie art. 118 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dziennik Ustaw z 2022 r. pozycja 1710, ze zmianami), zwaną dalej „ustawą Pzp”, **oświadczam, że podmiot który reprezentuję zobowiązuje się do oddania Wykonawcy**, to jest z siedzibą w do dyspozycji niezbędnych zasobów w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej (Uwaga: udostępnienie zasobów Wykonawcy przez podmiot udostępniający zasoby w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej jest równoznaczne z obowiązkiem udziału tego podmiotu w wykonaniu zamówienia) na potrzeby realizacji przedmiotowego zamówienia.

Oświadczam/-my, iż:

1. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostepniającego zasoby:

1. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia:

1. czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą:

 , dnia 2024 r.

(miejscowość)

## Załącznik nr 8 do SWZ

Uwaga: Oświadczenie należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku dokumentu elektronicznego) lub cyfrowe odwzorowanie oświadczenia należy opatrzeć kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku postaci papierowej opatrzonej własnoręcznym podpisem).

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania: ZP/34/23).**

## Oświadczenieo braku przynależności lub przynależności do tej samej grupy kapitałowej

Wykonawca:

 (nazwa i adres Wykonawcy)

Zgodnie z art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 11 września 2019 roku – Prawo zamówień publicznych (Dziennik Ustaw z 2022 pozycja 1710 ze zmianami) w związku z paragrafem 2 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy (Dziennik Ustaw z 2020 roku, pozycja 2415) oświadczamy, że Wykonawca (okno aktywne – należy zaznaczyć poprawną odpowiedź za pomocą „X” albo skreślić niewłaściwą odpowiedź):

[ ]  nie należy do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu art. 4 pkt 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dziennik Ustaw z 2021 r. pozycja 275), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę w niniejszym postępowaniu;

[ ]  należy do tej samej grupy kapitałowej, z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę w niniejszym postępowaniu, tj.:

| **Lp.** | **Nazwa podmiotu** | **Siedziba podmiotu** |
| --- | --- | --- |
| **1.** |  |  |
| **2.** |  |  |

oraz załączam do niniejszego niżej wymienione oświadczenia dokumenty lub informacje potwierdzające przygotowanie oferty niezależnie od ww. Wykonawcy/Wykonawców należącego/należących do tej samej grupy kapitałowej.

 (miejscowość), dnia 2024 r.

Informacje dodatkowe:

* Grupa kapitałowa – rozumie się przez to wszystkich przedsiębiorców, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę

## Załącznik nr 9 do SWZ

Uwaga: oświadczenie należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym

## Oświadczenia Wykonawcy/Wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia dotyczące przesłanek wykluczenia z art. 5k rozporządzenia 833/2014 oraz art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy Pzp)

### Wykonawca:

|  |  |
| --- | --- |
| nazwa (firma/imię i nazwisko) |  |
| adres/siedziba |  |
| adres do korespondencji |  |
| KRS/ NIP/PESEL (należy podać przynajmniej jedną z danych |  |
| nr telefonu |  |
| adres e-mail |  |
| reprezentowany przez (należy podać dane osób uprawnionych do reprezentacji lub pełnomocnika) |  |

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania: ZP/34/23),**prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*,* oświadczam, co następuje:

**Oświadczenia dotyczące Wykonawcy:**

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie 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), dalej: rozporządzenie 833/2014, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022, str. 1), dalej: rozporządzenie 2022/576.
2. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie 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. 2022 r., poz. 835 ze zmianami)*.*

**Informacja dotycząca polegania na zdolnościach lub sytuacji podmiotu udostępniającego zasoby w zakresie odpowiadającym ponad 10% wartości zamówienia:**

[UWAGA: wypełnić tylko w przypadku podmiotu udostępniającego zasoby, na którego zdolnościach lub sytuacji wykonawca polega w zakresie odpowiadającym ponad 10% wartości zamówienia. W przypadku więcej niż jednego podmiotu udostępniającego zasoby, na którego zdolnościach lub sytuacji wykonawca polega w zakresie odpowiadającym ponad 10% wartości zamówienia, należy zastosować tyle razy, ile jest to konieczne.]

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu, określonego przez Zamawiającego w pkt …….. SWZ (wpisać właściwą jednostkę redakcyjną SWZ np. 7.1.2), polegam na zdolnościach lub sytuacji następującego podmiotu udostępniającego zasoby: (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG),
w następującym zakresie: (określić odpowiedni zakres udostępnianych zasobów dla wskazanego podmiotu), co odpowiada ponad 10% wartości przedmiotowego zamówienia.

**Oświadczenie dotyczące Podwykonawcy, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia:**

[UWAGA: wypełnić tylko w przypadku podwykonawcy (niebędącego podmiotem udostępniającym zasoby), na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia. W przypadku więcej niż jednego podwykonawcy, na którego zdolnościach lub sytuacji wykonawca nie polega, a na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia, należy zastosować tyle razy, ile jest to konieczne.]

