

Nr referencyjny nadany sprawie przez Zamawiającego: **COI-ZAK.262.7.2026**

**Identyfikator (ID) postępowania na Platformie e-Zamówienia:** ocds-148610-676382dc-a9e0-4559-8f2b-5ea544be537e

**Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:** <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-676382dc-a9e0-4559-8f2b-5ea544be537e>

## **SPECYFIKACJA WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SWZ)**

### **UDOSTĘPNIENIE SYSTEMU WRAZ Z OBSŁUGĄ NUMERÓW DOSTĘPOWYCH W CELU ZAPEWNIENIA FUNKCJONOWANIA SYSTEMU TELEFONÓW INFORMACYJNYCH (INFOLINII) WRAZ Z NARZĘDZIAMI TYPU CRM**

#### **POSTĘPOWANIE**

**PROWADZONE JEST ZGODNIE Z POSTANOWIENIAMI USTAWY Z DNIA 11 WRZEŚNIA 2019 R.  
PRAWO ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH  
(TEKST JEDNOLITY: Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 ze zm.),  
W TRYBIE PODSTAWOWYM BEZ NEGOCJACJI**

Warszawa, dnia 27.03.2026 roku

**ZATWIERDZAM**

**Sebastian Wilk**  
**Zastępca Dyrektora Centralnego Ośrodka**  
**Informatyki**  
*/-/*

**SPIS TREŚCI:**

Rozdział I - Instrukcja dla Wykonawców;

Rozdział II - Opis przedmiotu zamówienia;

Rozdział III - Projektowane postanowienia umowy;

Rozdział IV - Formularz Oferty wraz z załącznikami:

- 1) Wzorem oświadczenia Wykonawcy na wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia – *składany wraz z ofertą*;
- 2) Wzorem Zobowiązania innych podmiotów do oddania do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia – jeżeli dotyczy;
- 3) Wzorem wykazu usług - *składany w odpowiedzi na wezwanie z art. 274 ust. 1 ustawy Pzp*;
- 4) Wzorem oświadczenia składanego na podstawie 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 (t.j. Dz. U z 2024 r. poz. 507) – *składany wraz z ofertą*;
- 5) Wzorem oświadczenia o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy - *składany w odpowiedzi na wezwanie z art. 274 ust. 1 ustawy Pzp*;

**ROZDZIAŁ I – INSTRUKCJA DLA WYKONAWCÓW****1. Nazwa i adres Zamawiającego**

**Centralny Ośrodek Informatyki**  
**Aleje Jerozolimskie 132-136**  
**02-305 Warszawa**  
e-mail: [zamowienia.publiczne@coi.gov.pl](mailto:zamowienia.publiczne@coi.gov.pl)  
[www.coi.gov.pl/zamowienia-publiczne](http://www.coi.gov.pl/zamowienia-publiczne)  
<https://ezamowienia.gov.pl/>  
nr tel.: 22 250 28 83 lub 22 250 28 85

**2. Oznaczenie Wykonawcy**

- 2.1. Na potrzeby niniejszego postępowania przez Wykonawcę należy rozumieć osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która oferuje na rynku dostawę produktów lub świadczenie usług lub ubiega się o udzielenie zamówienia, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie zamówienia publicznego.
- 2.2. Ilekroć w SWZ znajdują się zapisy dotyczące Wykonawcy, stosuje się je odpowiednio do Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.
  - 2.2.1. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie niniejszego zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w niniejszym postępowaniu albo reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
  - 2.2.2. Za Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia uznaje się wspólników spółki cywilnej.
  - 2.2.3. Wszelka korespondencja Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia prowadzona będzie wyłącznie z ustanowionym pełnomocnikiem.

**3. Tryb udzielania zamówienia**

- 3.1. Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie podstawowym bez negocjacji, na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 roku Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. poz. 2024 r. poz. 1320 ze zm.) zwanej w dalszej części SWZ „ustawą Pzp”.
- 3.2. Zamawiający informuje że zgodnie art. 7 ust. 6-7 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 2023 r. poz. 1497 z późn. zm.) osoba lub podmiot podlegające wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 tej ustawy, które w okresie tego wykluczenia ubiegają się o udzielenie zamówienia publicznego podlegają karze pieniężnej. Karę pieniężną, o której mowa w ust. 6 tej ustawy, nakłada Prezes Urzędu Zamówień Publicznych, w drodze decyzji, w wysokości do 20 000 000 zł.
- 3.3. Zamawiający informuje, że zgodnie z art. 7 ust. 5 ustawy, o której mowa w pkt 3.2 powyżej, przez ubieganie się o udzielenie zamówienia publicznego rozumie się złożenie oferty.

#### **4. Informacja, czy Zamawiający przewiduje wybór najkorzystniejszej oferty z możliwością prowadzenia negocjacji**

Zamawiający nie przewiduje wyboru najkorzystniejszej oferty z możliwością prowadzenia negocjacji.

#### **5. Opis przedmiotu zamówienia oraz zamówienia częściowe**

- 5.1. Przedmiotem zamówienia jest **udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM.**
- 5.2. Przedmiot zamówienia został szczegółowo opisany w rozdziale II SWZ – Opis przedmiotu zamówienia.
- 5.3. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
- 5.4. Wszystkie wymagania określone w rozdziale II SWZ – Opis przedmiotu zamówienia stanowią wymagania minimalne, a ich spełnienie jest obligatoryjne. Niespełnienie ww. wymagań minimalnych będzie skutkowało odrzuceniem oferty na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp, jako niezgodnej z warunkami zamówienia.
- 5.5. Wspólny Słownik Zamówień (CPV):  
64211000-8 - Publiczne usługi telefoniczne
- 5.6. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych. Ze względów technicznych i wykonawczych oraz racjonalnego wydatkowania środków publicznych nie ma możliwości podzielenia zamówienia na części. Podział zamówienia na części groziłby ograniczeniem konkurencji albo nadmiernymi trudnościami technicznymi i kosztami wykonania zamówienia, a także potrzebą skoordynowania działań różnych Wykonawców realizujących poszczególne części zamówienia. Decyzja o nie dzieleniu zamówienia na części nie narusza konkurencyjności poprzez ograniczenie możliwości ubiegania się o zamówienie mniejszym podmiotom. Podział zamówienia stanowiłby zagrożenie dla uzyskania najlepszych efektów z przeznaczonych nakładów.
- 5.7. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych oraz w postaci katalogów elektronicznych.
- 5.8. Zamawiający zastrzega obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia, tj. procesowania zgłoszeń serwisowych.
- 5.9. Zamawiający dopuszcza udział Podwykonawców przy realizacji zamówienia z zastrzeżeniem pkt 5.8. W przypadku powierzenia Podwykonawcom części zamówienia Zamawiający żąda (zgodnie z art. 462 ust. 2 ustawy Pzp) wskazania przez Wykonawcę, w Formularzu oferty części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcom, oraz podania nazw ewentualnych Podwykonawców, jeżeli są już znani w Formularzu oferty.
- 5.10. Zamawiający nie przewiduje zamówień na dodatkowe usługi, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp.
- 5.11. Zamawiający nie stawia wymagań, o których mowa w art. 95 ust 1 ustawy Pzp, tj. z uwagi na charakter wykonywanych usług Zamawiający nie wymaga zatrudnienia osób na umowę o pracę.
- 5.12. Zamawiający zastrzega, iż zgodnie z art. 310 ustawy Pzp może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli środki publiczne, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia w całości lub części, nie zostaną mu przyznane.

