

**Oznaczenie sprawy:** KZGW/KB-85/2019

**SPECYFIKACJA  
ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

**w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego  
na**

*„Przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego  
PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków,  
przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych  
kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego”*

**Wartość szacunkowa zamówienia:** poniżej równowartości kwoty 144 000 euro.

**Tryb postępowania:** przetarg nieograniczony

**Zamawiający:** Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej  
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa

Zatwierdził  
p.o. Dyrektora  
Departamentu Zamówień  
Publicznych  
Michał Wieloński

**Warszawa, dnia 17 kwietnia 2019 r.**

**1. INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM**

- 1.1 Zamawiającym jest:  
**Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie**  
**Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej**  
**ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa**
- 1.2 Postępowanie prowadzi Departament Zamówień Publicznych.
- 1.3 Osobą, której kierownik Zamawiającego powierzył zastrzeżone dla siebie czynności jest Dyrektor Departamentu Zamówień Publicznych.
- 1.4 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”, informuję, że:
- a) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie z siedzibą w Warszawie 00-844, ul. Grzybowska 80/82, REGON: 368302575, NIP: 527-282-56-16,
  - b) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w PGW WP [iod@wody.gov.pl](mailto:iod@wody.gov.pl),
  - c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego,
  - d) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy Pzp,
  - e) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 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,
  - f) 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,
  - g) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO,
  - h) 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,
    - 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,
    - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO,

- i) 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,
- j) 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.

## 2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

- 2.1 Postępowanie o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego prowadzone jest na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 poz. 1986 ze zm.) – zwanej dalej „*ustawą Pzp*” – oraz przepisów wykonawczych wydanych na jej podstawie, w szczególności rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz. U. z 2016 r. poz. 1126 ze zm.) – zwanego dalej „*rozporządzeniem MR*” – w trybie przetargu nieograniczonego.
- 2.2 Zgodnie z art. 24aa ustawy Pzp, Zamawiający najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

## 3. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ STRON

- 3.1 Wszelką korespondencję do Zamawiającego związaną z niniejszym postępowaniem, należy kierować na adres:

**Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie**  
**Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej**  
**ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa;**  
**tel. (22) 372 02 73;**  
**e-mail: piotr.komisarczyk@wody.gov.pl**  
**oznaczenie sprawy: KZGW/KB-85/2019**

Godziny pracy Zamawiającego: od poniedziałku do piątku: 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>.

Zamawiający nie bierze odpowiedzialności za skutki braku zachowania przez Wykonawcę powyższych wymogów.

- 3.2 Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu. Korespondencja skierowana na ostatnio podany adres Wykonawcy będzie uznana za skutecznie złożoną temu Wykonawcy.
- 3.3 Wszelką korespondencję do Zamawiającego związaną z niniejszym postępowaniem, składaną w formie pisemnej, **należy doręczać do Kancelarii**, znajdującej się **w pokoju 636, piętro 6 w siedzibie Zamawiającego w Warszawie przy ul. Grzybowskiej 80/82.**
- 3.4 Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo

- pocztowe, osobiście, za pośrednictwem posłańca lub za pomocą poczty elektronicznej na adres mailowy wskazany w pkt 3.1 niniejszej specyfikacji – zwanej dalej „SIWZ”.
- 3.5 Oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu oraz oferta muszą być złożone w formie pisemnej zgodnie z wymogami SIWZ.
- 3.6 Zamawiający może zastrzec formę pisemną również dla określonych oświadczeń lub dokumentów składanych przez Wykonawcę po terminie składania ofert. O przedmiotowym zastrzeżeniu Zamawiający poinformuje Wykonawców wraz z dokonaniem czynności zawiadomienia o konieczności ich złożenia.
- 3.7 Osobą uprawnioną do kontaktu z Wykonawcami jest Piotr Komisarczyk, tel. 22 372 02 73, e-mail: piotr.komisarczyk@wody.gov.pl.