Oświadczam, że w stosunku do następującego podmiotu, będącego Podwykonawcą, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia: (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG), nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia przewidziane w  art.  5k rozporządzenia 833/2014 w brzmieniu nadanym rozporządzeniem 2022/576.

**Oświadczenie dotyczące dostawcy, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia:**

[UWAGA: wypełnić tylko w przypadku dostawcy, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia. W przypadku więcej niż jednego dostawcy, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia, należy zastosować tyle razy, ile jest to konieczne.]

Oświadczam, że w stosunku do następującego podmiotu, będącego dostawcą, na którego przypada ponad 10% wartości zamówienia: (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG),
nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia przewidziane w  art.  5k rozporządzenia 833/2014 w brzmieniu nadanym rozporządzeniem 2022/576.

**Oświadczenie dotyczące podanych informacji:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne
i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

**Informacja dotycząca dostępu do podmiotowych środków dowodowych:**

Wskazuję następujące podmiotowe środki dowodowe, które można uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, oraz dane umożliwiające dostęp do tych środków:

1)

(wskazać podmiotowy środek dowodowy, adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji)

2)

(wskazać podmiotowy środek dowodowy, adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji)

 , dnia 2024 r.

(miejscowość)

Informacje dodatkowe:

* Zgodnie z treścią art. 5k ust. 1 rozporządzenia 833/2014 w brzmieniu nadanym rozporządzeniem 2022/576 zakazuje się udzielania lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)–e), ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 i 8, art. 10 lit. b)–f) i lit. h)–j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)–e) i lit. g)–i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)–d), lit. f)–h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE na rzecz lub z udziałem:
1. obywateli rosyjskich lub osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji;
2. osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50 % należą do podmiotu, o którym mowa w lit. a) niniejszego ustępu; lub
3. osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w lit. a) lub b) niniejszego ustępu, w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10 % wartości zamówienia.
* Zgodnie z treścią 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, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp wyklucza się:
1. wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
2. wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
3. wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

## Załącznik nr 10 do SWZ

Uwaga: oświadczenie należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym

## Oświadczenia podmiotu udostępniającego zasoby dotyczące przesłanek wykluczenia z art. 5k rozporządzenia 833/2014 oraz art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (składane na podstawie art. 125 ust. 1 ustawy Pzp)

**Podmiot udostępniający zasoby:**

|  |  |
| --- | --- |
| nazwa (firma/imię i nazwisko) |  |
| adres/siedziba |  |
| adres do korespondencji |  |
| KRS/ NIP/PESEL (należy podać przynajmniej jedną z danych) |  |
| nr telefonu |  |
| adres e-mail |  |
| reprezentowany przez (należy podać dane osób uprawnionych do reprezentacji lub pełnomocnika): |  |

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW (nr postępowania: ZP/34/23),**prowadzonego przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych*,* oświadczam, co następuje:

**Oświadczenia dotyczące Wykonawcy:**

1. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie 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), dalej: rozporządzenie 833/2014, w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022, str. 1), dalej: rozporządzenie 2022/576.
2. Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania na podstawie 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. 2022 roku, poz. 835 ze zm.)*.*

**Oświadczenie dotyczące podanych informacji:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne
i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

**Informacja dotycząca dostępu do podmiotowych środków dowodowych:**

Wskazuję następujące podmiotowe środki dowodowe, które można uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, oraz dane umożliwiające dostęp do tych środków:
1)

(wskazać podmiotowy środek dowodowy, adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji)

2)

(wskazać podmiotowy środek dowodowy, adres internetowy, wydający urząd lub organ, dokładne dane referencyjne dokumentacji)

 , dnia 2024 r.

(miejscowość)

Informacje dodatkowe:

* Zgodnie z treścią art. 5k ust. 1 rozporządzenia 833/2014 w brzmieniu nadanym rozporządzeniem 2022/576 zakazuje się udzielania lub dalszego wykonywania wszelkich zamówień publicznych lub koncesji objętych zakresem dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, a także zakresem art. 10 ust. 1, 3, ust. 6 lit. a)–e), ust. 8, 9 i 10, art. 11, 12, 13 i 14 dyrektywy 2014/23/UE, art. 7 i 8, art. 10 lit. b)–f) i lit. h)–j) dyrektywy 2014/24/UE, art. 18, art. 21 lit. b)–e) i lit. g)–i), art. 29 i 30 dyrektywy 2014/25/UE oraz art. 13 lit. a)–d), lit. f)–h) i lit. j) dyrektywy 2009/81/WE na rzecz lub z udziałem:
1. obywateli rosyjskich lub osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów z siedzibą w Rosji;
2. osób prawnych, podmiotów lub organów, do których prawa własności bezpośrednio lub pośrednio w ponad 50 % należą do podmiotu, o którym mowa w lit. a) niniejszego ustępu; lub
3. osób fizycznych lub prawnych, podmiotów lub organów działających w imieniu lub pod kierunkiem podmiotu, o którym mowa w lit. a) lub b) niniejszego ustępu, w tym podwykonawców, dostawców lub podmiotów, na których zdolności polega się w rozumieniu dyrektyw w sprawie zamówień publicznych, w przypadku gdy przypada na nich ponad 10 % wartości zamówienia.
* Zgodnie z treścią 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, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp wyklucza się:
1. wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
2. wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
3. wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