5.13. Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z opcji, o której mowa w art. 441 ust.1 ustawy Pzp. W związku z powyższym Zamawiającemu przysługuje prawo rozszerzenia zakresu usług o usługi dodatkowe (możliwe do nabycia w trakcie trwania umowy w ramach opcji), uwzględniające dodatkowe, bieżące potrzeby Zamawiającego. Zakres i sposób skorzystania przez Zamawiającego z opcji zostały opisane w Rozdziale II SWZ – Opis przedmiotu zamówienia oraz w Rozdziale III SWZ - Projektowanych postanowieniach umowy. Zamawiający informuje, iż może, ale nie musi zlecić Wykonawcy wykonanie zamówienia objętego opcją. Wykonawcy nie przysługują z tytułu nieskorzystania przez Zamawiającego z opcji żadne roszczenia. Wartość opcji nie przekroczy kwoty wskazanej przez Wykonawcę w Formularzu oferty.

## **6. Termin wykonania zamówienia**

6.1. Wykonawca zobowiązuje się:

6.1.1. zapewnić Zamawiającemu dostęp do Systemu najpóźniej od dnia 18.05.2026 r. (Dzień Uruchomienia);

6.1.2. zapewnić Zamawiającemu możliwość korzystania z Usług Dodatkowych, w terminie dwóch tygodni, liczonym od dnia złożenia przez Zamawiającego Zlecenia (oświadczenia o wykorzystaniu opcji).

6.2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu realizację Przedmiotu Umowy przez okres 12 miesięcy od Dnia Uruchomienia.

6.3. Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić rozpoczęcie świadczenia Usług najpóźniej w Dniu Uruchomienia, przy czym wszystkie czynności techniczne i przedwdrożeniowe, w tym czynności związane z ewentualnym przeniesieniem puli numeracji Strony zobowiązują się zrealizować wcześniej. W razie zaistnienia takiej potrzeby, Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia puli aktualnie wykorzystywanych numerów telefonicznych, od dotychczasowego wykonawcy do operatora telekomunikacyjnego, z którym współpracuje, w terminie zapewniającym Zamawiającemu zachowanie ciągłości działania infolinii, tj. przed Dniem Uruchomienia.

6.4. Umowa zawierana jest na okres od dnia jej zawarcia pomiędzy Stronami do dnia zakończenia wykonywania Usług Podstawowych.

## **7. Informacja o przedmiotowych środkach dowodowych**

Zamawiający nie wymaga załączenia do oferty przedmiotowych środków dowodowych.

## **8. Warunki udziału w postępowaniu**

8.1. O udzielenie zamówienia publicznego może ubiegać się Wykonawca, który spełnia warunek udziału w postępowaniu dotyczący zdolności technicznej lub zawodowej, tj.:

Wykonawca w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych należycie wykonuje co najmniej dwie usługi udostępnienia systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych, gdzie każda usługa była o wartości co najmniej 250 000 zł brutto.

Przez jedną usługę Zamawiający rozumie usługę wykonaną w ramach jednej umowy.

8.2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się udzielenie zamówienia:

8.2.1. Wykonawcy dołączają do oferty oświadczenie, z którego wynika, które usługi wykonają poszczególni Wykonawcy.

- 8.2.2. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia mogą polegać na zdolnościach tych z Wykonawców, którzy wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 8.2.3. Zamawiający uzna, że warunek udziału w postępowaniu dotyczący zdolności technicznej lub zawodowej określony w pkt 8.1 powyżej zostanie spełniony, jeżeli jeden z Wykonawców wykaże doświadczenie w pełnym zakresie określonym w warunku. Zamawiający nie dopuszcza sumowania doświadczenia jednego Wykonawcy z częścią wymaganego doświadczenia drugiego Wykonawcy w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia dla potwierdzenia spełnienia ww. warunku udziału w postępowaniu.
- 8.3. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
- 8.3.1. W odniesieniu do warunków dotyczących doświadczenia wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonają usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 8.3.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, składa, wraz z ofertą, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (*sporządzone wg wzoru stanowiącego załącznik nr 2 do Formularza Oferty*) lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów.
- 8.3.3. Zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w pkt 8.3.2. powyżej potwierdza, że stosunek łączący wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:
- a) zakres dostępnych wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;
  - b) sposób i okres udostępnienia wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;
  - c) czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
- 8.3.4. Wykonawca może polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby na zasadach wskazanych w art. 118 – 123 ustawy Pzp.

## **9. Wykluczenie Wykonawcy**

- 9.1. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawcę, wobec którego zachodzi, co najmniej jedna z przesłanek wykluczenia określonych w art. 108 ust. 1 pkt 1-6 ustawy Pzp.
- 9.2. Zamawiający wykluczy również Wykonawcę, w przypadku zaistnienia okoliczności określonych w art. 109 ust. 1 pkt 1, 2, 3, 4, 8 i 10 ustawy Pzp, tj. Wykonawcę:
- 9.2.1. który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp, chyba że Wykonawca przed upływem terminu do składania ofert dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek

- na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
- 9.2.2. który naruszył obowiązki w dziedzinie ochrony środowiska, prawa socjalnego lub prawa pracy:
- a) będącego osobą fizyczną skazanego prawomocnie za przestępstwo przeciwko środowisku, o którym mowa w rozdziale XXII Kodeksu karnego lub za przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, o którym mowa w rozdziale XXVIII Kodeksu karnego, lub za odpowiedni czyn zabroniony określony w przepisach prawa obcego,
  - b) będącego osobą fizyczną prawomocnie ukaranego za wykroczenie przeciwko prawom pracownika lub wykroczenie przeciwko środowisku, jeżeli za jego popełnienie wymierzono karę aresztu, ograniczenia wolności lub karę grzywny,
  - c) wobec którego wydano ostateczną decyzję administracyjną o naruszeniu obowiązków wynikających z prawa ochrony środowiska, prawa pracy lub przepisów o zabezpieczeniu społecznym, jeżeli wymierzono tą decyzją karę pieniężną;
- 9.2.3. jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo lub ukarano za wykroczenie, o którym mowa w pkt 9.2.2. lit. a) lub b) powyżej;
- 9.2.4. 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;
- 9.2.5. który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria selekcji, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych podmiotowych środków dowodowych;
- 9.2.6. który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd, co mogło mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia.
- 9.3. Zamawiający podejmując decyzję o wykluczeniu Wykonawcy z udziału w postępowaniu, uwzględni okoliczności wymienione w art. 109 ust. 3 i art. 110 ust. 2 i 3 ustawy Pzp.
- 9.4. Zamawiający może wykluczyć Wykonawcę na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia.
- 9.5. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawcę wobec którego zachodzi, co najmniej jedna z przesłanek wykluczenia określonych 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 507)

## 10. Oświadczenie Wykonawcy na wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia

- 10.1 W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia, określonych przez Zamawiającego w pkt. 8 i 9 niniejszego rozdziału SWZ, Wykonawca załącza do oferty, aktualne na dzień składania ofert oświadczenie:
- 10.1.1. o którym mowa w art. 125 ust.1 ustawy Pzp, sporządzone na podstawie załącznika nr 1 do Formularza Oferty.
- 10.1.2. składane na podstawie 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 (t.j. Dz. U z 2024 r. poz. 507 sporządzone na podstawie załącznika nr 4 do Formularza Oferty.
- 10.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, przedstawia wraz z oświadczeniem, o którym mowa w pkt. 10.1. powyżej, także oświadczenie podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz odpowiednio spełnienie warunków udziału w postępowaniu, w zakresie w jakim Wykonawca powołuje się na jego zasoby.
- 10.3. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia składają oświadczenie, o którym mowa w pkt 10.1. powyżej oddzielnie dla każdego z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw do wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu.

## 11. Podmiotowe środki dowodowe

- 11.1. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni terminie, aktualnych na dzień złożenia:
- 11.1.1. w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu określonych w pkt 8.1. SWZ - wykazu usług (sporządzonego wg wzoru stanowiącego załącznik nr 3 do Formularza Oferty) wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich trzech 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 wykonane 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.
- Jeżeli Wykonawca powołuje się na doświadczenie w realizacji usług, wykonywanych wspólnie z innymi Wykonawcami, wykaz, o którym mowa powyżej, dotyczy usług, w których wykonaniu Wykonawca ten bezpośrednio uczestniczył, a w przypadku

świadczeń powtarzających się lub ciągłych, w których wykonywaniu bezpośrednio uczestniczył lub uczestniczy.