#### 4. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- 4.1 Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego.
- Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawiera **Załącznik Nr 1** do SIWZ.
- 4.2 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 4.3 Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert wariantowych.
- 4.4 Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp.
- 4.5 CPV: 79512000-6 – Centrum obsługi klienta
- 4.6 Zamawiający na podstawie art. 34 ust. 5 Ustawy Pzp przewiduje zastosowanie prawa opcji.
- 4.6.1 Realizacja prawa opcji polegać będzie na:
- 4.6.1.1 Wydłużeniu terminu wykonania zamówienia do dnia 31 grudnia 2020 r.
- 4.6.1.2 Zwiększenia liczby konsultantów do obsługi infolinii o jednego konsultanta w terminach ustalonych przez Zamawiającego.
- wraz z odpowiednim zwiększeniem maksymalnej kwoty umowy, przeznaczonej na zrealizowanie zamówienia.
- 4.6.2 Prawo opcji dla każdej z ww. okoliczności, realizowane będzie na takich samych warunkach jak zamówienie podstawowe,
- 4.6.3 Cena świadczenia usług zamawianych w ramach prawa opcji będzie identyczna jak zamówienia podstawowego, określona w Formularzu oferty złożonym przez Wykonawcę (załącznik nr 2 do SIWZ),
- 4.6.4 Zamawiający będzie mógł skorzystać z prawa opcji w sytuacji, gdy:
- 4.6.4.1 Podjęta zostanie decyzja o konieczności świadczenia usługi w roku 2020.
- 4.6.4.2 W przypadku gdy ilość zgłoszeń na infolinii przekroczy liczbę, która zapewni prawidłowe wykonywanie usługi określone w opisie przedmiotu zamówienia.
- 4.6.5 O zamiarze skorzystania z prawa opcji Zamawiający poinformuje Wykonawcę odrębnym pismem/oświadczeniem z określeniem zakresu, w jakim Zamawiający będzie z prawa opcji korzystał.

- 4.6.6 Usługi świadczone w ramach prawa opcji muszą być świadczone zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 1 do SIWZ „Opisie przedmiotu zamówienia”. Do świadczenia usługi infolinii w ramach prawa opcji zastosowanie mają postanowienia określające warunki i sposób zapłaty wynagrodzenia, warunki świadczenia usługi oraz kar umownych.
- 4.6.7 Osoby świadczące usługi w ramach prawa opcji muszą spełniać wymogi zgodne z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 1 do SIWZ „Opisie przedmiotu zamówienia”. Do świadczenia przez dodatkowe osoby pracy mają zastosowanie postanowienia określające warunki i sposób zatrudnienia, warunki i sposób wynagradzania oraz kar umownych.
- 4.6.8 Zamawiający nie ma obowiązku korzystać z prawa opcji. Wykonawcy nie przysługuje prawo roszczeń z tytułu niewykorzystania prawa opcji lub jego pełnej wartości.
- 4.7 Zamawiający zgodnie art. 29 ust. 3a ustawy Pzp wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, zwanych dalej pracownikami, którzy w trakcie realizacji przedmiotowego zamówienia wykonywać będą czynności Konsultanta infolinii.
- 4.8 Zgodnie z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Pzp Zamawiający postanawia, że:
- 4.8.1 Wykonawca zobowiązany jest, aby Pracownicy wykonujący czynności, o których mowa w pkt 4.8, byli zatrudnieni do realizacji umowy na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy,
- 4.8.2 Wykonawca zobowiązany jest, aby pracownicy byli zatrudnieni na umowę o pracę w czasie obowiązywania umowy minimalnie na okres wykonywania odpowiednich czynności, o których mowa w pkt 4.8,
- 4.8.3 każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 7 dni roboczych, Wykonawca przedłoży do wglądu dowody, z których wynikać będzie zatrudnienie osób wykonujących czynności. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych,
- 4.8.4 nieprzedłożenie przez Wykonawcę dowodów, o których mowa w pkt 4.8.3 w terminie wskazanym przez Zamawiającego będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku, o którym mowa w niniejszym punkcie SIWZ,
- 4.8.5 za niedopełnienie wymogu, o którym mowa w pkt 4.8.3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości iloczynu kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę zgodnie z ustawą z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu (Dz. U. z 2017 r. poz. 847) oraz zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 września 2017 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę w 2018 r. (Dz. U. 2017 poz. 1747), liczby pracowników zobligowanych do wykonania czynności, o których mowa w pkt 4.8,
- 4.9 Najpóźniej w dniu zawarcia umowy Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wykaz osób, które będą wykonywać czynności Konsultanta infolinii wraz z informacją, że osoby te zatrudnione są na umowę o pracę. Nie przedstawienie powyższych oświadczeń

