

**Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
Budowa platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM**

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Innobaltica Sp. z o. o.

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 220639884

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Równa 19/21

1.5.2.) Miejscowość: Gdańsk

1.5.3.) Kod pocztowy: 80-067

1.5.4.) Województwo: pomorskie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL633 - Trójmiejski

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: zamowienia@innobaltica.pl

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

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - osoba prawna, o której mowa w art. 4 pkt 3 ustawy (podmiot prawa publicznego)

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

Tworzenie nowych rozwiązań komunikacyjnych

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

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

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

Budowa platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-2a422b4c-68db-11ee-9aa3-96d3b4440790

2.5.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00440519

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2023-10-12

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

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

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

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

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

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

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

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

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: 1. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/innobaltica/proceedings>

2. W celu skrócenia czasu udzielenia odpowiedzi na pytania preferuje się, aby komunikacja między zamawiającym a wykonawcami, w tym wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje, przekazywane są w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl

i formularza „Wyślij wiadomość do zamawiającego”. Za datę przekazania (wpływu) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się datę ich przesłania za pośrednictwem platformazakupowa.pl poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij wiadomość do zamawiającego” po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do zamawiającego.

3. Zamawiający będzie przekazywał wykonawcom informacje w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl. Informacje dotyczące odpowiedzi na pytania, zmiany specyfikacji, zmiany terminu składania i otwarcia ofert Zamawiający będzie zamieszczał na platformie w sekcji „Komunikaty”. Korespondencja, której zgodnie z obowiązującymi przepisami adresatem jest konkretny wykonawca, będzie przekazywana w formie elektronicznej za pośrednictwem platformazakupowa.pl do konkretnego wykonawcy.

4. Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na platformazakupowa.pl przesłanych przez zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.

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

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

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

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

polski

3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): W związku z zapisami art. 13 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 (zwanego dalej: RODO) informuje, że:

1. Administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, które dane osobowe będą przetwarzane oraz w jakim celu, i jakimi sposobami jest InnoBaltica Sp. z o.o., ul. Równa 19/21, 80-067 Gdańsk, email: innobaltica@innobaltica.pl.

2. We wszystkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych, macie Państwo prawo kontaktować się z naszym Inspektorem ochrony danych na adres mailowy: iod@innobaltica.pl.

3. Celem przetwarzania Państwa danych osobowych jest przeprowadzanie zamówienia publicznego lub innej formy postępowania wynikającej z przepisów prawa.

4. Państwa dane osobowe przetwarzamy na podstawie art. 6, ust. 1, lit. c) RODO w związku z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych. Podanie danych wynikających z tego przepisu prawa jest obowiązkowe.

5. Państwa dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 i 4 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. W przypadku

a. podpisania umowy, Państwa dane osobowe będą przechowywane przez 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym umowa została rozwiązana/wygasła lub do końca gwarancji, którą obejmuje umowa, chyba że przepisy przewidują dłuższy okres przechowywania dla tych danych.

6. Odbiorcami Państwa danych osobowych są podmioty uprawnione do ujawnienia im danych na mocy przepisów prawa. Są nimi również podmioty, które świadczą usługi Administratorowi.

7. Macie Państwo prawo do: ochrony swoich danych osobowych, żądania: dostępu do nich, uzyskania ich kopii, sprostowania, prawo do usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl).

3.16.) RODO (ograniczenia stosowania): W związku z zapisami art. 13 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 (zwanego dalej: RODO) informuje, że:

1. Administratorem, czyli podmiotem decydującym o tym, które dane osobowe będą przetwarzane oraz w jakim celu, i jakimi sposobami jest InnoBaltica Sp. z o.o., ul. Równa 19/21, 80-067 Gdańsk, email: innobaltica@innobaltica.pl.

2. We wszystkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych, macie Państwo prawo kontaktować się z naszym Inspektorem ochrony danych na adres mailowy: iod@innobaltica.pl.

3. Celem przetwarzania Państwa danych osobowych jest przeprowadzanie zamówienia publicznego lub innej formy postępowania wynikającej z przepisów prawa.

4. Państwa dane osobowe przetwarzamy na podstawie art. 6, ust. 1, lit. c) RODO w związku z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych. Podanie danych wynikających z tego przepisu prawa jest obowiązkowe.

5. Państwa dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 i 4 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. W przypadku

a. podpisania umowy, Państwa dane osobowe będą przechowywane przez 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym umowa została rozwiązana/wygasła lub do końca gwarancji, którą obejmuje umowa, chyba że przepisy przewidują dłuższy okres przechowywania dla tych danych.

