

**Ogłoszenie o zamówieniu  
Usługi  
Usługi serwisu pogwarancyjnego i dedykowanej asysty technicznej oraz zakup licencji dla Systemu telefonicznej i  
elektronicznej obsługi klienta**

**SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY**

**1.1.) Rola zamawiającego**

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 000332251

**1.5) Adres zamawiającego**

**1.5.1.) Ulica:** al. Niepodległości

**1.5.2.) Miejscowość:** Warszawa

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 00-950

**1.5.4.) Województwo:** mazowieckie

**1.5.5.) Kraj:** Polska

**1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3:** PL911 - Miasto Warszawa

**1.5.9.) Adres poczty elektronicznej:** bgpz123@uprp.gov.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** www.uprp.gov.pl

**1.6.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - organ władzy publicznej - organ administracji rządowej (centralnej lub terenowej)

**1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Inna działalność

Ochrona własności przemysłowej

**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:**

Usługi serwisu pogwarancyjnego i dedykowanej asysty technicznej oraz zakup licencji dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-80bcb43e-c3e9-11ed-9355-06954b8c6cb9

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2023/BZP 00138885

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2023-03-16

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

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2023/BZP 00088083/01/P

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

1.3.1 Świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta

**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://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

**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://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>**

**3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:** Ofertę oraz oświadczenie, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, składa się, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.

**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):** KLAUZULA INFORMACYJNA ZGODNIE Z ART. 13 UST. 1 I 2 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 Z DNIA 27 KWIETNIA 2016 W SPRAWIE OCHRONY OSÓB FIZYCZNYCH W ZWIĄZKU Z PRZETWARZANIEM DANYCH OSOBOWYCH I W SPRAWIE SWOBODNEGO PRZEPEŁYWU TAKICH DANYCH ORAZ UCHYLENIA DYREKTYWY 95/46/WE (OGÓLNE ROZPORZĄDZENIE O OCHRONIE DANYCH) (DZ.URZ. UE L 119 Z 04.05.2016, STR 1), „RODO”

Na podstawie powołanych regulacji informuję, że:

Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnieni pracownicy Urzędu Patentowego Rzeczypospolitej Polskiej oraz spółka Otwarty Rynek Elektroniczny S.A. siedzibą w Warszawie (02-672) przy ul. Domaniewskiej 49, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000041441, REGON: 017282436, NIP: 526-25-35-153, jako właściciel Platformy Zakupowej, na której Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej prowadzi postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, działającą pod adresem: <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej 00-950 Warszawa, al. Niepodległości 188/192;

kontakt do Inspektora ochrony danych - adres e-mailowy: [iod@uprp.gov.pl](mailto:iod@uprp.gov.pl) tel. 22 57 90 025, fax 22 57 90 001.

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO

oraz ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2022

poz. 1710) w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Usługi serwisu pogwarancyjnego i dedykowanej asysty technicznej oraz zakup licencji dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta w okresie 24 miesięcy” prowadzonym w trybie podstawowym;

odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ustawy Pzp;

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 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;

obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;

posiada Pani/Pan:

– na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;

– na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych[1];

– 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 [2];

– prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

nie przysługuje Pani/Panu:

– w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

– prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;

– 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.

[1] skorzystanie z prawa do sprostowania 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.

[2] 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.

## **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:** BG-PZ.211.1.2023

**4.1.3.) Rodzaj zamówienia:** Usługi

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

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

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

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

#### **4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego, rozszerzenie licencji Systemu o funkcjonalność nagrywania dla 12 agentów, redukcja licencji objętych wsparciem dla Systemu MS CRM Dynamics 365 oraz świadczenie usług Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 160 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta w okresie 24 miesiące od dnia zgłoszenia gotowości do świadczenia usługi.

Wykonawca przyznaje Zamawiającemu Prawo opcji do nabycia od niego dodatkowej usługi Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 100 roboczogodzin w drodze jednostronnych oświadczeń składanych przez Zamawiającego.

Usługi świadczone w ramach zamówienia mają na celu utrzymanie funkcjonalności Systemu, zapobieganie utracie danych, nieprawidłowościom w przechowywaniu lub przetwarzaniu danych, przerwom w łączności między Systemem a użytkownikami.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 72250000-2 - Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

**4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje:** Tak

**4.2.9) Rodzaj i maksymalna wartość opcji oraz okoliczności skorzystania z opcji:**

Wykonawca przyznaje Zamawiającemu Prawo opcji do nabycia od niego dodatkowej usługi Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 100 roboczogodzin w drodze jednostronnych oświadczeń składanych przez Zamawiającego.