- i dokumentów jest równoznaczne z odstąpieniem Wykonawcy od zawarcia umowy z jego winy.
- 4.10 Niezależnie od wymogu przedstawienia wymogów, o których mowa wyżej, Zamawiający może na dowolnym etapie realizacji Umowy żądać przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających stan zatrudnienia pracowników na umowę o pracę zgodny z wymaganiami Zamawiającego i w razie powzięcia przez Zamawiającego wątpliwości co do prawdziwości lub aktualności oświadczenia, o którym mowa powyżej. Wykonawca przedkłada żądane dokumenty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.

## 5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia:

- 1) uruchomienie infolinii (dostęp dla klienta) – do 30 dni od dnia zawarcia umowy.
- 2) świadczenie usługi Infolinii – do dnia 31 grudnia 2019 r. od daty zawarcia umowy.

## 6. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

- 6.1 W Formularzu oferty należy obliczyć ryczałtową cenę brutto za realizację każdego elementu zamówienia tj. Przygotowanie Projektu usługi Infolinii oraz Świadczenie usługi Infolinii, następnie obliczyć całkowitą cenę brutto realizacji zamówienia podsumowując ceny brutto za poszczególne elementy zamówienia w wierszu „Tabela cenowa 1 i 2 razem brutto” tabeli zamieszczonej w pkt 1 formularza oferty (Załącznik Nr 2 do SIWZ). Uzyskana cena brutto za realizację całego zamówienia będzie stanowiła podstawę do porównania ofert.
- 6.2 W przypadku, w którym wybór oferty Wykonawcy będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Wykonawca jest zobowiązany poinformować o tym Zamawiającego (w treści Formularza oferty), wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz wskazując ich wartość **bez kwoty podatku VAT**.
- 6.3 Cena ofertowa musi być wyrażona w PLN, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z ustawą z dnia 7 lipca 1994 r. o denominacji złotego i ustalona zgodnie z ustawą z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług.
- 6.4 Wysokość stawki podatku od towarów i usług VAT wynika z przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
- 6.5 Cena ofertowa winna obejmować wszystkie koszty i składniki wraz z narzutami niezbędne do wykonania całości przedmiotu zamówienia w zakresie objętym opisem przedmiotu zamówienia oraz Wzorem umowy.
- 6.6 Cena podana przez Wykonawcę nie będzie zmieniana w toku realizacji zamówienia i nie będzie podlegała waloryzacji.
- 6.7 Zamawiający nie przewiduje możliwości rozliczenia z Wykonawcą w innej walucie niż złoty polski.

**7. PODSTAWY WYKLUCZENIA ORAZ WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

- 7.1 W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania na podstawie:
- 7.1.1 art. 24 ust. 1 ustawy Pzp;
- 7.1.2 następujących okoliczności wskazanych w art. 24 ust. 5 ustawy Pzp:
- 1) wobec których zachodzą przesłanki określone w art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp tj. w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem Wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe.
- 7.2 W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki udziału w postępowaniu:
- 7.2.1 Wykonawca składający ofertę zobowiązany jest wykazać, iż w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał bądź wykonuje co najmniej 2 usługi prowadzenia infolinii łączących obsługę telefoniczną i skrzynki poczty elektronicznej, o wartości co najmniej 185.000,00 zł brutto rocznie każda oraz przez minimum 12 miesięcy każda. Przez prowadzenie infolinii łączącej obsługę telefoniczną i skrzynki poczty elektronicznej Zamawiający rozumie świadczenie usługi obejmującej swym zakresem co najmniej następujące usługi:
- 7.2.1.1 Przygotowanie usługi Infolinii, obejmującej w szczególności
    - dedykowanie numeru,
    - ustawienie i konfigurację systemu IVR,
    - nagranie zapowiedzi,
    - stworzenie kolejki i aplikacji w systemie,
    - przygotowanie Skryptu
    - przygotowanie wzorów raportów i ich dostępności również poprzez stronę internetową.
  - 7.2.1.2 Zapewnienie odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi do prowadzenia infolinii.
  - 7.2.1.3 Obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez konsultantów, w szczególności rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w systemie Wykonawcy, wraz ze wskazaniem rodzaju pytania, nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianiu Zamawiającemu, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy, nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia).