- 11.1.2. w celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia - oświadczenia o aktualności informacji zawartych w oświadczeniu, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy, sporządzonym zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 5 do Formularza Oferty.
- 11.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach technicznych lub zawodowych podmiotów udostępniających zasoby na zasadach określonych w art. 118 ustawy Pzp, przedstawia dokumenty, o których mowa w pkt 11.1.2. powyżej, dotyczących tych podmiotów, potwierdzające, że nie zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia z postępowania.
- 11.3. Jeżeli oświadczenie Wykonawcy na wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia, o którym mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp lub podmiotowe środki dowodowe budzą wątpliwości Zamawiającego, może on zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, który jest w posiadaniu informacji lub dokumentów istotnych w tym zakresie, o przedstawienie takich informacji lub dokumentów.
- 11.4. W kwestiach nieuregulowanych w SWZ zastosowanie mają przepisy Rozporządzenia Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 2415 z późn. zm.).

## 12. Wymagania dotyczące wadium

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

## 13. Waluta w jakiej będą prowadzone rozliczenia związane z realizacją niniejszego zamówienia publicznego

Wszelkie rozliczenia związane z realizacją zamówienia publicznego, którego dotyczy SWZ dokonywane będą w złotych polskich (PLN).

## 14. Opis sposobu przygotowania oferty

- 14.1. Sposób sporządzenia oraz sposób przekazywania oferty, oświadczenia Wykonawcy na wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia, podmiotowych środków dowodowych, przedmiotowych środków dowodowych oraz innych informacji, oświadczeń lub dokumentów, przekazywanych w postępowaniu o udzielenie zamówienia określa Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie z dnia 30 grudnia 2020 rok (Dz.U. z 2020 r. poz. 2452).
- 14.2. **Forma i sposób przygotowania oferty.**
- 14.2.1. Ofertę składa się, pod rygorem nieważności, w **formie elektronicznej lub postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym**, według wymagań ściśle określonych w SWZ.
- 14.2.2. Wymogi podpisu:
- 14.2.2.1. Oferta w formie elektronicznej musi być podpisana, za pomocą **kwalifikowanego podpisu elektronicznego**, wystawionego przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi

certyfikacyjne - podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej, przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy (Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia), zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy, albo przez umocowanego pełnomocnika.

14.2.2.2. Oferta w postaci elektronicznej wymaga opatrzenia podpisem zaufanym, o którym mowa w ustawie z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 r. poz. 57) lub podpisem osobistym, o którym mowa w ustawie z 6 sierpnia 2010 r. o dowodach osobistych (Dz. U. z 2022 r. poz. 671).

- 14.2.3. Zgodnie z postanowieniem § 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie oferty, oświadczenia, o których mowa w art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w art. 117 ust. 4 ustawy Pzp, oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w art. 118 ust. 3 ustawy Pzp, przedmiotowe środki dowodowe, pełnomocnictwo, dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy Pzp, sporządza się w postaci elektronicznej, w formatach danych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
- 14.2.4. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim, w formatach danych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
- 14.2.5. **Podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie określone w pkt 8.2.1 SWZ, oraz inne dokumenty lub oświadczenia, o których mowa w pkt 11 SWZ, ofertę, oświadczenie Wykonawcy na wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia, zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, przedmiotowe środki dowodowe, pełnomocnictwo,** sporządza się w postaci elektronicznej, w formatach danych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne, z zastrzeżeniem formatów, o których mowa w art. 66 ust. 1 ustawy Pzp., z uwzględnieniem rodzaju przekazywanych danych. Informacje, oświadczenia lub dokumenty, inne niż określone w zdaniu poprzedzającym, przekazywane w postępowaniu, sporządza się w postaci elektronicznej, w formatach danych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne lub jako tekst wpisany bezpośrednio do wiadomości przekazywanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej wskazanych przez Zamawiającego.
- 14.2.6. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania

odpowiednio Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, podmiotu udostępniającego zasoby na zasadach określonych w art. 118 ustawy Pzp lub podwykonawcy niebędącego podmiotem udostępniającym zasoby na takich zasadach, zwane dalej „**dokumentami potwierdzającymi umocowanie do reprezentowania**”, zostały wystawione przez upoważnione podmioty inne niż Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, zwane dalej „**upoważnionymi podmiotami**”, jako dokument elektroniczny, przekazuje się ten dokument.

14.2.6.1. W przypadku gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty, lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania, zostały wystawione przez upoważnione podmioty jako dokument w postaci papierowej, **przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym lub podpisem zaufanym, poświadczające zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.**

14.2.6.2. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt 14.2.6.1 powyżej, dokonuje w przypadku:

- a) podmiotowych środków dowodowych oraz dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania - odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych lub dokumentów potwierdzających umocowanie do reprezentowania, które każdego z nich dotyczą;
- b) przedmiotowych środków dowodowych - odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
- c) innych dokumentów - odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.

14.2.6.3. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt 14.2.6.1, może dokonać również notariusz.

14.2.6.4. Przez cyfrowe odwzorowanie, o którym mowa w pkt 14.2.6.1 oraz 14.2.6.3 należy rozumieć dokument elektroniczny będący kopią elektroniczną treści zapisanej w postaci papierowej, umożliwiający zapoznanie się z tą treścią i jej zrozumienie, bez konieczności bezpośredniego dostępu do oryginału.

14.2.7. Podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie, o którym mowa w pkt. 8.2.1. SWZ, oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, przedmiotowe środki dowodowe, niewystawione przez upoważnione podmioty, oraz pełnomocnictwo przekazuje się **w postaci elektronicznej i opatruje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym lub podpisem zaufanym.**

14.2.7.1. W przypadku gdy wskazane w pkt 14.2.7 powyżej dokumenty, niewystawione przez upoważnione podmioty lub pełnomocnictwo, zostały sporządzone jako dokument w postaci papierowej i opatrzone własnoręcznym podpisem, **przekazuje się cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem osobistym lub podpisem zaufanym,**

poświadczającym zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.

14.2.7.2. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt 14.2.7.1 powyżej, dokonuje się w przypadku:

- 1) podmiotowych środków dowodowych - odpowiednio Wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, podmiot udostępniający zasoby lub podwykonawca, w zakresie podmiotowych środków dowodowych, które każdego z nich dotyczą;
- 2) przedmiotowego środka dowodowego, oświadczenia, o którym mowa w 8.2.1. SWZ, lub zobowiązania podmiotu udostępniającego zasoby - odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia;
- 3) pełnomocnictwa - mocodawca.

14.2.7.3. Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o których mowa w pkt 14.2.7.1, może dokonać również notariusz.

14.2.7.4. Przez cyfrowe odwzorowanie, o którym mowa w pkt 14.2.7.1 oraz 14.2.7.3 należy rozumieć dokument elektroniczny będący kopią elektroniczną treści zapisanej w postaci papierowej, umożliwiającą zapoznanie się z tą treścią i jej zrozumienie, bez konieczności bezpośredniego dostępu do oryginału.

14.2.8. W przypadku przekazywania w postępowaniu dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym lub podpisem zaufanym, jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku odpowiednio kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem osobistym lub podpisem zaufanym.

14.2.9. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

14.2.10. Podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, sporządzone w języku obcym przekazuje się wraz z tłumaczeniem na język polski.

14.2.11. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do wskazania w ofercie tych części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podanie w ofercie – o ile są mu znane na etapie składania ofert – nazwy (firm) podwykonawców. W przypadku niewskazania w ofercie części zamówienia, których wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom, przyjmuje się, że przedmiot zamówienia zostanie w całości wykonany samodzielnie przez Wykonawcę. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za nienależyte wykonanie zamówienia.