## Załącznik nr 11 do SWZ

## Ankieta dla podmiotu przetwarzającego

Ankieta stanowi odrębny załącznik

## Załącznik nr 12 do SWZ

## Oświadczenie Wykonawcy o dostępności komponentu live chat.

Oświadczenie stanowi odrębny plik.

1. W przypadku, gdy Wykonawca nie korzysta z narzędzia ESPD, Zamawiający dopuszcza format .pdf lub inny umożliwiający złożenie kwalifikowanego podpisu elektronicznego. [↑](#footnote-ref-2)
2. Ofertę składa się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym. [↑](#footnote-ref-3)
3. w przypadku Oferty wspólnej należy podać nazwy i adresy wszystkich Wykonawców wskazując również Pełnomocnika [↑](#footnote-ref-4)
4. Cena ryczałtowa za realizację całego Etapu 1. Cena ryczałtowa za realizację Etapu 1 nie może być wyższa od ceny jednostkowej z tytułu świadczenia jednego miesiąca usługi Infolinii w ramach Etapu 2 (poz. 2d Tabeli). [↑](#footnote-ref-5)
5. Należy podać ryczałtową cenę brutto za jeden miesiąc świadczenia usługi Infolinii w ramach Etapu 2 na warunkach opisanych w OPZ i PPU (dot. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+ zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU) – zamówienie gwarantowane [↑](#footnote-ref-6)
6. Należy podać ryczałtową cenę brutto za jeden miesiąc świadczenia usługi Infolinii w ramach Etapu 2 na warunkach opisanych w OPZ i PPU (dot. Infolinii SOW i Infolinii iPFRON+ zgodnie z wymogami opisanymi w OPZ i PPU) – Opcja [↑](#footnote-ref-7)
7. Roboczodzień - jeden dzień pracy jednego Konsultanta świadczącego pracę w Godzinach Roboczych w ramach Etapu 2 (dotyczy Opcji). W pozycji tej należy wskazać cenę jednostkową brutto za jeden Roboczodzień. [↑](#footnote-ref-8)
8. Zamawiający przez osobę niepełnosprawną rozumie – osobę spełniającą przesłanki statusu niepełnosprawności określone ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jednolity Dziennik Ustaw z 2021 r. pozycja 573, 1981) lub we właściwych przepisach państw członkowskich Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru 58 Gospodarczego lub państw, z którymi UE zawarła umowy o równym traktowaniu przedsiębiorców w dostępie do zamówień publicznych [↑](#footnote-ref-9)
9. Należy podać nazwę/y oraz zakres/y udostępnianych zasobów, czego potwierdzeniem jest dołączone do oferty zobowiązanie tych podmiotów do oddania swoich zasobów (o ile dotyczy). [↑](#footnote-ref-10)
10. wykaz należy podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku dokumentu elektronicznego) lub cyfrowe odwzorowanie wykazu należy opatrzeć kwalifikowanym podpisem elektronicznym (w przypadku postaci papierowej opatrzonej własnoręcznym podpisem) [↑](#footnote-ref-11)
11. W celu wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu określonego w pkt 7.1.2 SWZ Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że w okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – wykonał a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje należycie, co najmniej 2 (dwie) usługi polegające na świadczeniu usługi infolinii/contact center, przy czym:

a) każda z nich świadczona była przez co najmniej 12 miesięcy;

b) wartość każdej z usług wyniosła co najmniej 1.000.000,00 zł brutto;

c) każda z usług infolinii/contact center, o której mowa wyżej musi dotyczyć zgłoszeń, które są następnie przetwarzane w ramach help desku/service desku.

W przypadku, kiedy wyżej opisane usługi stanowią część usług o szerszym zakresie czy wartości, Wykonawca winien w wykazie usług wyodrębnić usługi, których wykonanie (wykonywanie) jest konieczne dla spełnienia warunku udziału w postępowaniu dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej [↑](#footnote-ref-12)
12. Okno aktywne – należy zaznaczyć poprawną odpowiedź za pomocą „X” lub skreślić niewłaściwą odpowiedź. [↑](#footnote-ref-13)
13. Okno aktywne – należy zaznaczyć poprawną odpowiedź za pomocą „X” lub skreślić niewłaściwą odpowiedź. [↑](#footnote-ref-14)