- 7.2.1.4 Nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia).
- 7.3 Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.

## **8. WADIUM**

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium w przedmiotowym postępowaniu.

## **9. PRZYGOTOWANIE OFERTY ORAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW – WYMOGI FORMALNE**

- 9.1 Oferta musi obejmować całość przedmiotu zamówienia i być sporządzona zgodnie z niniejszą SIWZ i treścią określoną w dokumentach wskazanych w pkt 10.1 SIWZ.
- 9.2 Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert lub oferty zawierającej rozwiązania alternatywne lub oferty wariantowej, spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę.
- 9.3 Oferta oraz oświadczenia lub dokumenty składane przez Wykonawcę, muszą spełniać następujące wymogi:
- 9.3.1 dokumenty składające się na ofertę, określone w pkt 10.1 SIWZ (również sporządzane przez Wykonawcę na załączonych do SIWZ wzorach), muszą być podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy lub umocowane przez te osoby do reprezentowania Wykonawcy na podstawie odrębnego pełnomocnictwa;
- 9.3.2 dokumenty potwierdzające uprawnienie do podpisania oferty oraz do podpisania lub poświadczenia za zgodność z oryginałem składanych oświadczeń lub dokumentów (inne niż pełnomocnictwo) muszą być złożone w oryginale albo kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem;
- 9.3.3 oświadczenia, o których mowa w rozporządzeniu MR, dotyczące Wykonawcy, i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem;
- 9.3.4 dokumenty, o których mowa w rozporządzeniu MR, inne niż oświadczenia, o których mowa w pkt 9.3.3 SIWZ, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem;
- 9.3.5 oferta musi być złożona w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
- 9.3.6 oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu musi być złożony w formie pisemnej;
- 9.3.7 poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo osoby przez nich umocowane na podstawie odrębnego pełnomocnictwa, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą;



- 9.3.8 pełnomocnictwo, określające zakres umocowania, musi być złożone w oryginale albo kopii poświadczonej notarialnie i podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy, podmiotu, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego. Wraz z pełnomocnictwem należy złożyć, w oryginale albo kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem, dokumenty, z których wynika uprawnienie osób udzielających pełnomocnictwa do reprezentowania danego podmiotu.
- 9.4 Wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł zmiany powinny być podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy wymienione we właściwym rejestrze lub ewidencji bądź umocowane przez te osoby do reprezentowania Wykonawcy na podstawie odrębnego pełnomocnictwa.
- 9.5 Dokumenty sporządzone w języku obcym, muszą być składane wraz z ich tłumaczeniem na język polski.
- 9.6 Zaleca się, aby dokumenty, jakich żąda Zamawiający od Wykonawców były połączone w sposób trwały.
- 9.7 We wszystkich przypadkach, gdzie jest mowa o pieczętkach, Zamawiający dopuszcza złożenie czytelnego zapisu o treści pieczęci, np.: nazwa firmy, siedziba lub czytelny podpis w przypadku pieczęci imiennej.
- 9.8 Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, ma prawo zastrzec informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. W takim przypadku jest zobowiązany wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa oraz oznaczyć zastrzeżone informacje w sposób wyraźnie określający wolę ich utajnienia. Zaleca się aby zastrzeżone informacje zostały złożone w oddzielnej wewnętrznej kopercie z oznakowaniem „*Tajemnica przedsiębiorstwa*”.
- 9.9 W przypadku, w którym Wykonawca zastrzeże informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji na etapie realizowania wezwania do uzupełnienia dokumentów albo wezwania do wyjaśnienia dokumentów albo wezwania do wyjaśnienia treści oferty albo wezwania do wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny, postanowienia pkt 9.8 stosuje się odpowiednio.
- 9.10 W przypadku przedstawienia przez Wykonawców oświadczeń lub dokumentów, w których jakiegokolwiek kwoty podane zostały w walutach obcych, Zamawiający przeliczy te kwoty na PLN według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego obowiązującego w dniu publikacji ogłoszenia o zamówieniu w Biuletynie Zamówień Publicznych.