14.2.12. W przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa, w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity: Dz.U. z 2022 r., poz. 1233 z późn. zm.), Wykonawca wraz z przekazaniem tych informacji, zobowiązany jest wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ww. przepisów. Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, które Wykonawca zastrzeże jako niepodlegające

udostępnieniu oraz stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „**Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa**”. Plik ten należy zaszyfrować wraz z plikami stanowiącymi część jawną.

- 14.2.13. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 222 ust. 5 ustawy Pzp, tj.: o nazwach albo imionach i nazwiskach oraz siedzibach lub miejscach prowadzonej działalności gospodarczej albo miejscach zamieszkania wykonawców, których oferty zostały otwarte i cenach lub kosztach zawartych w ofertach.

#### 14.3. Sposób złożenia oferty.

- 14.3.1. Aby złożyć ofertę Wykonawca musi posiadać konto podmiotu „Wykonawca” na Platformie e-Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat zakładania kont podmiotów oraz zasady i warunki korzystania z Platformy e-Zamówienia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia, dostępny na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum Pomocy”.
- 14.3.2. Wykonawca przygotowuje ofertę przy pomocy Formularza ofertowego wg wzoru stanowiącego Rozdział IV do SWZ, udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia i zamieszczonego w podglądzie postępowania w zakładce „Informacje podstawowe”.
- 14.3.3. Wykonawca powinien pobrać „Formularz ofertowy”, zapisać go na dysku komputera użytkownika, uzupełnić niezbędnymi danymi wymaganymi przez Zamawiającego i ponownie zapisać na dysku komputera użytkownika oraz podpisać odpowiednim rodzajem podpisu elektronicznego, tj. pod rygorem nieważności – kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Formularz ofertowy podpisuje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym w formacie PAdES typ wewnętrzny. Nie należy zmieniać nazwy pliku nadanej przez Platformę e-Zamówienia.
- 14.3.4. Wykonawca składa ofertę za pośrednictwem zakładki „Oferty/wnioski”, widocznej w podglądzie postępowania po zalogowaniu się na konto Wykonawcy. Po wybraniu przycisku „Złóż ofertę” system prezentuje okno składania oferty umożliwiające przekazanie dokumentów elektronicznych, w którym znajdują się dwa pola drag&drop („przeciągnij” i „upuść”) służące do dodawania plików.
- 14.3.5. Wykonawca dodaje wybrany z dysku i uprzednio podpisany „Formularz oferty” w pierwszym polu („Wypełniony formularz oferty”). W kolejnym polu („Załączniki i inne dokumenty przedstawione w ofercie przez Wykonawcę”) wykonawca dodaje pozostałe pliki stanowiące ofertę lub składane wraz z ofertą.
- 14.3.6. Jeżeli wraz z ofertą składane są dokumenty zawierające tajemnicę przedsiębiorstwa, wykonawca, w celu utrzymania w poufności tych informacji, przekazuje je w wydzielonym i odpowiednio oznaczonym pliku, wraz z jednoczesnym zaznaczeniem w nazwie pliku „Dokument stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa”. Zarówno załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa jak i uzasadnienie zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa należy dodać w polu „Załączniki i inne dokumenty przedstawione w ofercie przez Wykonawcę”.
- 14.3.7. Formularz ofertowy podpisuje się kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. Rekomendowanym wariantem podpisu

jest typ wewnętrzny. Podpis formularza ofertowego wariantem podpisu w typie zewnętrznym również jest możliwy, tylko w tym przypadku, powstały oddzielny plik podpisu dla tego formularza należy załączyć w polu „Załączniki i inne dokumenty przedstawione w ofercie przez Wykonawcę”.

- 14.3.8. Pozostałe dokumenty wchodzące w skład oferty lub składane wraz z ofertą, które są zgodnie z ustawą lub rozporządzeniem w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, mogą być zgodnie z wyborem wykonawcy/wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia/podmiotu udostępniającego zasoby opatrzone podpisem typu zewnętrznego lub wewnętrznego. W zależności od rodzaju podpisu i jego typu (zewnętrzny, wewnętrzny) w polu „Załączniki i inne dokumenty przedstawione w ofercie przez Wykonawcę” dodaje się uprzednio podpisane dokumenty wraz z wygenerowanym plikiem podpisu (typ zewnętrzny) lub dokument z wszytym podpisem (typ wewnętrzny).
  - 14.3.9. W przypadku przekazywania dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku odpowiednio kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.
  - 14.3.10. System sprawdza, czy złożone pliki są podpisane i automatycznie je szyfruje, jednocześnie informując o tym wykonawcę. Potwierdzenie czasu przekazania i odbioru oferty znajduje się w Elektronicznym Potwierdzeniu Przesłania (EPP) i Elektronicznym Potwierdzeniu Odebrania (EPO). EPP i EPO dostępne są dla zalogowanego Wykonawcy w zakładce „Oferty/Wnioski”.
  - 14.3.11. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać/zmienić ofertę. Wykonawca wycofuje ofertę w zakładce „Oferty/wnioski” używając przycisku „Wycofaj ofertę”.
  - 14.3.12. Maksymalny łączny rozmiar plików stanowiących ofertę lub składanych wraz z ofertą to 250 MB.
  - 14.3.13. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę
  - 14.3.14. Nie należy przeglądać szczegółów postępowania nie logując się do Platformy lub logując się w kontekście konta uproszczonego wtedy ta zakładka nie jest widoczna dla Wykonawcy. Na stronie <https://ezamowienia.gov.pl/pl/komponent-edukacyjny/> znajduje się Instrukcja interaktywna: „Oferty, wnioski i prace konkursowe” która wyjaśnia jak złożyć ofertę na platformie e-Zamówienia.
- 14.4. **Do oferty należy dołączyć dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania Wykonawcy lub Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.**
  - 14.5. **Zalecane przez Zamawiającego jest złożenie w ofercie spisu treści z wyszczególnieniem liczby stron wchodzących w skład oferty.**

## **15. Wyjaśnianie i zmiany w treści SWZ**

### 15.1. Wyjaśnianie treści SWZ.

- 15.1.1. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SWZ. Zamawiający

udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż na 4 dni przed upływem terminu składania ofert.

- 15.1.2. W przypadku gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa powyżej, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
- 15.1.3. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania ww. wniosku.
- 15.1.4. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał SWZ, bez ujawniania źródła zapytania, oraz zamieści na stronie internetowej prowadzonego postępowania wskazanej na stronie tytułowej niniejszego dokumentu.
- 15.2. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SWZ. Dokonaną zmianę SWZ Zamawiający zamieści na stronie internetowej prowadzonego postępowania wskazanej na stronie tytułowej niniejszego dokumentu.
- 15.3. Wyjaśnienia i zmiany stanowią integralną część SWZ.

## **16. Termin składania i otwarcia ofert**

- 16.1. Ofertę należy złożyć w nieprzekraczalnym terminie:

do dnia	<b>07.04.2026 r.</b>	do godz.	<b>15:00</b>
---------	----------------------	----------	--------------

- 16.2. Otwarcie ofert nastąpi:

w dniu	<b>07.04.2026 r.</b>	o godz.	<b>16:00</b>
--------	----------------------	---------	--------------

- 16.3. Otwarcie ofert jest niejawne.
- 16.4. W przypadku wystąpienia awarii systemu informatycznego, która spowoduje brak możliwości otwarcia ofert w terminie określonym przez Zamawiającego, otwarcie ofert następuje niezwłocznie po usunięciu awarii. W tej sytuacji Zamawiający poinformuje o zmianie terminu otwarcia ofert na stronie internetowej prowadzonego postępowania wskazanej na stronie tytułowej niniejszego dokumentu.
- 16.5. Zamawiający, najpóźniej przed otwarciem ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację o kwocie, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.
- 16.6. Zamawiający, niezwłocznie po otwarciu ofert, udostępni na stronie internetowej prowadzonego postępowania informację, o których mowa w art. 222 ust. 5 Pzp.

