


# 80781-2025 - Procedura konkurencyjna

Widok ogłoszenia

Powiązane ogłoszenia

## Widok ogłoszenia

 To ogłoszenie zmienia poprzednią wersję [44739-2025](#)

### ▼ Streszczenie

Procedura konkurencyjna

#### **Polska: Usługi dostawy oprogramowania**

Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

Polska, Miasto Wrocław (PL514)

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

Rodzaj procedury: Otwarta

#### **Nabywca**

Nabywca: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

E-mail: [wzp@um.wroc.pl](mailto:wzp@um.wroc.pl)

Polska, Miasto Wrocław (PL514), Wrocław

**LOT-0001: Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora**

Usługi dostawy oprogramowania

Polska, Miasto Wrocław (PL514) Wrocław

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

Termin składania ofert: 21/02/2025 - 10:00:00 (UTC+1)

### ▼ Języki i formaty

**Język urzędowy** (Podpisany plik PDF)

BG CS DA DE EL ES EN ET FI FR GA HR HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV



PDF

BG CS DA DE EL ES EN ET FI FR GA HR HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV



**HTML – tłumaczenie maszynowe**

BG CS DA DE EL ES EN ET FI FR GA HR HU IT LT LV MT NL PL PT RO SK SL SV

▼ **Ogłoszenie**Język urzędowy **80781-2025 - Procedura konkurencyjna****Polska – Usługi dostawy oprogramowania – Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora****OJ S 26/2025 06/02/2025****Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi****1. Nabywca****1.1. Nabywca**

Oficjalna nazwa: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

E-mail: [wzp@um.wroc.pl](mailto:wzp@um.wroc.pl)

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

**2. Procedura****2.1. Procedura**

Tytuł: Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

Opis: Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na udzieleniu dostępu do Systemu i utrzymanie go w prawidłowym stanie według specyfikacji opisanej w Załączniku nr 1 do Projektu umowy (Załącznik nr 1 do SWZ) – z uwzględnieniem ewentualnych zmian wprowadzonych w ramach Rozwoju – przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w formie niewyłącznej i w oparciu o technologię stworzoną przez Wykonawcę, za pomocą której Zamawiający będzie mógł realizować działania związane z obsługą Klientów. Przez System, o którym mowa powyżej należy rozumieć udostępniony przez Wykonawcę system informatyczny typu SaaS, którego celem działania jest świadczenie usługi wsparcia klientów w zakresie obsługi procesów realizowanych: a) pośrednio, tj. na stronach internetowych oraz w aplikacjach mobilnych jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci poprzez widget, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy, b) bezpośrednio, tj. w siedzibach jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci, przez QR kody, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy

Identyfikator procedury: 900f5c0a-aa31-4867-82c4-cbfe4143dac4

Wewnętrzny identyfikator: ZP/PN/4/2025/WZN

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: tak

Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Wstępne ogłoszenie informacyjne nr 512240-2024

**2.1.1. Przeznaczenie**

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72268000 Usługi dostawy oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72262000 Usługi rozbudowy oprogramowania

### 2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)

Kraj: Polska

### 2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

### 2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

### 2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia

## 5. Część zamówienia

---

### 5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Udostępnienie internetowego komunikatora umożliwiającego połączenie za pośrednictwem czatu wideo mieszkańca Wrocławia z pracownikiem Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego Wrocławia na okres 24 miesięcy, wraz z opcją przedłużenia tego okresu i usługami rozwoju komunikatora

Opis: Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na udzieleniu dostępu do Systemu i utrzymanie go w prawidłowym stanie według specyfikacji opisanej w Załączniku nr 1 do Projektu umowy (Załącznik nr 1 do SWZ) – z uwzględnieniem ewentualnych zmian wprowadzonych w ramach Rozwoju – przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w formie niewyłącznej i w oparciu o technologię stworzoną przez Wykonawcę, za pomocą której Zamawiający będzie mógł realizować działania związane z obsługą Klienta. Przez System, o którym mowa powyżej należy rozumieć udostępniony przez Wykonawcę system informatyczny typu SaaS, którego celem działania jest świadczenie usługi wsparcia klientów w zakresie obsługi procesów realizowanych: a) pośrednio, tj. na stronach internetowych oraz w aplikacjach mobilnych jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci poprzez widget, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy, b) bezpośrednio, tj. w siedzibach jednostek operacyjnych, do których dostęp mają ich klienci, przez QR kody, za pomocą narzędzia typu video chat oraz chat tekstowy

Wewnętrzny identyfikator: ZP/PN/4/2025/WZN

#### 5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72268000 Usługi dostawy oprogramowania

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72262000 Usługi rozbudowy oprogramowania

Opcje:

Opis opcji: Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji polegającej na: - udostępnieniu Systemu na okres kolejnych 12 miesięcy liczonych od dnia zakończenia okresu udostępnienia w ramach zamówienia podstawowego, tj. na łączny okres 36 miesięcy od dnia uruchomienia Systemu, - zleceniu prace związanych z Rozwojem w liczbie maksymalnie 500 roboczogodzin w okresie trwania umowy, w tym w przedłużonym okresie udostępnienia Systemu

#### 5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: ul. Nowy Targ 1-8

Miejscowość: Wrocław

Kod pocztowy: 50-141

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)

