

Nr referencyjny: **BZp.261.94.2023**

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji,
zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych
(Dz. U. z 2022 r. poz. 1710, ze zm.) zwaną dalej „Ustawą”

Nazwa zamówienia:

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

CPV:

79512000-6 – Centrum obsługi klienta

ZATWIERDZAM

Dyrektor Biura Zakupów

(-) Justyna Gdańska

/podpis na oryginale/

Warszawa, 9 sierpnia 2023 r.

SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA, zwana dalej
„SWZ”, zawiera:

Rozdział I	Informacje o Zamawiającym
Rozdział II	Tryb udzielenia zamówienia
Rozdział III	Opis przedmiotu zamówienia, termin wykonania zamówienia
Rozdział IV	Informacja 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
Rozdział V	Informacja o warunkach udziału w postępowaniu
Rozdział VI	Podstawy wykluczenia Wykonawcy z postępowania
Rozdział VII	Informacja o podmiotowych środkach dowodowych
Rozdział VIII	Termin związania ofertą
Rozdział IX	Opis sposobu przygotowania oferty
Rozdział X	Wymagania dotyczące wadium
Rozdział XI	Sposób oraz termin składania ofert
Rozdział XII	Termin otwarcia ofert
Rozdział XIII	Sposób obliczenia ceny
Rozdział XIV	Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert
Rozdział XV	Informacje dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy
Rozdział XVI	Informacje o formalnościach, jakie muszą zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego
Rozdział XVII	Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy
Rozdział XVII	Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych
Rozdział XIX	Projektowane postanowienia umowy

Załączniki do SWZ:

Załącznik nr 1	Opis przedmiotu zamówienia
Załącznik nr 2	Formularz ofertowy
Załącznik nr 3	Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby
Załącznik nr 4	Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
Załącznik nr 5	Wykaz usług
Załącznik nr 6	Projektowane postanowienia umowy

I. Informacje o Zamawiającym

1. Zamawiający: **RZĄDOWA AGENCJA REZERW STRATEGICZNYCH**
ul. Grzybowska 45, 00-844 Warszawa
NIP: 526-00-02-004; REGON 012199305
Strona internetowa: <http://www.rars.gov.pl>
Strona BIP: <http://bip.rars.gov.pl>
2. Dane kontaktowe:
 - 1) nr telefonu: 48 22 36 09 153;
 - 2) adres poczty elektronicznej: zp@rars.gov.pl
3. Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:
<https://platformazakupowa.pl/pn/rars>
4. Adres strony internetowej, na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia: **<https://platformazakupowa.pl/pn/rars>**

II. Tryb udzielenia zamówienia

1. Postępowanie prowadzone jest **w trybie podstawowym bez negocjacji** na podstawie art. 275 ust.1 Ustawy.
2. Zamawiający, zgodnie z art. 139 Ustawy, przewiduje procedurę odwróconą, tj. może najpierw dokonać badania i oceny ofert, a następnie dokonać kwalifikacji podmiotowej Wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu. Zamawiający zobowiązuje do złożenia **wraz z ofertą** podmiotowych oraz przedmiotowych środków dowodowych o ile Zamawiający je przewiduje.
3. Wykonawca składa wraz z ofertą oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy, na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszego SWZ- Załącznik 4. Oświadczenie stanowi dowód potwierdzający brak podstaw wykluczenia, spełnianie warunków udziału w postępowaniu na dzień składania ofert.
4. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie, o którym mowa w ust. 3 – Załącznik 4 SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
5. W przypadku polegania przez Wykonawcę na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, Wykonawca przedstawia, wraz z oświadczeniem, o którym mowa w ust. 3, także oświadczenie – Załącznik 4 SWZ podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz odpowiednio spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na jego zasoby.
6. **Stosownie do art. 310 Ustawy, Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia przedmiotowego postępowania, jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części przedmiotowego zamówienia, nie zostaną mu przyznane. W przypadku unieważnienia na podstawie ww. przesłanki, Wykonawcom nie przysługuje zwrot kosztów uczestnictwa w postępowaniu.**

III. Opis przedmiotu zamówienia, termin wykonania zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest:
 - 1) uruchomienie i świadczenie usługi infolinii informacyjnej na zasadach i w zakresie wskazanym w OPZ oraz w ofercie,

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

Opis przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ.