## **17. Zmiany lub wycofanie złożonej oferty**

- 17.1. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę. Sposób zmiany i wycofania oferty został opisany w Instrukcji użytkownika dostępnej na stronie internetowej e-zamówienia <https://ezamowienia.gov.pl/pl/instrukcje/> w zakładce „składanie ofert”.
- 17.2. Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może skutecznie dokonać zmiany ani wycofać złożonej oferty.

## **18. Termin związania ofertą**

- 18.1. Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą **do dnia 06.05.2026 r.**
- 18.2. W przypadku, gdy wybór najkorzystniejszej oferty nie nastąpi przed upływem terminu związania ofertą, Zamawiający przed upływem terminu związania ofertą, zwraca się jednokrotnie

do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o wskazany okres, nie dłuższy jednak niż 30 dni.

- 18.3. Przedłużenie terminu związania ofertą wymaga złożenia przez Wykonawcę pisemnego oświadczenia o wyrażeniu zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
- 18.4. W przypadku, gdy Wykonawca nie wyrazi pisemnej zgody na przedłużenie terminu związania ofertą, Zamawiający odrzuci jego ofertę.
- 18.5. Jeżeli termin związania ofertą upłynął przed wyborem najkorzystniejszej oferty, Zamawiający wezwie Wykonawcę, którego oferta otrzymała najwyższą ocenę, do wyrażenia, w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie, pisemnej zgody na wybór jego oferty.
- 18.6. W przypadku braku zgody, o której mowa w pkt 18.5 powyżej, Zamawiający zwraca się o wyrażenie takiej zgody do kolejnego wykonawcy, którego oferta została najwyższej oceniona, chyba że zachodzą przesłanki do unieważnienia postępowania.

## **19. Opis sposobu obliczenia ceny**

- 19.1. Cenę należy rozumieć jako cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 i ust. 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (tekst jednolity: Dz.U. z 2023 r., poz. 168).
- 19.2. Wykonawca w ofercie wskaże łączną cenę oferty brutto (wraz z należnym podatkiem Vat) za realizację całego przedmiotu zamówienia określonego w Opisie przedmiotu zamówienia i Specyfikacji Warunków Zamówienia, tj. cenę zamówienia podstawowego oraz cenę zamówienia opcjonalnego (świadczenie usług dodatkowych).
- 19.3. Szczegółowe rozliczenia pomiędzy zamawiającym i wykonawcą będą dokonywane na podstawie cen jednostkowych brutto wskazanych w ofercie.
- 19.4. Podana w ofercie cena musi być wyrażona w złotych polskich. Cena musi uwzględniać wszystkie wymagania SWZ oraz obejmować wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia.
- 19.5. Cenę oferty należy wyliczyć na Formularzu Oferty. Wykonawca zobowiązany jest podać w Formularzu Oferty cenę za realizację całego przedmiotu zamówienia oraz osobno cenę za realizację zamówienia podstawowego i osobno za realizację zamówienia objętego opcją. Zamawiający wymaga, aby wszystkie pozycje tabeli cenowej zostały wypełnione.
- 19.6. Zamawiający nie dopuszcza, aby Wykonawca samodzielnie dokonywał zmian w tabeli cenowej, które wpływają na sposób obliczania ceny, np. poprzez dodawanie nowych pozycji, które nie były wcześniej uwzględnione w ofercie. W takim przypadku oferta Wykonawcy zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust 1 pkt 5 ustawy Pzp.
- 19.7. Zamawiający zastrzega, że łączna cena za realizację przedmiotu zamówienia wskazana przez Wykonawcę w Formularzu Oferty nie może mieć wartości 0,00 złotych. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia wszystkich wymaganych pozycji składających się na cenę całego przedmiotu zamówienia. W przypadku pozostawienia niewypełnionej pozycji składającej się na cenę całego przedmiotu zamówienia, Zamawiający uzna, że dana pozycja wynosi 0,00 zł.
- 19.8. Sposób zapłaty i rozliczenia za realizację zamówienia, określone zostały w rozdziale III SWZ (Projektowane postanowienia umowy).
- 19.9. Kwoty należy zaokrąglić do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 i wyższe zaokrągla się do 1 grosza (ostatnią pozostawioną cyfrę powiększa się o jednostkę), zgodnie z art. 106 e ust. 11 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.).
- 19.10. Jeżeli została złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego

obowiązku podatkowego zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.), dla celów zastosowania kryterium ceny Zamawiający dolicza do przedstawionej w tej ofercie ceny kwotę podatku od towarów i usług, którą miałyby obowiązek rozliczyć.

**20. Opis kryteriów oceny ofert, wraz z podaniem wag tych kryteriów, i sposobu oceny ofert**

- 20.1. Ocena złożonych ofert odbędzie się na podstawie wymaganych w treści SWZ oświadczeń i dokumentów.
- 20.2. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w SWZ.
- 20.3. Ocenie punktowej zostaną poddane oferty Wykonawców, którzy nie podlegają wykluczeniu, a ich oferty nie zostały odrzucone.
- 20.4. W niniejszym postępowaniu Zamawiający oceniać będzie oferty na podstawie następującego kryterium:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga
1.	<b>Cena całkowita brutto</b>	<b>60</b>
2.	<b>SLA czas przywrócenia funkcjonalności systemu (Awarie krytyczne)</b>	<b>10</b>
3.	<b>SLA czas przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awarie istotne)</b>	<b>10</b>
4.	<b>SLA systemu dostępność usług w ciągu miesiąca</b>	<b>10</b>
5.	<b>Kryterium społeczne</b>	<b>10</b>

- 20.5. Oferty będą oceniane według powyższych kryteriów w skali od 0 do 100 pkt.
- 20.6. Zasady oceny kryterium „Cena całkowita brutto” (C):
- 20.6.1. W przypadku kryterium „Cena całkowita brutto” Wykonawca otrzyma zaokrągloną do dwóch miejsc po przecinku liczbę punktów wynikających z działania:
- $$P_i(C) = C(\min) / C(i) \times 60$$
- gdzie:
- $P_i(C)$  = liczba punktów jakie otrzyma oferta badana za kryterium „Cena całkowita brutto” (C)
- $C(\min)$  = najniższa cena spośród wszystkich ważnych ofert
- $C(i)$  = cena oferty badanej
- 60 = oznacza wagę
- 20.6.2. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 60 pkt.
- 20.7. Zasady oceny kryterium „SLA czas przywrócenia funkcjonalności systemu (zgłoszenie krytyczne)” (SLAPFS):
- 20.7.1. Zamawiający przyzna punkty w zależności od deklaracji Wykonawcy wskazanej w Formularzu oferty w pkt 4.6.1) o czasie przywrócenia funkcjonalności systemu (czas naprawy) w razie wystąpienia awarii (Awaria krytyczna) - w godzinach.
- Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą:

Czas przywrócenia funkcjonalności systemu (Awary krytyczne) w razie wystąpienia awarii	Liczba punktów
do 1 godz. we wszystkie dni w tygodniu, całodobowo	10
Do 1 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 2 godz. w dni robocze w godz. 20-8 lub w dni wolne od pracy	8
Do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 3 godz. w dni robocze w godz. 20-8 lub w dni wolne od pracy	4
Do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20, oraz do 4 godz. w dni robocze w godz. 20-8 lub w dni wolne od pracy	0

20.7.2. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę czasu przywrócenia funkcjonalności systemu w razie wystąpienia awarii (Awary krytyczne) dłuższego niż do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 4 godz. w dni robocze w godz. 20-8 lub w dni wolne od pracy lub zaznaczenia w formularzu oferty kilku opcji, oferta będzie podlegała odrzuceniu na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

20.7.3. W przypadku nie podania przez Wykonawcę w formularzu oferty czasu przywrócenia funkcjonalności systemu w razie wystąpienia awarii (Awary krytyczne) Zamawiający uzna, że Wykonawca deklaruje czas przywrócenia funkcjonalności „do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 4 godz. w dni robocze w godz. 20-8 lub w dni wolne od pracy” i przyzna 0 punktów.