## **10. OFERTA ORAZ OŚWIADCZENIA LUB DOKUMENTY WYMAGANE W POSTĘPOWANIU**

### **10.1 Oferta:**

10.1.1 Na ofertę składają się:

- 1) Formularz oferty zgodny w treści z **Załącznikiem Nr 2** do SIWZ,

### **10.2 Oświadczenia lub dokumenty składane razem z ofertą:**

- 10.2.1 dokumenty potwierdzające uprawnienie do podpisania oferty oraz do podpisania lub poświadczenia za zgodność z oryginałem składanych oświadczeń lub dokumentów. Jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji dokumentem właściwym jest odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej lub dokumenty na podstawie których dokonuje się wpisu do właściwego rejestru lub ewidencji, np. uchwała właściwego organu Wykonawcy;
- 10.2.2 pełnomocnictwo, w przypadku, gdy ofertę lub załączone do niej oświadczenia lub dokumenty podpisuje pełnomocnik;
- 10.2.3 dokument potwierdzający wniesienie wadium w przypadku wnoszenia wadium w formie niepieniężnej (o ile jest wymagane wadium);
- 10.2.4 oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (zgodne w treści z **Załącznikiem Nr 3** do SIWZ), aktualne na dzień składania ofert, celem wstępnego potwierdzenia, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu określone w SIWZ. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.
- 10.2.5 oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (zgodne w treści z **Załącznikiem Nr 3** do SIWZ), aktualne na dzień składania ofert, dotyczące innych podmiotów, na których zasoby powołuje się Wykonawca, celem wstępnego wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim Wykonawca powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu;
- 10.2.6 dowód potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami innych podmiotów, który stanowi w szczególności zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
- 10.3 Oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia Wykonawcy z udziału w postępowaniu:**
- 10.3.1 oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 60 ustawy Pzp;
- 10.3.2 odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt. 1 ustawy Pzp.
- 10.4 Oświadczenia lub dokumenty potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu:**
- 10.4.1 Wykaz wykonanych bądź wykonywanych usług, o których mowa w pkt. 7.2.1. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem wartości,

przedmiotu, dat wykonania i podmiotów na rzecz których były wykonane lub są wykonywane – sporządzony wg wzoru stanowiącego **Załącznik Nr 4 do SIWZ**.

10.4.2 Dowody, że usługi wymienione w wykazie, o którym mowa w pkt 10.4.1 zostały wykonane bądź są wykonywane należycie, przy czym dowodami są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane. Jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy.

#### 10.5 Terminy składania oferty oraz oświadczeń lub dokumentów:

10.5.1 ofertę oraz oświadczenia lub dokumenty określone w pkt 10.2 SIWZ Wykonawca jest zobowiązany złożyć w terminie określonym w pkt 14.4 SIWZ;

10.5.2 oświadczenie określone w pkt 10.3.1 SIWZ Wykonawca jest zobowiązany złożyć **bez wezwania** w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp. Wraz z informacją Zamawiający zamieści na stronie internetowej Zamawiającego wzór przedmiotowego oświadczenia;

10.5.3 oświadczenia lub dokumenty określone w pkt 10.3.2, 10.4 SIWZ Wykonawca jest zobowiązany złożyć **na wezwanie** Zamawiającego. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni, aktualnych na dzień złożenia, oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w zdaniu 1.

Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp w ww. terminie składa również, aktualne na dzień złożenia, oświadczenia lub dokumenty wymienione w pkt 10.3.2 SIWZ, dotyczące każdego z tych podmiotów.

## 11. OFERTA WSPÓLNA

Zamawiający, dopuszcza możliwość składania oferty przez dwóch lub więcej Wykonawców (w ramach oferty wspólnej w rozumieniu art. 23 ustawy Pzp) pod warunkiem, że taka oferta spełniać będzie następujące wymagania:

11.1 Wykonawcy występujący wspólnie są zobowiązani do ustanowienia pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia publicznego.

11.2 Wszelka korespondencja prowadzona będzie przez Zamawiającego wyłącznie z pełnomocnikiem, którego adres należy wpisać w Formularzu oferty.

11.3 Pełnomocnictwo lub inny dokument (np. umowa konsorcjum, spółki cywilnej) z którego wynika takie pełnomocnictwo należy złożyć razem z ofertą w formie określonej w pkt 9.3.8 SIWZ.

11.4 W odniesieniu do warunków określonych w pkt 7.2 SIWZ, wymagania te muszą być spełnione wspólnie przez Wykonawców składających ofertę wspólną (nie musi ich spełniać osobno każdy z Wykonawców składających ofertę wspólną). Na ich potwierdzenie należy złożyć dokumenty określone w pkt 10.4 SIWZ.

- 11.5 Każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie składa oświadczenie Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (zgodne w treści z **Załącznikiem Nr 4** do SIWZ), aktualne na dzień składania ofert, celem wstępnego potwierdzenia, że każdy z Wykonawców ubiegających się wspólnie o zamówienie nie podlega wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 i ust. 5 pkt 1 ustawy Pzp oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu określone w SIWZ w zakresie, w którym każdy z nich wykazuje brak podstaw wykluczenia z postępowania oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.
- 11.6 Każdy z Wykonawców występujących wspólnie obowiązany jest do wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. W takim przypadku oświadczenia lub dokumenty wymienione w pkt 10.3.1-10.3.2. SIWZ składa każdy z Wykonawców występujących wspólnie.

## **12. WYKONAWCA ZAGRANICZNY**

- 12.1 Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 10.2.1 SIWZ zdanie 2 – składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania wskazujące sposób reprezentacji Wykonawcy oraz osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy. Dokument, o którym mowa powyżej powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 12.2 Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentu, o którym mowa w pkt 12.1 SIWZ, zastępuje się go dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Postanowienia pkt 12.1 SIWZ odnoszące się do wymaganego terminu ważności dokumentu stosuje się.

## **13. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ**

Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

## **14. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

- 14.1 Ofertę należy złożyć w trwale zamkniętym opakowaniu (np. kopercie), uniemożliwiającym bezśladowe otwarcie i zapoznanie się z treścią oferty przed upływem terminu otwarcia ofert.
- 14.2 Opakowanie powinno być oznakowane zgodnie z punktem 14.3 SIWZ oraz opatrzone co najmniej nazwą i adresem Wykonawcy. Jeżeli oferta jest umieszczona w kilku opakowaniach (np. przesyłka kurierska) wymogi określone w zdaniu pierwszym dotyczą w szczególności **opakowania zewnętrznego**.

14.3 Opakowanie należy zaadresować i opisać według wzoru:

Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie  
Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej  
ul. Grzybowska 80/82  
00-844 Warszawa;  
oznaczenie sprawy: KZGW/KB-85/2019  
OFERTA

na: „*Przygotowanie i świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego*”

Nie otwierać przed godz. 12<sup>00</sup> w dniu 26 kwietnia 2019 r.

- 14.4 Ofertę należy złożyć u Zamawiającego w Warszawie przy ulicy Grzybowskiej 80/82, do **Kancelarii znajdującej się w pokoju 636 (6 piętro)**, do dnia **26 kwietnia 2019 r. do godz. 11<sup>30</sup>**. Dla ofert przesłanych pocztą liczy się data i godzina dostarczenia oferty pod wskazany adres.
- 14.5 W przypadku złożenia oferty po terminie wskazanym w pkt 14.4 SIWZ, Zamawiający niezwłocznie zwróci ofertę, która została złożona po terminie.
- 14.6 **Uwaga: osoby, które chcą uczestniczyć w czynności otwarcia ofert zobowiązane są:**
- 14.6.1 **Wystąpić, na co najmniej 60 minut przed terminem wskazanym w pkt 14.8 SIWZ, do Piotra Komisarczyka (tel. 223720273; e-mail: piotr.komisarczyk@wody.gov.pl), o wystawienie przepustki podając imię i nazwisko osoby/osób dla których przepustka będzie wystawiona.**
- 14.6.2 **Stawić się w siedzibie Zamawiającego min. 30 minut przed terminem wskazanym w pkt 14.8 SIWZ.**
- 14.7 Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę przed upływem terminu składania ofert. Oferta ze zmianami oprócz oznaczeń, jak w pkt 14.3 SIWZ, będzie dodatkowo oznaczona określeniem „*Zmiana*”. Wykonawca wycofując ofertę zobowiązany jest przedłożyć stosowne oświadczenie podpisane przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji.
- 14.8 Otwarcie ofert nastąpi w dniu 26 kwietnia 2019 r. o godzinie 12<sup>00</sup> u Zamawiającego w Warszawie przy ulicy Grzybowskiej 80/82 00-844 Warszawa, pok. nr 611, zgodnie z art. 86 ustawy Pzp.
- 14.9 Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 14.10 Zamawiający nie bierze odpowiedzialności za skutki braku zachowania któregośkolwiek z wymogów określonych powyżej, w szczególności określonego w pkt 14.2 i 14.6 SIWZ.

## 15. KRYTERIA ORAZ SPOSÓB OCENY OFERT

- 15.1 Ocenie będą podlegały oferty ważne tj. oferty niepodlegające odrzuceniu.
- 15.2 Oferty oceniane będą na podstawie następujących kryteriów:
- 15.2.1 cena brutto – waga 60 %
- 15.2.2 termin uruchomienia infolinii (dostęp dla klienta) – waga 40 %

- 15.3 Ocena ofert zostanie dokonana wg poniższego wzoru:  
$$P = P_c + P_g$$
gdzie:  
P – łączna liczba punktów przyznanych badanej ofercie,  
P<sub>c</sub> – liczba punktów w kryterium „*cena brutto*”,  
P<sub>g</sub> – liczba punktów w kryterium „*termin uruchomienia infolinii (dostęp dla klienta)*”.
- 15.4 Ocena w poszczególnych kryteriach dokonywana będzie na poniższych zasadach:
- 15.4.1 Każda z ważnych ofert będzie punktowana w kryterium określonym w pkt 15.2.1 SIWZ poprzez porównanie ceny brutto oferty badanej do ceny brutto najniższej ze wszystkich ważnych ofert, wg poniższego wzoru:  
$$P_c = (C_n : C_b) \times 60$$
gdzie:  
C<sub>n</sub> – cena brutto najniższa spośród wszystkich ofert podlegających ocenie,  
C<sub>b</sub> – cena brutto oferty badanej.
- 15.4.2 Każda z ważnych ofert będzie punktowana w kryterium określonym w pkt 15.2.2 SIWZ poprzez przyznanie punktów za zaoferowany termin uruchomienia infolinii w następujący sposób:
- 1) za zaoferowanie 30 dni do uruchomienia infolinii – ofercie zostanie przyznane w tym kryterium 0 punktów,
  - 2) za zaoferowanie od 22 do 29 dni do uruchomienia infolinii – ofercie zostanie przyznane w tym kryterium 5 punktów,
  - 3) za zaoferowanie od 15 do 21 dni do uruchomienia infolinii – ofercie zostanie przyznane w tym kryterium 20 punktów,
  - 4) za zaoferowanie 14 lub mniej dni do uruchomienia infolinii – ofercie zostanie przyznane w tym kryterium 40 punktów.
- Uwaga!** Zamawiający zastrzega, że najdłuższy termin uruchomienia infolinii może wynieść 30 dni od dnia podpisania umowy. Oferta Wykonawcy zostanie odrzucona, na podstawie art. 89 ust 1 pkt 2 ustawy Pzp, jako niespełniająca wymagań SIWZ, w przypadku gdy Wykonawca zaoferuje termin uruchomienia infolinii dłuższy niż 30 dni.
- 15.5 Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w SIWZ. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która łącznie (suma punktów przyznanych we wszystkich kryteriach oceny ofert) uzyska największą liczbę punktów obliczonych zgodnie z wzorem określonym w pkt 15.3 SIWZ.
- 15.6 Obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