2. Zamawiający nie dopuszcza składanie ofert częściowych.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
4. Zamawiający wymaga zgodnie z art. 95 Ustawy, zatrudnienia określonych osób na podstawie stosunku pracy. Dokładny opis czynności w zakresie realizacji zamówienia, które mają być wykonywane przez osoby zatrudnione na podstawie stosunku Pracy zawarto w projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących załącznik nr 6 do SWZ.
5. Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę w ofercie części zamówienia, których wykonanie powierzy Podwykonawcom, oraz podania nazw ewentualnych Podwykonawców, jeżeli są już znani.
6. Termin wykonania zamówienia:
od dnia zawarcia umowy do 31 marca 2024 r. lub do wyczerpania kwoty szacunkowego wynagrodzenia brutto przysługującego Wykonawcy za realizację przedmiotu zamówienia, w zależności od tego, które z wymienionych zdarzeń nastąpi wcześniej.

IV. Informacja 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. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
2. Komunikacja pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcami, w szczególności składanie oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz przekazywanie informacji (innych niż oferta Wykonawcy), odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, tj. **za pośrednictwem Platformy zakupowej zwanej dalej „Platformą” pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/pn/rars>**
3. Wykonawca zamierzający wziąć udział w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, nie musi posiadać konta na Platformie. **Korzystanie z Platformy przez Wykonawcę jest bezpłatne.**
4. Wymagania techniczne i organizacyjne sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej, zostały opisane w **Regulaminie Internetowej Platformy zakupowej platformazakupowa.pl Open Nexus Sp. z o.o.**, zwany dalej Regulaminem na Platformie. Sposób sporządzenia, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 70 Ustawy Pzp.
5. Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia, akceptuje warunki korzystania z Platformy określone w Regulaminie oraz zobowiązuje się, korzystając z Platformy, przestrzegać postanowień Regulaminu.
6. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem Platformy **wynosi 150 MB.**
7. Za datę:
 - 1) przekazania oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie Platformy poprzez kliknięcie przycisku **Złóż ofertę** w drugim kroku i wyświetlaniu komunikatu, że oferta została złożona.
 - 2) przekazania zawiadomień, dokumentów lub oświadczeń elektronicznych, podmiotowych środków dowodowych lub cyfrowego odwzorowania podmiotowych środków dowodowych oraz innych informacji sporządzonych pierwotnie w postaci papierowej, przyjmuje się datę kliknięcia przycisku **Wyślij wiadomość** po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do Zamawiającego.
8. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert (udostępniając je na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie), pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert. W przypadku gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz przedłużenia terminu składania ofert. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SWZ.
9. Zamawiający prosi o przekazywanie pytań również w formie edytowalnej, gdyż skróci to czas udzielania wyjaśnień.

V. Informacja o warunkach udziału w postępowaniu

1. Zamawiający wymaga wykazania przez Wykonawcę spełnienia warunków określonych w art. 112 ust. 2 Ustawy dotyczących zdolności technicznej lub zawodowej.
2. Wykonawca spełni warunek, o którym mowa w pkt 1, jeżeli wykaze, że:

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

VI. Podstawy wykluczenia wykonawcy z postępowania

1. O udzielenie przedmiotowego zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie:
 - 1) art. 108 ust. 1 Ustawy;
 - 2) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2022 r. poz. 835),
 - 3) 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)
2. Jeżeli Wykonawca polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby Zamawiający zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy.
3. W przypadku wspólnego ubiegania się wykonawców o udzielenie zamówienia Zamawiający bada, czy nie zachodzą podstawy wykluczenia wobec każdego z tych Wykonawców.

VII. Informacja o podmiotowych środkach dowodowych

1. Działając na podstawie art. 274 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2022 r., poz. 1710), z uwagi na ekonomikę postępowania, w tym możliwości szybkiego zakończenia postępowania, Zamawiający zwraca się o złożenie **wraz z ofertą podmiotowych środków dowodowych**, wskazanych w niniejszym rozdziale.
2. Wraz z ofertą składa się następujące **podmiotowe środki dowodowe potwierdzające brak podstaw wykluczenia wykonawcy z udziału w postępowaniu oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu**:
 - 1) oświadczenie Wykonawcy o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania wskazanych przez Zamawiającego, o których mowa w:
 - a) art. 108 ust. 1 Ustawy,
 - b) art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2022 r. poz. 835).
 - c) art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 229 z 31.7.2014, str. 1, **wzór – załącznik nr 4 do SWZ**);
 - 2) wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały

wykonane lub są wykonywane, określonych w pkt V. 2. 1) SWZ, zgodnie ze wzorem stanowiącym **załącznik nr 5 do SWZ**.

3. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej zobowiązany jest do złożenia podmiotowych środków dowodowych, o których mowa w § 4 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.
4. Jeżeli wykonawca polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby zobowiązany jest do złożenia podmiotowych środków dowodowych dotyczących tych podmiotów zgodnie z § 5 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.
5. Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia należy przekazać Zamawiającemu przy użyciu środków komunikacji elektronicznej dopuszczonych w SWZ, w zakresie i sposób określony w przepisach rozporządzenia wydanego na podstawie art. 70 Ustawy PZP.
6. Podmiotowe środki dowodowe sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski

VIII. Termin związania ofertą

1. Wykonawca jest związany ofertą do dnia **19 września 2023 r.** przy czym pierwszym dniem związania ofertą jest dzień, w którym upływa termin składania ofert.
2. W przypadku gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą określonego w dokumentach zamówienia, zamawiający przed upływem terminu związania ofertą zwraca się jednokrotnie do wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazywany przez niego okres, nie dłuższy niż 30 dni.
3. Przedłużenie terminu związania ofertą, o którym mowa w ust. 2, wymaga złożenia przez wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
4. W przypadku, gdy Zamawiający żąda wniesienia wadium, przedłużenie terminu związania ofertą, następuje wraz z przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli nie jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą.
5. Jeżeli termin związania ofertą upłynie przed wyborem najkorzystniejszej oferty, zamawiający wzywa wykonawcę, którego oferta otrzymała najwyższą ocenę, do wyrażenia w wyznaczonym przez zamawiającego terminie pisemnej zgody na wybór jego oferty. W przypadku braku zgody Zamawiający zwraca się o wyrażenie takiej zgody do kolejnego wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, chyba że zachodzą przesłanki do unieważnienia postępowania.

IX. Opis sposobu przygotowania oferty

1. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, w formie elektronicznej lub postaci elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, w ogólnie dostępnych formatach danych, w szczególności w formatach: .txt, .rtf, .pdf, .doc, .docx. Do przygotowania oferty zaleca się skorzystanie z Formularza oferty, stanowiącego załącznik nr 2 do SWZ W przypadku gdy Wykonawca nie korzysta z przygotowanego przez Zamawiającego wzoru Formularza oferty, oferta powinna zawierać wszystkie informacje wymagane

we wzorze. W szczególności wykonawca w ofercie musi wskazać, której/których części zamówienia dotyczy oferta.

2. Wykonawca dołącza do oferty oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy, na formularzu stanowiącym załącznik 4 do SWZ.
3. **Wykonawca dołącza do oferty również dokument, o którym mowa w rozdziale VII ust. 2 pkt 2) SWZ.**
4. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie, o którym mowa w ust. 2 – formularz stanowiącym załącznik 4 do SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
5. W przypadku polegania przez Wykonawcę na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, Wykonawca przedstawia, wraz z oświadczeniem, o którym mowa w ust. 2, także oświadczenie – formularz stanowiącym załącznik 4 do SWZ podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz odpowiednio spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na jego zasoby.
6. Wszystkie oświadczenia, składa się wraz z ofertą, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.

X. Wymagania dotyczące wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

XI. Sposób oraz termin składania ofert

1. Ofertę należy złożyć z wypełnionym formularzem ofertowym w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Brak złożenia tego dokumentu skutkować będzie odrzuceniem oferty.
2. Wykonawca składa ofertę, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym
3. Oferta powinna być podpisana przez osobę upoważnioną/osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
4. Jeżeli w imieniu Wykonawcy działa osoba, której umocowanie do jego reprezentowania nie wynika z dokumentów rejestrowych (KRS, CEiDG lub innego właściwego rejestru), Wykonawca dołącza do oferty pełnomocnictwo.
5. Pełnomocnictwo do złożenia oferty lub oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy – załącznik 4 do SWZ, przekazuje się w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym
6. W przypadku gdy pełnomocnictwo do złożenia oferty lub oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy- załącznik 4 do SWZ –, zostało sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone podpisem w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Odwzorowanie cyfrowe pełnomocnictwa powinno potwierdzać prawidłowość umocowania na dzień złożenia oferty lub oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy – załącznik 4 do SWZ
7. W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia do oferty należy załączyć pełnomocnictwo dla pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
8. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem Platformy
<https://platformazakupowa.pl/pn/rars>