20.7.4. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 10 pkt.

20.8. Zasady oceny kryterium „**SLA czas przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awary istotne)**” (SLAPZ):

20.8.1. Zamawiający przyzna punkty w zależności od deklaracji Wykonawcy wskazanej w Formularzu oferty w pkt 4.6.2) o czasie przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awary istotne) - w razie wystąpienia awarii - w godzinach. Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą:

Czas przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awary istotne) w razie wystąpienia awarii	Liczba punktów
do 2 godz. we wszystkie dni w tygodniu, całodobowo	10
Do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 4 godz. w dni robocze w godz. 20-8 oraz w dni wolne od pracy	4
Do 2 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 6 godz. w dni robocze w godz. 20-8 oraz w dni wolne od pracy	2
Do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20; oraz do 8 godz. w dni robocze w godz. 20-8 oraz w dni wolne od pracy	0

20.8.2. Kryterium SLA (SLAPZ) czas przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awary istotnych) w razie wystąpienia awarii – waga 10%. W przypadku

zaoferowania przez Wykonawcę czasu przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awarii istotnych) w razie wystąpienia awarii dłuższego niż do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 8 godz. w dni robocze w godz. 20-8 oraz w dni wolne od pracy lub zaznaczenia formularzu oferty kilku opcji oferta będzie podlegała odrzuceniu na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

20.8.3. W przypadku nie podania przez Wykonawcę w formularzu oferty czasu przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awarii istotnych) w razie wystąpienia awarii Zamawiający uzna, że Wykonawca deklaruje czas przywrócenia funkcjonalności „do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20 oraz do 8 godz. w dni robocze w godz. 20-8 oraz w dni wolne od pracy” i przyzna 0 punktów.

20.8.4. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 10 pkt.

20.9. Zasady oceny kryterium „SLA systemu dostępność usług w ciągu miesiąca” (SLADU):

20.9.1. Zamawiający przyzna punkty w zależności od deklaracji Wykonawcy wskazanej w Formularzu oferty w pkt 4.6.3 o dostępności usług w skali miesiąca.

Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą:

Dostępność usług w skali miesiąca w %	Liczba punktów
od 99,5% do 100%	10
od 99,01% do 99,49%	8
99%	2
96%-98%	0

20.9.2. W przypadku wpisania w Formularzu oferty Kryterium SLA systemu (SLADU) dostępności usług w ciągu miesiąca w wymiarze mniejszym niż 96% lub zaznaczenia formularzu oferty kilku opcji, Zamawiający uzna, że oferta jest niezgodna z treścią Specyfikacji Warunków Zamówienia i zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp.

20.9.3. W przypadku nie podania przez Wykonawcę w formularzu oferty dostępności usług w ciągu miesiąca Zamawiający uzna, że Wykonawca deklaruje dostępność usług w ciągu miesiąca „96%-98%” i przyzna 0 punktów.

20.9.4. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 10 pkt.

20.10. Zasady oceny kryterium „Kryterium społeczne” (KS):

20.10.1. Zamawiający przyzna punkty, w zależności od deklaracji Wykonawcy wskazanej w Formularzu oferty w pkt 4.6.4).

Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą:

Kryterium społeczne	Liczba punktów
Skierowanie do realizacji umowy 2 (słownie: dwóch) lub więcej osób z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osób powyżej 55 roku życia	10
Skierowanie do realizacji umowy 1 (słownie: jednej) osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia	5
Nieskierowanie do realizacji umowy osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia	0

- 20.10.2. Kryterium zostanie uznane za spełnione, jeśli Wykonawca zaznaczy w formularzu oferty skierowanie do realizacji umowy 2 lub więcej osób, gdzie co najmniej jedna będzie osobą z orzeczeniem o niepełnosprawności, a druga będzie osobą powyżej 55 roku życia.
- 20.10.3. W przypadku zaznaczenia w Formularzu oferty informacji o nieskierowaniu do realizacji umowy co najmniej jednej osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia, zaznaczenia formularza oferty kilku opcji, lub brak jakiegokolwiek deklaracji w Formularzu oferty o skierowaniu do realizacji umowy osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności albo osoby powyżej 55 roku życia - Zamawiający przyzna Wykonawcy 0 pkt.
- 20.10.4. Maksymalna liczba punktów jakie może uzyskać Wykonawca w tym kryterium to 10 pkt.
- 20.11. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w niniejszej SWZ oraz uzyska najwyższą łączną liczbę punktów obliczoną według poniższego wzoru:
- $$S = C + SLAPFS + SLAPZ + SLADU + KS$$
- S – łączna suma punktów uzyskana przez Wykonawcę w kryteriach oceny ofert;  
C – liczba punktów uzyskana przez Wykonawcę w kryterium „Cena całkowita brutto”;  
SLAPFS – liczba punktów uzyskana przez Wykonawcę w kryterium „czas przywrócenia funkcjonalności systemu (Awaryje krytyczne)”  
SLAPZ – liczba punktów uzyskana przez wykonawcę w kryterium „czas przywrócenia funkcjonalności systemu dla pozostałych typów zgłoszeń (Awarii istotnych i Awarii pozostałych)”  
SLADU – liczba punktów uzyskana przez wykonawcę w kryterium „dostępność usług w ciągu miesiąca”;  
KS - liczba punktów uzyskana przez wykonawcę w kryterium „Kryterium społeczne”.
- 20.12. W celu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający zsumuje punkty uzyskane przez poszczególne oferty we wszystkich kryteriach oceny ofert. Jako najkorzystniejszą Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska łącznie najwyższą liczbę punktów.
- 20.13. Jeżeli nie można wybrać najkorzystniejszej oferty z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający wybiera spośród tych ofert ofertę, która otrzymała najwyższą ocenę w kryterium o najwyższej wadze.
- 20.14. Jeżeli oferty otrzymały taką samą ocenę w kryterium o najwyższej wadze, Zamawiający wybiera ofertę z najniższą ceną.
- 20.15. Jeżeli nie można dokonać wyboru oferty w sposób, o którym mowa powyżej, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych zawierających nową cenę.
- 20.16. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą oferować cen wyższych niż zaoferowane w uprzednio złożonych przez nich ofertach.

## **21. Odrzucenie oferty**

Zamawiający odrzuci ofertę w przypadkach określonych w art. 226 ust. 1 ustawy Pzp.

## **22. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

- 22.1. Wykonawca przed zawarciem umowy wniesie zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości **5%** maksymalnej wartości nominalnej zobowiązania zamawiającego wynikającego

z umowy, w formie określonej w art 450 ust. 1 ustawy Pzp. Dodatkowe informacje znajdują się w rozdziale III SWZ – Projektowane postanowienia umowy.

- 22.2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wniesione w pieniądzu Wykonawca wpłaci na rachunek wskazany przez Zamawiającego, w tytule przelewu wpisując:  
„Udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” wraz z narzędziami typu CRM”, nr COI-ZAK.262.7.2026”.
- 22.3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wnoszone w formie poręczenia lub gwarancji powinno obejmować okres obowiązywania umowy oraz okres przewidziany na jego zwrot i zawierać zobowiązanie gwaranta/poręczyciela do nieodwołalnej, bezwarunkowej, płatnej na pierwsze żądanie wypłaty na rzecz Zamawiającego kwoty zabezpieczenia, po otrzymaniu przez gwaranta/poręczyciela oświadczenia o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu przez Wykonawcę zobowiązań wobec Zamawiającego wynikających z zawartej umowy.

### **23. Zawiadomienie o wyniku postępowania**

- 23.1. Zamawiający niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty informuje równocześnie Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
- 1) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania, jeżeli są miejscami wykonywania działalności Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację;
  - 2) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone,  
- podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 23.2. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Zamawiający może dokonać ponownego badania i oceny ofert spośród ofert pozostałych w postępowaniu Wykonawców albo unieważnić postępowanie.
- 23.3. Zamawiający może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia zgodnie z ustawą Pzp podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 23.4. Zamawiający niezwłocznie udostępni informacje, o których mowa w pkt 22.1. ppkt 1 lub 22.3 powyżej na stronie internetowej prowadzonego postępowania wskazanej na stronie tytułowej niniejszego postępowania.