## 16. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w przedmiotowym postępowaniu.

## 17. FORMALNOŚCI KONIECZNE DO ZAWARCIA UMOWY

- 17.1 W przypadku, gdy oferta Wykonawców występujących wspólnie zostanie wybrana, Zamawiający może zażądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

- 17.2 Wykonawca, najpóźniej w dniu zawarcia umowy zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu wykaz osób, które będą wykonywać czynności Konsultanta infolinii wraz z informacją, że osoby te zatrudnione są na umowę o pracę. Nie przedstawienie powyższych oświadczeń i dokumentów jest równoznaczne z odstąpieniem Wykonawcy od zawarcia umowy z jego winy

## 18. UMOWA

- 18.1 Umowa zostanie zawarta według Wzoru umowy, stanowiącego **Załącznik Nr 5** do SIWZ.
- 18.2 Wykonawca akceptuje treść Wzoru umowy na wykonanie przedmiotu zamówienia, stanowiący **Załącznik Nr 5** do SIWZ, oświadczeniem zawartym w treści Formularza oferty. Postanowienia umowy ustalone we Wzorze nie podlegają zmianie przez Wykonawcę. Przyjęcie przez Wykonawcę postanowień Wzoru umowy stanowi jeden z wymogów ważności oferty.
- 18.3 Na podstawie art. 144 ust. 1 pkt 1 ustawy Pzp, Zamawiający informuje, że przewiduje możliwość zmian postanowień zawartej umowy w przypadkach określonych w § 13 Wzoru umowy.

## 19. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

- 19.1 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 Pzp, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale VI ustawy Pzp, na zasadach i w terminach określonych dla wartości zamówienia mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp.
- 19.2 Środkami ochrony prawnej, o których mowa w pkt. 19.1 SIWZ są:
- 19.2.1 Odwołanie.
- 19.2.2 Skarga do sądu.
- 19.3 Kwestie dotyczące odwołania uregulowane są w art. 180-198 ustawy Pzp.
- 19.4 Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom i uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu. Kwestie dotyczące skargi do sądu regulowane są w art. 198a-198g ustawy Pzp.

## 20. INFORMACJE POUFNE

- 20.1 Zgodnie z art. 37 ust. 6 ustawy Pzp, Zamawiający informuje, że za poufne uważa się wszystkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego. Takie informacje podlegają ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 20.2 W przypadku, w którym w postępowaniu Zamawiający będzie przekazywał informacje poufne, nie zostaną one zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego. Informacje poufne zostaną przekazane Wykonawcy w jeden z następujących sposobów:
- 20.2.1 Osobiście w siedzibie Zamawiającego po uprzednim wyznaczeniu przez Zamawiającego konkretnego miejsca, daty i godziny odbioru.

20.2.2 Przez pośłańca na adres wskazany przez Wykonawcę.

## **21. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW**

Integralną część SIWZ stanowią załączniki:

- 1) Załącznik Nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia,
- 2) Załącznik Nr 2 – Wzór Formularza oferty,
- 3) Załącznik Nr 3 – Wzór Oświadczenia Wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia oraz o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu,
- 4) Załącznik Nr 4 – Wykaz usług,
- 5) Załącznik Nr 5 – Wzór umowy.