**Ogłoszenie o zamówieniu**
**Usługi**
**Kompleksowa obsługa informatyczna Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki**

## SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

**1.1.) Rola zamawiającego**

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** ZACHĘTA - NARODOWA GALERIA SZTUKI

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 000275949

**1.5) Adres zamawiającego**

**1.5.1.) Ulica:** Plac Stanisława Małachowskiego 3

**1.5.2.) Miejscowość:** Warszawa

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 00-916

**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:** j.sadurska@zacheta.art.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** https://zacheta.art.pl

**1.6.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - państwowe i samorządowe instytucje kultury

**1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Rekreacja, kultura i religia

## 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:**

Kompleksowa obsługa informatyczna Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-a60c1815-5608-4871-8971-cc52ade960ea

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2026/BZP 00510178

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2026-10-29

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

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2026/BZP 00058711/05/P

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

1.3.3 Kompleksowa obsługa informatyczna Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki

**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://zacheta.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:** Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia odbywa się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, za pośrednictwem:

- platformy zakupowej (Market Planet) dostępnej pod adresem:
https://zacheta.ezamawiajacy.pl/zwanej dalej Platformą lub Systemem
oraz
- poczty e-mail dostępnej pod adresem: j.sadurska@zacheta.art.pl

Szczegółowe informacje dotyczące przyjętego w postępowaniu sposobu komunikacji znajdują się w rozdziale III podrozdział 1 niniejszej SWZ. Instrukcja korzystania z systemu dostępna jest w zakładce: „Baza wiedzy" na stronie platformy „e-zamawiający" Firmy Simplifae Poland S.A., ul Domaniewska 49, 02-672 Warszawa, zwanej dalej „Platformą", dostępnej pod adresem jak wyżej. UWAGA! Przed przystąpieniem do składania oferty wykonawca jest zobowiązany zapoznać się z Instrukcją korzystania z Platformy zakupowej.

**3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:** Wymagania techniczne i organizacyjne dot. korespondencji elektronicznej zostały określone w rozdziale III SWZ.

**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):** Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zawiera SWZ:
- rozdz. I podrozdział 16 SWZ,
- Załącznik nr 2 – Klauzula RODO - w postępowaniu o udzielenie przedmiotowego zamówienia;
- Załącznik nr 3 – Projektowane Postanowienia Umowy (PPU) - które zawierają Klauzulę informacyjną dla osób uczestniczących w zawieraniu i realizacji umowy.

**3.16.) RODO (ograniczenia stosowania):** Skorzystanie przez osobę, której dane osobowe dotyczą, z uprawnienia do sprostowania lub uzupełnienia danych osobowych (art. 16 RODO) nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp. W postępowaniu o udzielenie zamówienia zgłoszenie żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, o którym mowa w art. 18 ust. 1 RODO, nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia postępowania.

## 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:** TP/03/2026

**4.1.3.) Rodzaj zamówienia:** Usługi

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

**4.1.5.) Wartość zamówienia:** 737874,66 PLN

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

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

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

**4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

1) Przedmiot zamówienia stanowi: Kompleksowa obsługa informatyczna Zachęty – Narodowej Galerii Sztuki.

2) Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, opis wymagań zamawiającego w zakresie realizacji i odbioru określają:

- opis przedmiotu zamówienia – Załącznik nr 1 do SWZ;
- projektowane postanowienia umowy – Załącznik nr 3 do SWZ.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 72253000-3 - Usługi pomocy komputerowej i podobne

**4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:**

72611000-6 - Usługi w zakresie wsparcia technicznego

72700000-7 - Usługi w zakresie sieci komputerowej

72253200-5 - Usługi w zakresie wsparcia systemu

72250000-2 - Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów

72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

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

**4.2.9) Rodzaj i maksymalna wartość opcji oraz okoliczności skorzystania z opcji:**
Zamawiający przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji zgodnie z postanowieniami OPZ (Załącznika nr 1 do SWZ) i PPU (Załącznika nr 3 do SWZ).

**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**

**4.3.1.) Sposób oceny ofert:** Oferty będą oceniane metodą punktową w skali 100-punktowej przez komisję przetargową.

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

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

**Kryterium 1**

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Cena

**4.3.6.) Waga:** 60

**Kryterium 2**

**4.3.4.) Rodzaj kryterium:**
organizacja, kwalifikacje zawodowe i doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia

**4.3.5.) Nazwa kryterium:** Doświadczenie zespołu

**4.3.6.) Waga:** 30

**Kryterium 3**

**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:** Czas reakcji na zgłoszenia

**4.3.6.) Waga:** 10

**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.**
Na podstawie art. 112 ustawy Pzp zamawiający określa warunek/warunki udziału w postępowaniu dotyczący/-e:
1) zdolności do występowania w obrocie gospodarczym;

Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

2) uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, jeśli wynika to z odrębnych przepisów;
Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

3) sytuacji ekonomicznej lub finansowej;
Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie.

4) zdolności technicznej lub zawodowej.

Zamawiający uzna, że wykonawca spełni ww. warunek udziału w postępowaniu, jeżeli wykaże, że:

a) wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej jedno zamówienie polegające na świadczeniu usługi wsparcia IT obejmujące co najmniej 80 użytkowników oraz łącznie Service Desk/helpdesk, wsparcie onsite, administrację serwerami i siecią oraz wsparcie środowiska Microsoft 365 lub równoważnego środowiska usług chmurowych obejmującego co najmniej obsługę poczty elektronicznej, zarządzanie tożsamością oraz współdzielenie dokumentów, realizowane w sposób ciągły przez okres minimum 12 miesięcy, gdzie wartość zamówienia wynosiła nie mniej niż 100.000 zł brutto.

Przez każde jedno zamówienie Zamawiający rozumie usługę realizowaną w ramach jednej umowy. W przypadku usługi, która jest nadal kontynuowana Zamawiający wymaga, aby okres jej zrealizowanej części wynosił co najmniej 12 miesięcy.

b) dysponuje opisanym niżej zespołem osób delegowanych na stałe do realizacji przedmiotowego zamówienia, które posiadają odpowiednie doświadczenie w zakresie świadczenia usługi wsparcia IT, w tym co najmniej:

- 2 osobami w roli konsultanta onsite, każdy z min. 2 letnim doświadczeniem w realizacji usług wsparcia IT w tym obszarze;

- 3 osobami w roli konsultantów dedykowanych do wsparcia online, każdy z min. 3 letnim doświadczeniem w realizacji usług wsparcia IT w tym obszarze;

- 1 osobą w roli Administratora systemów, z min. 5 letnim doświadczeniem w realizacji usług wsparcia IT w tym obszarze w tym doświadczenie zdobyte podczas realizacji usług obejmujących administrację środowiskiem Microsoft Windows Server, Active Directory, DNS/DHCP, Hyper-V oraz Microsoft 365/Entra;

- 1 osobą w roli Specjalisty Bezpieczeństwa IT, z min. 3 letnim doświadczeniem w realizacji usług wsparcia IT w tym obszarze w tym w zakresie sieci, Palo Alto/FortiGate, VPN, VLAN, analizy logów/incydentów;

- 1 osobą w roli Koordynatora Usługi, z min. 2 letnim doświadczeniem w realizacji usług wsparcia IT w tym obszarze.

Zamawiający dopuszcza łączenie ról Administratora Systemów, Specjalisty ds. Bezpieczeństwa IT oraz Koordynatora Usługi w taki sposób że jedna osoba może pełnić maksymalnie dwie spośród wskazanych tu ról, pod warunkiem spełniania wymagań przewidzianych dla każdej z nich. Niedopuszczalne jest pełnienie przez jedną osobę wszystkich wyżej wskazanych trzech ról jednocześnie.

Przez dysponowanie osobami skierowanymi do realizacji zamówienia przez cały okres jego wykonywania Zamawiający rozumie zapewnienie stałej dostępności tych osób do realizacji usług objętych zamówieniem. Zamawiający dopuszcza zmianę osoby wskazanej w wykazie pod warunkiem zastąpienia jej osobą posiadającą kwalifikacje i doświadczenie nie gorsze niż wymagane w niniejszym warunku udziału w postępowaniu.

Osoby wskazywane w ramach warunku udziału w postępowaniu musza być tymi samymi osobami, którymi Wykonawca będzie się legitymował na potrzeby kryterium oceny ofert.

Pozostałe informacje odnośnie powyższego warunku:
W przypadku wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia powyższy warunek musi spełniać w całości jeden z wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Zamawiający nie dopuszcza łączenia potencjału podmiotów wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w celu spełnienia powyższego warunku.
To samo dotyczy wykonawcy, który w celu spełnienia warunku udziału
w postępowaniu będzie polegał na potencjale podmiotów udostępniających mu zasoby. W takim przypadku warunek udziału w postępowaniu musi spełniać w całości ten podmiot.

Pozostałe informacje zgodnie z SWZ.

**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:** I. WRAZ Z OFERTĄ WYKONAWCA SKŁADA:

- Załącznik nr 5 do SWZ – tj. Oświadczenie (wstępne) wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu. W treści oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, wykonawca wskazuje, czy w niniejszym postępowaniu będzie posługiwał się Certyfikatem wykonawcy zamówień publicznych, o którym mowa w art. 124 ust. 2 ustawy Pzp. Brak informacji o certyfikacie będzie uznany za oświadczenie wykonawcy, że w niniejszym postępowaniu nie będzie on posługiwał się certyfikatem. Pozostałe informacje ba temat certyfikacji Wykonawców określono szczegółowo w rozdziale II podrozdziale 9 lit. k) SWZ;

- Załącznik nr 6 do SWZ – tj. Zobowiązanie do udostępnienia zasobów / o ile dotyczy / ;

- Załącznik nr 7 do SWZ – tj. Oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia / o ile dotyczy /.

II. NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO WYKONAWCA SKŁADA:

- Załącznik nr 8 do SWZ – tj. Oświadczenie o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, w zakresie podstaw wykluczenia z postępowania, wskazanych przez Zamawiającego w zakresie:
- art. 108 ust. 1 ustawy Pzp;
- 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 2025 r. poz. 514).

**5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu:** I. WRAZ Z OFERTĄ WYKONAWCA SKŁADA:

- Załącznik nr 5 do SWZ – tj. Oświadczenie (wstępne) wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu. W treści oświadczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, wykonawca wskazuje, czy w niniejszym postępowaniu będzie posługiwał się certyfikatem wykonawcy zamówień publicznych, o którym mowa w art. 124 ust. 2 ustawy Pzp. Brak informacji o certyfikacie będzie uznany za oświadczenie wykonawcy, że w niniejszym postępowaniu nie będzie on posługiwał się certyfikatem. Pozostałe informacje ba temat certyfikacji Wykonawców określono szczegółowo w rozdziale II podrozdziale 9 lit. k) SWZ;

- Załącznik nr 6 do SWZ – tj. Zobowiązanie do udostępnienia zasobów / o ile dotyczy / ;

- Załącznik nr 7 do SWZ – tj. Oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia / o ile dotyczy /.

II. NA WEZWANIE ZAMAWIAJACEGO WYKONAWCA SKŁADA:

- Załącznik nr 9A do SWZ - tj. Wykaz usług, wykonanych nie wcześniej niż w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich rodzaju, wartości, daty i miejsca wykonania oraz podmiotów, na rzecz których usługi te zostały wykonane oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi zostały wykonane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – inne odpowiednie dokumenty;

- Załącznik nr 9B do SWZ - tj. Wykaz osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usługi, 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.

**5.8.) Wykaz przedmiotowych środków dowodowych:**
Zamawiający nie stawia w tym zakresie żadnych wymogów.

**5.9.) Zamawiający przewiduje uzupełnienie przedmiotowych środków dowodowych:** Nie

**5.11.) Wykaz innych wymaganych oświadczeń lub dokumentów:**
Zgodnie z 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:** Nie

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

**6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:**
1. Zgodnie z SWZ i treścią niniejszego ogłoszenia, w przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, Wykonawca składa wraz z ofertą Oświadczenie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie

zamówienia.

• Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, spośród których tylko jeden spełnia warunek dotyczący uprawnień, są zobowiązani dołączyć do oferty oświadczenie, z którego wynika, które roboty budowlane, dostawy lub usługi wykonają poszczególni wykonawcy.
• Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z wykonawców, którzy wykonają roboty budowlane lub usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane. W takiej sytuacji wykonawcy są zobowiązani dołączyć do oferty oświadczenie, z którego wynika, które roboty budowlane, dostawy lub usługi wykonają poszczególni wykonawcy.
(Wzór niniejszego Oświadczenia stanowi Zał. nr 7 do SWZ).

2. W przypadku wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wykonawcy zobowiązani są do ustanowienia pełnomocnika. Dokument pełnomocnictwa, z treści którego będzie wynikało umocowanie do reprezentowania w postępowaniu o udzielenie zamówienia tych wykonawców należy załączyć do oferty.
Pełnomocnictwo powinno być załączone do oferty i powinno zawierać w szczególności wskazanie:
- postępowania o zamówienie publiczne, którego dotyczy,
- wszystkich wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia wymienionych z nazwy z określeniem adresu siedziby,
- ustanowionego pełnomocnika oraz zakresu jego umocowania.

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

## 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:**
Zgodnie z treścią Załącznika nr 3 do SWZ stanowiącego Projektowane Postanowienia Umowy (PPU).

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

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

**8.1.) Termin składania ofert:** 2026-11-06 10:00

**8.2.) Miejsce składania ofert:** https://zacheta.ezamawiajacy.pl/

**8.3.) Termin otwarcia ofert:** 2026-11-06 10:30

**8.4.) Termin związania ofertą:** 30 dni

## SEKCJA IX – POZOSTAŁE INFORMACJE

Odnosząc się do okresu realizacji zamówienia wskazanego w niniejszym Ogłoszeniu Zamawiający wyjaśnia, że wymaga, aby zamówienie było wykonywane sukcesywnie przez okres 24 miesięcy z datą uruchomienia usługi od 01.01.2027 r. - w celu zapewnienia ciągłości obsługi.
Z uwagi na to, że termin zawarcia umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia jak również data rozpoczęcia świadczenia usługi jest zależna od przebiegu i terminu zakończenia przedmiotowego postępowania, Zamawiający zastrzega, że data rozpoczęcia realizacji zamówienia może ulec zmianie stosownie do okresu realizacji postępowania.