9. Sposób złożenia oferty został opisany w Regulaminie.
10. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2020 r. poz. 1913), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać przekazane w wydzielonym i odpowiednio oznaczonym pliku. Wykonawca zobowiązany jest wraz z przekazaniem informacji zastrzeżonych jako tajemnica przedsiębiorstwa wykazać spełnienie przesłanek określonych w art. 11 ust. 2 ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Zastrzeżenie przez Wykonawcę tajemnicy przedsiębiorstwa bez uzasadnienia będzie traktowane przez Zamawiającego jako bezskuteczne, ze względu na zaniechanie przez Wykonawcę podjęcia, przy dołożeniu należytej staranności, działań w celu utrzymania poufności objętych klauzulą informacji zgodnie z art. 18 ust. 3 Ustawy.
11. **Termin składania ofert upływa w dniu 21 sierpnia 2023 r. o godz. 10:00** Decyduje data oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg czasu lokalnego serwera synchronizowanego zegarem Głównego Urzędu Miar.
12. Oferta złożona po terminie zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 1 Ustawy.
13. Wykonawca przed upływem terminu do składania ofert może zmienić lub wycofać ofertę. Zasady wycofania lub zmiany oferty określa Regulamin.
14. Wykonawca nie może skutecznie wycofać oferty ani wprowadzić zmian w treści oferty po upływie terminu składania ofert.

XII. Termin otwarcia ofert

1. **Otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po upływie terminu składania ofert, tj. w dniu 21 sierpnia 2023 r. o godz. 10:30.** Otwarcie ofert dokonywane jest przez odszyfrowanie i otwarcie ofert.
2. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie) informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
3. Jeżeli otwarcie ofert następuje przy użyciu systemu teleinformatycznego, w przypadku awarii tego systemu, która powoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez Zamawiającego, otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii. Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie).
4. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania (Platformie) 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.

XIII. Sposób obliczenia ceny

1. Kalkulację ceny oferty należy obliczyć w oparciu o formularz ofertowy stanowiący załączniki nr 2 do SWZ.
2. Wartość brutto podana w ofercie powinna zawierać wszelkie koszty jednostkowe mające wpływ na realizację danej części zamówienia wskazanej w ofercie, w tym ewentualne opusty i rabaty zastosowane przez Wykonawcę.
3. Cenę należy zaokrąglić do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza należy pomijać, a końcówki 0,5 grosza i wyższe należy zaokrąglić do 1 grosza.
4. Stawka podatku VAT musi zostać określona zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U z 2022 r. poz. 931, z późn. zm.).

5. Cenę oferty należy wyrazić w złotych polskich (PLN).

XIV. Opis kryteriów oceny ofert wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert

Poniższe kryterium dotyczy oceny, każdej z części niniejszego zamówienia.

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

1. **Cena (C) - 60 %**

2. **Doświadczenie osób pełniących funkcje koordynujące i wspierające (D) – 40%**

2. Ocena ofert:

1) Opis kryterium „Cena (C)”:

Ocena w niniejszym kryterium zostanie dokonana według następującego wzoru:

$$C = \frac{\text{Najniższa cena brutto przedstawiona w ofertach na realizację zamówienia}}{\text{Cena brutto na realizację zamówienia badanej oferty}} \times 60$$

Maksymalnie w kryterium cena może uzyskać 60 pkt, gdzie 1 pkt=1%.

2) Opis kryterium „Doświadczenie osób pełniących funkcje koordynujące i wspierające (D)”:

a) Ocena w kryterium tym będzie odbywać się w oparciu o oświadczenie znajdujące się we wzorze Formularza ofertowego, stanowiącego zał. 2 do SWZ.

b) W tym kryterium można uzyskać maksymalnie 40 punktów, przy czym:

- za doświadczenie nabyte w realizacji 1 zadania – wykonawca otrzyma 0 pkt;

- za doświadczenie nabyte w realizacji 2 zadań – wykonawca otrzyma 20 pkt;

- za doświadczenie nabyte w realizacji 3 zadań – wykonawca otrzyma 40 pkt.

c) doświadczenie osób pełniących funkcje koordynujące i wspierające będzie podlegać ocenie w zakresie liczby usług realizowanych przez te osoby, w ramach których koordynowały one pracę co najmniej 5 konsultantów świadczących usługi contact center; przez koordynację Zamawiający rozumie: nadzór nad realizacją usług przez konsultantów, stałe szkolenie konsultantów, przygotowywanie skryptów rozmów, współpraca z zamawiającym.

3. Łączna ocena ofert zostanie obliczona wg wzoru: Suma = C+D.

4. Łączna maksymalna liczba punktów, jaką można przyznać ofercie za wszystkie kryteria wynosi 100 pkt. Przyjmuje się, że 1 pkt równa się 1%. Punktacja przyznawana ofertom w poszczególnych kryteriach będzie liczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

XV. Informacje dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy

Zamawiający nie będzie żądał od Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

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

1. Jeżeli zostanie wybrana oferta Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego kopii umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

2. Zamawiający powiadomi wybranego Wykonawcę o terminie podpisania umowy w sprawie zamówienia publicznego.

3. W przypadku gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców oraz wybrać najkorzystniejszą ofertę albo unieważnić postępowanie.
4. Przed podpisaniem umowy wybrany Wykonawca przekaże Zamawiającemu informacje niezbędne do wpisania do treści umowy (np. imiona i nazwiska upoważnionych osób, które będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu umowy).

XVII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących Wykonawcy

1. Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów Ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale IX Ustawy. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt 15 Ustawy oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców.
2. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami Ustawy czynności Zamawiającego podjętej w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia w tym na projektowane postanowienia umowy oraz na zaniechanie czynności, do której Zamawiający był zobowiązany na podstawie Ustawy.
3. Odwołanie powinno zawierać informacje, o których mowa w art. 516 Ustawy.
4. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej albo w formie elektronicznej albo w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym.
5. Odwołujący przekazuje kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej. Kopię odwołania Zamawiającemu należy przesłać za pośrednictwem Platformy.
6. Terminy wniesienia odwołania:
 - 1) odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej albo w terminie 15 dni – jeżeli została przekazana w inny sposób.
 - 2) odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub wobec treści dokumentów zamówienia wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na platformie.
 - 3) odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 1 i 2 powyżej wnosi się w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
 - 4) jeżeli Zamawiający nie przesłał Wykonawcy zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, odwołanie wnosi się nie później niż w terminie:
 - a) 30 dni od dnia publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia;
 - b) 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jeżeli Zamawiający nie opublikował w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej ogłoszenia o udzieleniu zamówienia.

7. Szczegółowe zasady postępowania po wniesieniu odwołania określają stosowne przepisy działu IX Ustawy.
8. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do Sądu Okręgowego w Warszawie – sądu zamówień publicznych
9. Skargę wnosi za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 14 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej lub postanowienia Prezesa izby, o którym mowa w art. 519 ust. 1 Ustawy, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe jest równoznaczne z jej wniesieniem.
10. Od wyroku sądu lub postanowienia kończącego postępowanie w sprawie przysługuje skarga kasacyjna do Sądu Najwyższego.

XVIII. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. Urz. UE L 119

z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych z siedzibą w Warszawie (00-844), ul. Grzybowska 45, tel. +48 22 36 09 100, adres e-mail: kancelaria@rars.gov.pl;
- 2) administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iod@rars.gov.pl, lub tel. +48 22 36 09 237;
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z przedmiotowym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego;
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą:
 - a) osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych;
 - b) osoby lub podmioty, którym administrator udzieli informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej ([Dz.U. z 2020 r. poz. 2176](#));
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy, 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, a po ich wykorzystaniu przetwarzane będą dla celów archiwalnych na podstawie ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach ([Dz.U. z 2020 r. poz. 164](#));
- 6) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy;
- 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- 8) posiada Pani/Pan:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania lub uzupełnienia Pani/Pana danych osobowych przy czym skorzystanie z prawa do sprostowania lub uzupełnienia nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie

zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą PZP oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników);

- c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO, przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego, a także nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia;
 - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 9) nie przysługuje Pani/Panu:
- a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - c) na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

Jednocześnie Zamawiający przypomina o ciążącym na Pani/Panu obowiązku informacyjnym wynikającym z art. 14 RODO względem osób fizycznych, których dane przekazane zostaną Zamawiającemu w związku z prowadzonym postępowaniem i które Zamawiający pośrednio pozyska od wykonawcy biorącego udział w postępowaniu, chyba że ma zastosowanie co najmniej jedno z wyłączeń, o których mowa w art. 14 ust. 5 RODO.

XIX. Projektowane postanowienia umowy

Projektowane postanowienia umowy stanowią załącznik nr 6 do SWZ.