**4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:** 24 miesiące

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

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

### **4.3.) Kryteria oceny ofert**

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

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

#### **Kryterium 1**

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Cena

**4.3.6.) Waga:** 55

#### **Kryterium 2**

**4.3.4.) Rodzaj kryterium:**

serwis posprzedażny, pomoc techniczna, warunki dostawy takich jak termin, sposób lub czas dostawy, oraz okresu realizacji.

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Termin rozpoczęcia świadczenia usługi

**4.3.6.) Waga:** 40

#### **Kryterium 3**

**4.3.4.) Rodzaj kryterium:**

aspekty społeczne, w tym integracja zawodowa i społeczna osób, o których mowa w art. 94 ust. 1 ustawy

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Skierowanie osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia

**4.3.6.) Waga:** 5

**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.**

Zamawiający określa warunki udziału w postępowaniu dotyczące: zdolności technicznej lub zawodowej:

(1) Wykonawca dysponuje osobami, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i posiadają one następujące kwalifikacje:

Kierownik Projektu – 1 osoba, która:

posiada aktualny certyfikat Agile Practitioner lub Prince2 Practitioner lub równoważny;

„Inżynier” – co najmniej 2 osoby posiadające łącznie następujące certyfikaty:

Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape 4000” lub równoważny,

Certyfikat „Certified Implementation &Support Expert OpenScape Contact Center” lub równoważny,

Certyfikat „Managing Microsoft Dynamics Implementations” lub równoważny,

Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Customization and Configuration” lub równoważny,

Certyfikat „Microsoft Dynamics CRM Installation and Deployment” lub równoważny,

Certyfikat „Administering Microsoft SQL Server Databases” lub równoważny,

Certyfikat „ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management” lub równoważny,

Certyfikat Master Atos Unify OpenScape 4000 lub równoważny,

Certyfikat Master Atos Unify OpenScape Contact Center lub równoważny.

(2) Wykonawca w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie należycie zrealizował lub realizuje, przy czym część zrealizowana obejmuje co najmniej 1 usługę wsparcia technicznego lub serwisu gwarancyjnego lub serwisu pogwarancyjnego lub serwisu technicznego dla systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta oraz usługi rejestratora rozmów, realizowaną nieustannie przez okres minimum 12 miesięcy, o łącznej wartości nie mniejszej niż 200 000 zł brutto.

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

**5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu:** oświadczenie Wykonawcy, w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy, 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 2019 r. poz. 369), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, ofertę częściową lub wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej lub wniosku o dopuszczenie do udziału w postępowaniu niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej (wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 7 do SWZ)

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

Dokumenty składane na wezwanie:

Zgodnie z art. 274 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni, aktualnych na dzień złożenia, następujących podmiotowych środków dowodowych:

wykazu osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami – (według wzoru stanowiącego Załącznik nr 4 do SWZ);

wykaz zamówień (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 oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały 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 (według wzoru stanowiącego

Załącznik nr 5 do SWZ).

## SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA

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

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

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

**6.4.1) Informacje dotyczące wadium:**

Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia wadium w wysokości 5 500 zł (słownie: pięć tysięcy pięćset złotych). Wadium musi być wniesione przed upływem terminu składania ofert w jednej lub kilku następujących formach, w zależności od wyboru Wykonawcy:

w pieniądzu - wymaganą kwotę należy wpłacić przelewem na konto bankowe Zamawiającego w banku: NBP O/O Warszawa 82 1010 1010 0025 8313 9120 0000 z zaznaczeniem, że dotyczy postępowania nr: BG-PZ.211.1.2023 gwarancjach bankowych; gwarancjach ubezpieczeniowych; poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 roku o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2019 r. poz. 310, 836 i 1572).

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

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

Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo winno być załączone do oferty.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenia, o których mowa w pkt 20.1. SWZ, składa każdy z Wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w zakresie, w jakim każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dołączają do oferty oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy.

Oświadczenia i dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia z postępowania składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.

**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:**

Na zasadach § 15 wzoru umowy stanowiącego Załącznik nr 2 do SWZ

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

**7.6.) Zamawiający przewiduje następujące wymagania związane z realizacją zamówienia:**

obejmujące, zgodnie z art. 96 ustawy: - aspekty społeczne

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

**8.1.) Termin składania ofert:** 2023-03-24 11:00

**8.2.) Miejsce składania ofert:** Oferty należy złożyć na platformie pod adresem: <https://zamowienia-uprp.ezamawiajacy.pl>

**8.3.) Termin otwarcia ofert:** 2023-03-24 11:30

**8.4.) Termin związania ofertą:** do 2023-04-22