Kraj: Polska

### 5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

### 5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 490 700,00 PLN

### 5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział: Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Informacje dodatkowe: 1. Z postępowania wyklucza się Wykonawców w stosunku do których zachodzi jedna lub więcej przesłanek określonych w: a) art. 108 ust. 1 ustawy Pzp (z zastrzeżeniem art. 110 ust. 2 ustawy Pzp); b) 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), w brzmieniu nadanym rozporządzeniem Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022, str. 1); c) 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 2024 r., poz. 507). Zamawiający przewiduje również możliwość wykluczenia z postępowania Wykonawcy: - na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp, tj.: a) w stosunku do którego otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury, 2. Zamawiający stwierdzi, iż Wykonawca spełnił warunek udziału w postępowaniu -w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej jeśli wykaże on, że: A) w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał lub wykonuje należycie co najmniej: a) jedną usługę polegającą na udostępnieniu systemu informatycznego w modelu subskrypcyjnym przez okres co najmniej 12 miesięcy z uwzględnieniem jego wdrożenia w podmiocie zamawiającym oraz b) jedną usługę utrzymania o wartości co najmniej 100.000,00 zł w skali roku. Na potwierdzenie tego warunku Wykonawca złoży Wykaz wykonanych usług w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane należycie. Dowodami, o których mowa powyżej, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonane a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy. B) dysponuje lub będzie dysponować: c) osobą pełniącą funkcję Kierownika Projektu posiadającego doświadczenie w nadzorowaniu realizacji co najmniej jednego projektu polegającego łącznie na wykonaniu lub wykonywaniu: - jednej usługi udostępnienia systemu informatycznego w modelu subskrypcyjnym przez okres co najmniej 12 miesięcy, z uwzględnieniem jej wdrożenia w podmiocie zamawiającym oraz - jednej usługi utrzymania o wartości co najmniej 100.000,00 zł w skali roku d) dwoma (2) osobami wykonującymi prace informatyczne związane z realizacją SLA i Rozwoju, które mają doświadczenie w pracy programistycznej przy rozwoju lub utrzymaniu systemu informatycznego w modelu subskrypcyjnym przez okres co najmniej 12 miesięcy w ramach co najmniej jednego projektu (każda z nich). Na potwierdzenie tego warunku Wykonawca złoży Wykaz osób

### 5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

### 5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 24 miesiące usługi udostępnienia Systemu w ramach zamówienia podstawowego

Waga (wartość procentowa, dokładna): 30

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 12 miesięcy usługi udostępnienia Systemu w ramach prawa opcji

Waga (wartość procentowa, dokładna): 10

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena brutto za 500 roboczogodzin w ramach prac związanych z Rozwojem

Waga (wartość procentowa, dokładna): 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Doświadczenie Kierownika Projektu

Waga (wartość procentowa, dokładna): 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Doświadczenie osób wykonujących prace informatyczne związane z realizacją SLA i Rozwoju

Waga (wartość procentowa, dokładna): 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Zatrudnienie osób zagrożonych wykluczeniem społecznym

Waga (wartość procentowa, dokładna): 5

#### 5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

#### 5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: polski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Termin składania ofert: 21/02/2025 10:00:00 (UTC+1)

Termin, do którego oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 21/02/2025 10:30:00 (UTC+1)

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

#### 5.1.15. Techniki

Umowa ramowa: Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów: Brak dynamicznego systemu zakupów

#### 5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Organizacja rozpatrująca oferty: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

TED eSender: Publications Office of the European Union

## 8. Organizacje

---

### 8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Gmina Wrocław - Urząd Miejski Wrocławia

Numer rejestracyjny: 001094670

Adres pocztowy: ul. Nowy Targ 1-8

Miejscowość: Wrocław

Kod pocztowy: 50-141

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Wrocław (PL514)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Wydział Zamówień Publicznych

E-mail: [wzp@um.wroc.pl](mailto:wzp@um.wroc.pl)

Telefon: +48717779230

Faks: +48717779229

Adres strony internetowej: <https://bip.um.wroc.pl/przetargi/101>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://portal.smartpzp.pl/umw>

Profil nabywcy: <https://portal.smartpzp.pl/umw>

#### **Role tej organizacji:**

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

#### 8.1. **ORG-0002**

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 5262239325

Adres pocztowy: ul. Postępu 17a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Sekretariat Biura Odwołań

E-mail: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Telefon: +48 224587801

Adres strony internetowej: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

##### **Role tej organizacji:**

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

#### 8.1. **ORG-0000**

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union

Numer rejestracyjny: PUBL

Miejscowość: Luxembourg

Kod pocztowy: 2417

Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)

Kraj: Luksemburg

E-mail: [ted@publications.europa.eu](mailto:ted@publications.europa.eu)

Telefon: +352 29291

Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>

##### **Role tej organizacji:**

TED eSender

## 10. Zmiana

---

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana: 44739-2025

Główny powód zmiany: Aktualizacja informacji

Opis: Zmianie uległ jeden z warunków udziału w postępowaniu oraz termin składania i otwarcia ofert

## 11. Informacje o ogłoszeniu

---

### 11.1. Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3a0fabee-e924-43a8-bf0a-ae5ead28b510 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 05/02/2025 13:42:59 (UTC)

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

**11.2. Informacje o publikacji**

Numer publikacji ogłoszenia: 80781-2025

Numer wydania Dz.U. S: 26/2025

Data publikacji: 06/02/2025