### **24. Informacje o formalnościach, jakie muszą zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego:**

- 24.1. Wykonawca musi przedłożyć na potrzeby podpisania umowy pełnomocnictwo dla osób podpisujących umowę, jeśli umocowanie do podpisania umowy nie wynika z dokumentów załączonych do oferty.
- 24.2. W przypadku wyboru oferty Wykonawców występujących wspólnie – Zamawiający może przed zawarciem umowy żądać kopii umowy regulującej współpracę tych podmiotów.
- 24.3. W zakresie, w jakim rozpoczęcie wykonywania umowy w sprawie zamówienia publicznego wymaga powierzenia przetwarzania danych osobowych (w tym dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych), Zamawiający, przed zawarciem Umowy wezwie Wykonawcę najkorzystniejszego do złożenia wypełnionej Ankiety oceny spełnienia wymagań dotyczących

ochrony danych osobowych wynikających z RODO, stanowiącej Załącznik D do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych i Umowy dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu potwierdzenia, że występują wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi Rozporządzenie 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. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), co jest warunkiem zawarcia z Wykonawcą Umowy przetwarzania danych osobowych oraz umowy dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych, powierzanych przez Zamawiającego w celu wykonywania umowy w sprawie zamówienia publicznego.

## **25. Środki ochrony prawnej**

Środki ochrony prawnej przysługują Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu niniejszego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp, na zasadach przewidzianych w dziale IX ustawy Pzp (art. 505–590).

## **26. Sposób porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami**

- 26.1. Zamawiający wyznacza następującą osobę do komunikowania się z Wykonawcami: Tomasz Sewastianowicz.
- 26.2. Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami, w tym składanie dokumentów elektronicznych oraz przekazywanie informacji (zwanymi dalej ogólnie „korespondencją”), odbywa się elektronicznie:
  - 1) przy użyciu Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem <https://ezamowienia.gov.pl> lub
  - 2) drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [zamowienia.publiczne@coi.gov.pl](mailto:zamowienia.publiczne@coi.gov.pl).
- 26.3. We wszelkiej korespondencji związanej z przedmiotowym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się numerem ogłoszenia, ID postępowania lub numerem referencyjnym postępowania, tj. **COI-ZAK.262.7.2026**.
- 26.4. Korzystanie z Platformy e-Zamówienia jest bezpłatne.
- 26.5. Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego musi posiadać konto podmiotu „Wykonawca” na Platformie e-Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat zakładania kont podmiotów oraz zasady i warunki korzystania z Platformy e-Zamówienia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia, dostępny na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum Pomocy”.
- 26.6. Przeglądanie i pobieranie publicznej treści dokumentacji postępowania nie wymaga posiadania konta na Platformie e-Zamówienia ani logowania.
- 26.7. Komunikacja w postępowaniu, z wyłączeniem składania ofert/wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem formularzy do komunikacji dostępnych w zakładce „Formularze” („Formularze do komunikacji”). Za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” odbywa się w szczególności przekazywanie wezwań i zawiadomień, zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi. Formularze do komunikacji umożliwiają również dołączenie załącznika do przesyłanej wiadomości (przycisk „dodaj załącznik”).

- 26.8. Możliwość korzystania w postępowaniu z „Formularzy do komunikacji” w pełnym zakresie wymaga posiadania konta „Wykonawcy” na Platformie e-Zamówienia oraz zalogowania się na Platformie e-Zamówienia. Do korzystania z „Formularzy do komunikacji” służących do zadawania pytań dotyczących treści dokumentów zamówienia wystarczające jest posiadanie tzw. konta uproszczonego na Platformie e-Zamówienia.
- 26.9. Wszystkie wysłane i odebrane w postępowaniu przez wykonawcę wiadomości widoczne są po zalogowaniu w podglądzie postępowania w zakładce „Komunikacja”.
- 26.10. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” wynosi 150 MB (wielkość ta dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).
- 26.11. Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu używanego w celu korzystania z usług Platformy e-Zamówienia oraz informacje dotyczące specyfikacji połączenia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia.
- 26.12. W przypadku problemów technicznych i awarii związanych z funkcjonowaniem Platformy e-Zamówienia użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia technicznego dostępnego pod numerem telefonu (22) 458 77 99 lub drogą elektroniczną poprzez formularz udostępniony na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> w zakładce „Zgłoś problem”.
- 26.13. Zamawiający dopuszcza również komunikację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: [zamowienia.publiczne@coi.gov.pl](mailto:zamowienia.publiczne@coi.gov.pl) (UWAGA - nie dotyczy składania ofert/wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu).
- 26.14. Zamawiający dopuszcza również możliwość składania dokumentów elektronicznych, oświadczeń lub elektronicznych kopii dokumentów lub oświadczeń za pomocą poczty elektronicznej, na adres poczty elektronicznej: [zamowienia.publiczne@coi.gov.pl](mailto:zamowienia.publiczne@coi.gov.pl) (UWAGA - nie dotyczy składania ofert/wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu).
- 26.15. Zamawiający nie przewiduje komunikowania się z wykonawcami w sposób inny niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej wskazanych w niniejszej SWZ.
- 26.16. Zamawiający zamieścił link do postępowania oraz ID postępowania na stronie tytułowej SWZ. Postępowanie można wyszukać również ze strony głównej Platformy e-Zamówienia (przycisk „Przełóżaj postępowania/konkursy”)

**27. Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego.**

Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do umowy w sprawie zamówienia publicznego, zawarte są w rozdziale III SWZ.

**28. Ochrona danych osobowych**

**Tabela RODO nr 1 - INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH - WYKONAWCÓW W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
<b>Administrator danych</b>	Administratorem Twoich danych osobowych Centralny Ośrodek Informatyki z siedzibą w Warszawie (dalej: „my”). Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób: - listownie na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 132/136, 02-305 Warszawa;

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przez e-mail: <a href="mailto:iod@coi.gov.pl">iod@coi.gov.pl</a>;</li> <li>- telefonicznie: 22 250 28 83, 22 250 28 85;</li> <li>- osobiście w naszej siedzibie.</li> </ul>
<b>Inspektor ochrony danych</b>	<p>Wyznaczyliśmy inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.</p> <p>Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- listownie na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 132/136, 02-305 Warszawa;</li> <li>- przez e-mail: <a href="mailto:iod@coi.gov.pl">iod@coi.gov.pl</a>.</li> </ul>
<b>Cele przetwarzania danych oraz podstawa prawna przetwarzania</b>	<p><b>W ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzić postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego: „<b>Udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM</b>” - <b>COI-ZAK.262.7.2026</b>, w tym weryfikacji spełnienia warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw do wykluczenia z postępowania, potwierdzenia wymogów zamawiającego dotyczących wykonania przedmiotu zamówienia, kryteriów oceny ofert. Podstawą prawną przetwarzania danych są nasze prawne obowiązki wynikające z Prawa zamówień publicznych, w tym weryfikacja spełnienia warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw do wykluczenia, spełnienia kryteriów oceny ofert.</li> <li>- bronić się przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzić ewentualnych roszczeń związanych z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego – jeżeli powstanie spór. Podstawą prawną przetwarzania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.</li> </ul> <p><b>Ponadto, jeżeli zawrzemy z Tobą umowę, będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Zawrzeć z Tobą umowę i realizować jej warunki, w tym kontaktować się z Tobą w bieżących sprawach biznesowych. Podstawą prawną przetwarzania jest zawierania umowa.</li> <li>– Wypełniać obowiązki związane z rachunkowością i płaceniem podatków, w tym prowadzenie i przechowywanie ksiąg rachunkowych, przechowywanie dowodów księgowych,</li> </ul>