6. Odbiorcami Państwa danych osobowych są podmioty uprawnione do ujawnienia im danych na mocy przepisów prawa. Są nimi również podmioty, które świadczą usługi Administratorowi.

7. Macie Państwo prawo do: ochrony swoich danych osobowych, żądania: dostępu do nich, uzyskania ich kopii, sprostowania, prawo do usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl).

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: ZP/08/23

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

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

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

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

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest Budowa platformy obsługi pasażera dla systemu PZUM.

2. Szczegółowy opis oraz zakres przedmiotu zamówienia określony została w Załączniku nr 7 do SWZ

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

4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

79510000-2 - Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

79342320-2 - Usługi w zakresie obsługi klientów

71356300-1 - Usługi wsparcia technicznego

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

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

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

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

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Punktowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Wyłącznie kryterium ceny

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 100

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

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Nie

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.**1. Zdolności technicznej i zawodowej**

Warunek ten zostanie spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że: w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy to w tym okresie, wykonał co najmniej jedną usługę wyrażającą się dostawą ze zrealizowanym (zakończonym) wdrożeniem jednego systemu składającego się z poniższych elementów:

- wielokanałowego (głos, mail, sms, formularz www, chatbot) systemu Contact Center wraz z modułem Chatbot
- centrali telefonicznej
- systemu IVR
- konsoli dyspozytorskiej
- systemu obsługującego incydenty,

obejmującego dostawę minimum 20 licencji dla operatorów o wartości minimum 700.000,00 zł (słownie: siedemset tysięcy złotych).

oraz

jedną usługę outsourcingu osobowego dla co najmniej 4 konsultantów minimum przez 12 miesięcy na wartość 450.0000,00 złotych netto.

2. Sytuacji ekonomicznej lub finansowej

Warunek ten zostanie spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że:

- 1) jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną 3 miliony złotych.
- 2) posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości co najmniej 1 milion złotych

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

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu: 1) oświadczenie wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez zamawiającego – według wzoru nr 4 do SWZ.

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: 1) wykaz usług – według wzoru załącznika nr 6 do SWZ - wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, wartości, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, 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

2) informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy, w okresie nie wcześniejszym niż 3 miesiące przed jej złożeniem;

3) dokumentów potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia ze wskazaniem sumy gwarancyjnej tego ubezpieczenia.

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe: Nie

6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną: Nie

6.4.) Zamawiający wymaga wadium: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Tak

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

SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY

7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek: Nie

7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy: Tak

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

1. Umowa może ulec zmianie na zasadach określonych w ustawie z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych z późniejszymi zmianami.

2. Zamawiający nadto przewiduje możliwość zmiany Umowy w następujących okolicznościach:

1) w zakresie terminu wykonania Przedmiotu Umowy:

a) w razie wstrzymania realizacji Umowy wynikającej z siły wyższej, wydania decyzji administracyjnych lub wyroków sądowych lub innych władczych rozstrzygnięć uprawnionych organów – odpowiednio o liczbę dni wstrzymania realizacji Umowy wynikającej z tych okoliczności,

b) zmiana harmonogramu realizacji z tytułu konieczności koordynacji harmonogramu prac w relacji z innymi podmiotami zaangażowanymi w realizację, a w szczególności z przewoźnikami udostępniającymi tabor - odpowiednio o liczbę dni odpowiadającą powstałemu opóźnieniu wynikającemu z tych okoliczności.

3. Ponadto Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy, w tym zmian terminów umownych lub zakresu Przedmiotu Umowy, w następujących przypadkach:

1) zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających lub znacznie utrudniających realizację Umowy w ustalonym terminie lub zakresie, na które Strony nie miały wpływu lub nie wiedziały w momencie zawarcia Umowy przy zachowaniu należytej staranności;

2) ze względu na zaprzestanie przez producenta urządzenia lub oprogramowania lub technologii, produkcji danego urządzenia lub oprogramowania lub zaprzestania świadczenia przez niego gwarancji w sposób wymagany przez Zamawiającego, zmiany takiego urządzenia lub oprogramowania przy zachowaniu wymaganych parametrów funkcjonalnych;

3) zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub wynikających z prawomocnych orzeczeń lub ostatecznych aktów administracyjnych właściwych organów - w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne w celu dostosowania postanowień Umowy do zaistniałego stanu prawnego lub faktycznego;

4) nastąpi konieczność wprowadzenia zmian będących następstwem zmian w umowach pomiędzy Zamawiającym a innymi podmiotami, jeżeli będą one miały wpływ na realizację Przedmiotu Umowy.

4. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

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

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2023-10-20 10:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Oferty należy składać na platformie zakupowej zamawiającego

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2023-10-20 10:05

8.4.) Termin związania ofertą: do 2023-11-18