Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 007001280

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Tamka 1

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-349

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: zp.kgohp@ohp.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: https://ohp.pl/

1.6.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - jednostka budżetowa

1.7.) Przedmiot działalności zamawiającego: Edukacja

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:

Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-2cf3a345-1aec-4d57-a65a-154693519561

2.5.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00538696

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2026-11-13

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2026/BZP 00213721/05/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.12 Dostarczenie, wdrożenie i utrzymanie chmurowej platformy Contact Center w modelu CCaaS wraz z usługami telekomunikacyjnymi

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://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-2cf3a345-1aec-4d57-a65a-154693519561

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: W postępowaniu o udzielenie zamówienia
komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu Platformy eZamówienia, która jest dostępna pod adresem https://ezamowienia.gov.pl
Sposób komunikacji opisuje instrukcja:
https://media.ezamowienia.gov.pl/pod/2021/10/Komunikacja-w-postepowaniu-5.1.pdf.

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: Zgodnie z zapisami w SWZ - Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji" wynosi 150 Mb (wielkość dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).
Sposób komunikacji opisuje instrukcja:
https://media.ezamowienia.gov.pl/pod/2021/10/Komunikacja-w-postepowaniu-5.1.pdf.

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): zgodnie z zapisami w SWZ

3.16.) RODO (ograniczenia stosowania): zgodnie z zapisami w SWZ

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: 8/B/KGOHP/2026/ZL

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 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. Przedmiotem zamówienia jest kompleksowe dostarczenie, wdrożenie oraz utrzymanie jednej wspólnej, zaawansowanej platformy Contact Center o architekturze wielokanałowej, przeznaczonej do obsługi wszystkich użytkowników i procesów Zamawiającego.
Platforma ma zastąpić 2 dotychczasowe systemy Contact Center i zapewnić ciągłą, skalowalną oraz jednolitą obsługę klientów w ramach wspólnego środowiska, przy zachowaniu logicznego rozdzielenia kampanii, kolejek, danych i uprawnień.
2. Szczegółowy opis, etapy oraz sposób realizacji zamówienia zawiera Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 1 do SWZ, który będzie również stanowił Załącznik nr 2 do umowy.

4.2.6.) Główny kod CPV: 79512000-6 - Centrum obsługi klienta

4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

64210000-1 - Usługi telefoniczne i przesyłu danych

79511000-9 - Usługi operatorów telefonicznych

72260000-5 - Usługi w zakresie oprogramowania

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: do 2027-12-31

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: 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:
inne.

4.3.5.) Nazwa kryterium: Gwarantowana miesięczna dostępność SLA

4.3.6.) Waga: 20

Kryterium 3

4.3.4.) Rodzaj kryterium:
inne.

4.3.5.) Nazwa kryterium: Czas naprawy dla awarii krytycznej

4.3.6.) Waga: 15

Kryterium 4

4.3.4.) Rodzaj kryterium:
inne.

4.3.5.) Nazwa kryterium: Czas reakcji dla awarii krytycznej

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: Tak

5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:

Art. 109 ust. 1 pkt 4

Art. 109 ust. 1 pkt 8

Art. 109 ust. 1 pkt 10

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.
zdolności technicznej lub zawodowej – wiedza i doświadczenie Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał należycie lub wykonuje należycie co najmniej jedną usługę polegającą na udostępnieniu i utrzymaniu systemu Contact Center w modelu chmurowym (CCaaS/SaaS), obejmującą obsługę telefonicznych połączeń przychodzących i wychodzących oraz wsparcie techniczne, przez nieprzerwany okres co najmniej sześciu miesięcy, na rzecz co najmniej 20 użytkowników systemu.

W przypadku usługi nadal wykonywanej okres sześciu miesięcy musi upłynąć najpóźniej
w dniu składania ofert. Dopuszcza się wykazanie jednej usługi obejmującej większy zakres. Zamawiający nie wymaga wskazywania marek ani nazw produktów oraz nie zastrzega realizacji w sektorze publicznym.

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: 1) Oświadczenie Wykonawcy o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp - w zakresie podstaw wykluczenia wskazanych w Rozdziale XI SWZ – wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 8 do SWZ;

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: Wykaz usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert,
a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie – wraz z podaniem przedmiotu usługi, dat wykonania (od-do) i podmiotów (nazwa, adres) na rzecz których usługi zostały wykonane/są wykonywane oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – w zakresie spełniania warunków udziału określonych w Rozdziale X pkt 2 ppkt 4) SWZ - zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do SWZ.
Dowodami, o których mowa powyżej są:
a) referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonane lub są nadal wykonywane, bądź
b) oświadczenie Wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów określonych w ppkt a.
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.

5.9.) Zamawiający przewiduje uzupełnienie przedmiotowych środków dowodowych: Nie

5.11.) Wykaz innych wymaganych oświadczeń lub dokumentów:
1. ZOBOWIĄZANIE podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w art. 118 ust. 3 ustawy Pzp wraz z oświadczeniem, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp – jeśli dotyczy - zgodnie z Załącznikiem nr 7 do SWZ.
2. PEŁNOMOCNICTWO lub inny dokument potwierdzający, że oferta została złożona przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy – w przypadku, gdy oferta jest składana przez podmioty występujące wspólnie lub gdy oferta została podpisana przez inną osobę niż umocowana w dokumencie rejestrowym Wykonawcy.
3. OŚWIADCZENIE Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia składane na podstawie art. 117 ust. 4 ustawy Pzp, z którego będzie wynikać, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy – jeżeli dotyczy – zgodnie z Załącznikiem nr 6 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: Nie

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Tak

6.6.) Wymagania dotyczące składania oferty przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia:
1. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia (np. konsorcjum lub spółki cywilne).
2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia szczegółowe wymagania zostały określone w rozdziale XIII SWZ.

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 zapisami w Projektowanych postanowieniach umowy

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

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2026-11-23 09:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Platformy e-Zamówienia, Strona prowadzonego postępowania: https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-2cf3a345-1aec-4d57-a65a-154693519561

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2026-11-23 09:30

8.4.) Termin związania ofertą: 30 dni

SEKCJA IX – POZOSTAŁE INFORMACJE

Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się Wykonawcę, w stosunku, do którego zachodzi 5) którakolwiek z okoliczności, o których mowa w art. 7 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r.
o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego t.j. Dz.U. z 2025 r. poz. 514, dalej: „ustawa sankcyjna”, tj.:
a) wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę, o której mowa w art. 2 ustawy specjalnej, zwanej dalej „listą”, na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej;
b) którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej;
c) którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy specjalnej.