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
	<p>dokumentacji podatkowej. Podstawą prawną przetwarzania danych są obowiązki prawne wynikające z przepisów o rachunkowości (ustawa o rachunkowości) oraz przepisów podatkowych.</p> <p>– Bronić się przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzić ewentualnych roszczeń związanych z umową – jeżeli powstanie spór dotyczący umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.</p>
<b>Okres przechowywania danych</b>	<p>Będziemy przechowywać Twoje dane osobowe przez okres 5 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.</p> <p>W przypadku zawarcia umowy, będziemy przechowywać Twoje dane osobowe przez cały czas trwania umowy oraz przez 10 lat od zakończenia realizacji umowy.</p>
<b>Odbiorcy danych</b>	<p>Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- osobom lub podmiotom, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ust. 3 oraz art. 74 Prawa zamówień publicznych, w tym innym podmiotom biorącym udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i innym osobom żądającym dostępu do dokumentacji postępowania;</li> <li>- Ministrowi Cyfryzacji w zakresie postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, prowadzonych w imieniu i na rzecz Ministra Cyfryzacji;</li> <li>- organom władzy publicznej w wykonaniu obowiązków prawnych.</li> </ul>
<b>Obowiązek podania danych</b>	<p>Podanie danych osobowych jest warunkiem wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Obowiązek podania danych wynika z przepisów Prawa zamówień publicznych.</p>
<b>Twoje prawa</b>	<p><u>Masz następujące prawa:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. prawo <b>dostępu</b> do Twoich danych osobowych;</li> <li>b. prawo <b>żądania sprostowania</b> Twoich danych osobowych;</li> <li>c. prawo <b>żądania ograniczenia przetwarzania</b> Twoich danych osobowych;</li> <li>d. prawo <b>wniesienia sprzeciwu</b> wobec przetwarzania Twoich danych osobowych ze względu na szczególną sytuację;</li> </ol> <p>Aby skorzystać z powyższych praw, skontaktuj się z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych (dane kontaktowe w wierszu 1 i 2 niniejszej tabeli).</p>

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
	<p><b><u>Prawo wniesienia sprzeciwu</u></b></p> <p>W zakresie, w jakim Twoje dane są przetwarzane na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu – masz prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na Twoją szczególną sytuację.</p> <p><b><u>Prawo wniesienia skargi do organu</u></b></p> <p>Przysługuje Ci także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.</p>

**Tabela RODO nr 2 - INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH OSÓB FIZYCZNYCH KTÓRYCH DANE SĄ PRZEKAZYWANE ZAMAWIAJĄCEMU PRZEZ WYKONAWCĘ W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
<b>Administrator danych</b>	<p>Administratorem Twoich danych osobowych Centralny Ośrodek Informatyki z siedzibą w Warszawie (dalej: „my”).</p> <p>Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- listownie na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 132/136, 02-305 Warszawa;</li> <li>- przez e-mail: <a href="mailto:iod@coi.gov.pl">iod@coi.gov.pl</a>;</li> <li>- telefonicznie: 22 250 28 83, 22 250 28 85;</li> <li>- osobiście w naszej siedzibie.</li> </ul>
<b>Inspektor ochrony danych</b>	<p>Wyzaczyliśmy inspektora ochrony danych. Jest to osoba, z którą możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.</p> <p>Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować w następujący sposób:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- listownie na adres: ul. Aleje Jerozolimskie 132/136, 02-305 Warszawa;</li> <li>- przez e-mail: <a href="mailto:iod@coi.gov.pl">iod@coi.gov.pl</a>.</li> </ul>
<b>Cele przetwarzania danych oraz podstawa prawna przetwarzania</b>	<p><b>W ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przeprowadzić postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego: „Udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów</li> </ul>

**Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych**

**informatycznych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM” wraz z narzędziami typu CRM – COI.ZAK.262.7.2026”**, w tym weryfikacji spełnienia warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw do wykluczenia z postępowania, potwierdzenia wymogów zamawiającego dotyczących wykonania przedmiotu zamówienia, kryteriów oceny ofert. Podstawą prawną przetwarzania danych są nasze prawne obowiązki wynikające z Prawa zamówień publicznych, w tym weryfikacja spełnienia warunków udziału w postępowaniu, braku podstaw do wykluczenia, spełnienia kryteriów oceny ofert.

- bronić się przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzić ewentualnych roszczeń związanych z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego – jeżeli powstanie spór. Podstawą prawną przetwarzania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.

**Ponadto, jeżeli zawrzemy umowę z wykonawcą, który przekazał nam Twoje dane osobowe, będziemy je przetwarzać, aby:**

- Kontaktować się z Tobą w bieżących sprawach biznesowych, w tym w sprawie wykonywania umowy między nami a wykonawcą (czyli Twoim pracodawcą lub podmiotem, z którym współpracujesz). Podstawą prawną przetwarzania danych jest:
  - W przypadku postępowań związanych ze statutowymi zadaniami COI (wykonywaniem zadań realizowanych w interesie publicznym) – niezbędność przetwarzania do naszych zadań realizowanych w interesie publicznym (naszych zadań statutowych),
  - W przypadku postępowań prowadzonych w celach obsługowych COI - nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości bieżącego kontaktu z naszymi kontrahentami (tj. ich pracownikami/współpracownikami) w sprawach biznesowych.
- Bronić się przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzić ewentualnych roszczeń związanych z umową z wykonawcą (czyli Twoim pracodawcą lub podmiotem, z którym współpracujesz) – jeżeli powstanie spór dotyczący umowy. Podstawą prawną przetwarzania danych jest nasz prawnie uzasadniony interes polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych	
<b>Okres przechowywania danych</b>	Będziemy przechowywać Twoje dane osobowe przez okres 5 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia. W przypadku zawarcia umowy, z wykonawcą, który przekazał nam Twoje dane, będziemy je przetwarzać przez cały czas trwania umowy oraz przez 10 lat od zakończenia realizacji umowy.
<b>Źródło danych i kategorie danych</b>	Otrzymaliśmy Twoje dane osobowe od wykonawcy biorącego udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego - Twojego pracodawcy, podmiotu, z którym współpracujesz lub podmiotu, który zwrócił się do Ciebie w związku z chęcią wzięcia udziału w postępowaniu. Wykonawca przekazał nam Twoje imię i nazwisko, służbowe dane kontaktowe, informacje dotyczące Twojego doświadczenia zawodowego, wykształcenia, umiejętności, uprawnień, publikacji i inne informacje wymagane do wzięcia udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
<b>Odbiorcy danych</b>	Będziemy przekazywać Twoje dane osobowe: - osobom lub podmiotom, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ust. 3 oraz art. 74 Prawa zamówień publicznych, w tym innym podmiotom biorącym udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego i innym osobom żądającym dostępu do dokumentacji postępowania; - organom władzy publicznej w wykonaniu obowiązków prawnych.
<b>Twoje prawa</b>	<u>Masz następujące prawa:</u> a. prawo <b>dostępu</b> do Twoich danych osobowych; b. prawo <b>żądania sprostowania</b> Twoich danych osobowych; c. prawo <b>żądania ograniczenia przetwarzania</b> Twoich danych osobowych; d. prawo <b>wniesienia sprzeciwu</b> wobec przetwarzania Twoich danych osobowych ze względu na szczególną sytuację;  Aby skorzystać z powyższych praw, skontaktuj się z nami lub z naszym inspektorem ochrony danych (dane kontaktowe w wierszu 1 i 2 niniejszej tabeli).  <b><u>Prawo wniesienia sprzeciwu</u></b>  W zakresie, w jakim Twoje dane są przetwarzane na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu – masz prawo zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na Twoją szczególną sytuację.  <b><u>Prawo wniesienia skargi do organu</u></b>

**Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych**

	Przystępuje Ci także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
--	---

W odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO.