

Zamawiający:

Sąd Okręgowy w Przemyślu,
ul. Konarskiego 6,
37-700 Przemyśl

**SPECYFIKACJA
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

F.261.6.2025

Przedmiot zamówienia:

Świadczenie usług związanych z prowadzeniem Biura Obsługi Interesantów Sądu

CPV:

79342320-2 - Usługi w zakresie obsługi klientów

72513000-4 – Usługi automatyzacji pracy biurowej

Wykaz dokumentów:

Rozdział I

- Instrukcja dla Wykonawców

Rozdział II

- Formularz Oferty
- Pozostałe Załączniki

ZATWIERDZAM

Przemyśl, dnia 8 grudnia 2025 r.

Rozdział I

Instrukcja dla Wykonawców

1. Nazwa (firma) oraz adres Zamawiającego :

Sąd Okręgowy w Przemyślu

zwany dalej Zamawiającym

- kod, miejscowość, województwo: 37-700 Przemyśl, woj. podkarpackie,
- ulica, nr domu, nr lokalu: ul. Konarskiego, nr domu: 16, lok.: -
- internet: <http://www.przemysl.so.gov.pl>, e-mail: sad@przemysl.so.gov.pl
- numer kierunkowy: 16; tel.: 676 13 00 (centrala) fax.: 676 13 53
- NIP: 795-23-48-286
- REGON: 180032167

• Adres strony internetowej prowadzonego postępowania, na której udostępniane będą: SWZ, zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia: <https://ezamowienia.gov.pl> oraz dodatkowo na stronie internetowej Biuletynu Informacji Publicznej Zamawiającego: www.przemysl.so.gov.pl.

2. Tryb udzielenia zamówienia:

- 2.1. Postępowanie prowadzone jest w trybie podstawowym, o którym mowa w art. 275 pkt 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych**, w którym Przed wyborem najkorzystniejszej oferty **Zamawiający przewiduje możliwość negocjacji treści oferty** w celu jej ulepszenia. Zamawiający nie przewiduje ograniczeń w zakresie liczby wykonawców, których zaprosi do negocjacji.
- 2.2.** Zamówienie jest prowadzone według przepisów właściwych dla zamówienia klasycznego, ponieważ szacunkowa wartość zamówienia jest mniejsza niż progi unijne określone w art. 3 ust. 1 ustawy.
- 2.3.** Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.
- 2.4.** Zamawiający nie przewiduje złożenia oferty w postaci katalogów elektronicznych.
- 2.5.** Zamawiający nie prowadzi postępowania w celu zawarcia umowy ramowej.
- 2.6.** Zamawiający przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust. 1 ustawy – na warunkach szczegółowo określonych w opisie przedmiotu zamówienia (pkt 3) oraz w projekcie umowy (załącznik nr 4).
- 2.7.** Użyte w niniejszej Specyfikacji Warunków Zamówienia (oraz w załącznikach) terminy mają następujące znaczenie:
- a) „ustawa” - ustawa z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1320 ze zm.),
 - b) „SWZ” - niniejsza Specyfikacja Warunków Zamówienia,
 - c) „zamówienie” - zamówienie, którego przedmiot został opisany w Rozdziale I pkt. 3 niniejszej SWZ,
 - d) „postępowanie” - postępowanie o udzielenie zamówienia j.w.,
 - e) „RODO” - 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. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1),

- f) „platforma e-Zamówienia” - ogólnodostępny i nieodpłatny portal dostępowy do obsługi postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, w szczególności do elektronicznego składania ofert,
 - g) „kwalifikowany podpis elektroniczny” - podpis wystawiony przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne - podpis elektroniczny, spełniający wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1797),
 - h) „podpis zaufany” - podpis elektroniczny, którego autentyczność i integralność są zapewniane przy użyciu pieczęci elektronicznej ministra właściwego do spraw informatyzacji, zawierający dane identyfikujące osobę tj. imię (imiona), nazwisko, PESEL, ustalone na podstawie środka identyfikacji elektronicznej, identyfikator środka identyfikacji elektronicznej, przy użyciu którego został złożony, czas jego złożenia,
 - i) „podpis osobisty” - zaawansowany podpis elektroniczny w rozumieniu art. 3 pkt 11 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylającego dyrektywę 1999/93/WE, weryfikowany za pomocą certyfikatu podpisu osobistego,
 - j) „Zamawiający” – Sąd Okręgowy w Przemyślu,
 - k) „Usługobiorca” – Sąd na rzecz którego realizowane jest zamówienie (tj. odpowiednio: Sąd Okręgowy w Przemyślu, Sąd Rejonowy w Lubaczowie, Sąd Rejonowy w Przeworsku).
- 2.8.** Zamawiający udostępnia link do postępowania oraz ID postępowania na swojej stronie internetowej. Postępowanie można wyszukać również na Liście wszystkich postępowań na platformie e-Zamówienia, wybierając opcję przeglądania postępowań.
- 2.9.** Wykonawca powinien dokładnie zapoznać się z niniejszą SWZ i złożyć ofertę zgodnie z jej wymaganiami.

3. Opis przedmiotu zamówienia:

- 3.1.** Przedmiotem zamówienia jest wykonywanie usług związanych z prowadzeniem obsługi Interesantów wydziałów orzeczniczych Sądu Okręgowego w Przemyślu, Sądu Rejonowego w Lubaczowie oraz Sądu Rejonowego w Przeworsku – poprzez Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta – zwane dalej WBOI.
- 3.2.** Wykonawca zapewni też obsługę interesantów w BOI Sądu Okręgowego w Przemyślu (1 osoba) oraz Sądu Rejonowego w Lubaczowie (2 osoby), która będzie prowadzona przez pracowników bezpośrednio przy stanowiskach Biura, w tym telefonicznie.
- 3.3.** Zamawiający w ramach realizacji zamówienia przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust. 1 Pzp. W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia zakresu usług, o których mowa w pkt. 3.2., poprzez świadczenie ich również w zakresie szczegółowo opisanym w pkt. 3.4. i 3.14., w okresie nie wykraczającym poza okres trwania umowy. Zamawiający skorzysta z prawa opcji – wyłącznie w przypadku możliwości przeznaczenia na ten cel dodatkowych środków pozwalających na sfinansowanie zamówienia oraz pod warunkiem potwierdzenia poprawności wdrożenia usług w zakresie podstawowym i potwierdzenia przez Wykonawcę gotowości do realizacji dodatkowego zakresu.
- 3.4.** W przypadku skorzystania z prawa opcji – zgodnie z pkt. 3.3. – prowadzona obsługa (przez osoby, o których mowa w pkt. 3.14. – w oparciu o sprzęt i zasoby Zamawiającego) będzie obejmować interesantów wydziałów, wchodzących w skład struktury organizacyjnej Sądu Rejonowego w Przeworsku.

- 3.5.** Przedmiot zamówienia ma zapewnić w szczególności profesjonalną obsługę stron postępowań sądowych, pełnomocników, a także pozostałych osób związanych z prowadzonymi postępowaniami, przy zachowaniu jak najkrótszego czasu oczekiwania interesanta.
- 3.6.** Obsługa interesantów w Biurze Obsługi Interesantów odbywać się będzie bezpośrednio przy stanowiskach Biura, telefonicznie oraz poprzez Wirtualne Biuro Obsługi Interesanta, spełniające minimalne wymagania określone w załączniku nr 1 do SWZ.
- 3.7.** Wykonawca będzie zobowiązany do udostępnienia narzędzia pracy w postaci Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta, które jest dedykowaną aplikacją ułatwiającą pracę w BOI, jak i współpracę z wydziałami w Sądzie. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do poniesienia dodatkowych kosztów instalacji, szkoleń, serwisu, wsparcia i aktualizacji. Sprzęt biurowy dla oddelegowanych pracowników zapewnia Zamawiający tj. pomieszczenia, komputery, materiały biurowe itp.
- 3.8.** Wykonawca zagwarantuje prowadzenie bezpośredniej obsługi Interesantów, poprzez oddelegowanie osób, w wymiarze zapewniającym nieprzerwaną pracę Biura (w tym - stałą obecność jednej z osób oraz ich zastępowalność). Oddelegowane osoby muszą się wykazać aktualnym zaświadczeniem o niekaralności.
- 3.9.** Warunek stałej obecności przynajmniej jednej osoby może nie zostać zrealizowany w przypadku zdarzeń i okoliczności uznanych w przepisach prawa pracy za przyczyny usprawiedliwiające nieobecność pracownika w pracy, w przypadku rezygnacji z pracy, śmierci pracownika, a także w innych przypadkach uzgodnionych z Zamawiającym – do czasu pozyskania nowego pracownika lub osoby będącej w zastępstwie, z uwzględnieniem możliwości zapewnienia obecności pracownika Zamawiającego.
- 3.10.** Zamawiający zapewni konfigurację posiadanych systemów w odpowiedni sposób celem możliwości wprowadzania zmian tylko w niezbędnym zakresie przez pracowników Wykonawcy.
- 3.11.** Zamawiający określa następujące zasady realizacji umowy, odnoszące się do osób, o których mowa w pkt. 3.8.:
- 1) Praca osób skierowanych do świadczenia usług, będzie odbywała się pod nadzorem Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze klientów Biura Obsługi Interesantów.
 - 2) Osobom realizującym bezpośrednią obsługę interesantów przysługuje:
 - odpłatność za okres przybywania na zwolnieniu chorobowym, więc za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 80% stawki godzinowej w przypadku choroby lub 100% w przypadku choroby takiej osoby w okresie ciąży;
 - odpłatność za okres przybywania na zasiłku opiekuńczym przez okres nie dłuższy niż to wynika z przepisów prawa, więc za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 80% stawki godzinowej;
 - odpłatny okres wolny od pracy w wysokości 160 godzin rocznie, więc za taki okres Zamawiający zapłaci Wykonawcy 100% stawki godzinowej;
 - zwrot kosztów przejazdu (według zasad ustalonych każdorazowo przez Strony, jednak na warunkach nie mniej korzystnych niż te stosowane do rozliczeń z pracownikami Zamawiającego z tytułu podróży służbowych), w przypadku konieczności ich oddelegowania pomiędzy jednostkami Zamawiającego, w przypadku wyjazdów związanych z realizacją umowy (w tym – udziału w spotkaniach oraz szkoleniach).
- 3.12.** Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia w formie elektronicznej wszelkich informacji, wytycznych i dokumentów związanych z realizacją zadania, a w razie potrzeby do przeprowadzenia uzupełniających szkoleń w zakresie obsługi klienta w Biurze Obsługi Interesanta Zamawiającego, a także szkoleń z zakresu BHP i ochrony danych osobowych w zakresie procedur obowiązujących u Zamawiającego, regulaminem pracy w sądzie oraz w Biurze Obsługi Interesanta.

- 3.13.** W ramach zamówienia podstawowego, o którym mowa w pkt. 3.2. wyznaczone 3 (trzy) osoby zapewnią obsługę Biura Obsługi Interesanta w sądach, w godzinach:
- w poniedziałki w godzinach 8:00 – 18:00
 - od wtorku do piątku w godzinach 8:00 – 15:00.
- 3.14.** W ramach prawa opcji Zamawiający zastrzega możliwość rozszerzenia zamówienia o skierowanie 1 (jednej) osoby zapewniającej obsługę Biura Obsługi Interesanta w Sądzie Rejonowym w Przeworsku, ul. Lwowska 9
- w poniedziałki w godzinach 10:00 – 18:00
 - od wtorku do piątku w godzinach 8:00 – 15:00
- 3.15.** Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia obsługi w dniach i godzinach pracy Usługobiorcy, określone powyżej, z uwzględnieniem niezbędnych przerw. W szczególnych przypadkach Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany harmonogramu pracy BOI - np. w przypadku wprowadzenia przez kierownika jednostki dnia wolnego za odpracowaniem w sobotę, obsługa będzie prowadzona w sobotę od godziny 8:00 do godziny 15:00. Zamawiający zastrzega też sobie prawo do zmiany czasu pracy BOI – z odpowiednią korektą wynagrodzenia, w szczególności w ramach tzw. prawa opcji. O wszelkich zmianach Zamawiający każdorazowo niezwłocznie poinformuje Wykonawcę.
- 3.16.** Do zadań Biura Obsługi Interesantów będzie należało zapewnienie obsługi interesantów oraz ułatwienie im uzyskania niezbędnych informacji, w szczególności:
- 1) informowanie o sposobach wszczęcia postępowania i podstawowych dokumentach, które należy złożyć przy wnoszeniu sprawy do sądu;
 - 2) informowanie o sposobie ubiegania się o zwolnienie od kosztów sądowych, przesłankach ustanowienia obrońcy, adwokata lub radcy prawnego z urzędu, rodzajach środków odwoławczych i terminach do ich wniesienia, terminach i miejscach rozpraw;
 - 3) udostępnianie list kancelarii adwokackich, radcowskich, notarialnych, komorniczych – z obszaru właściwości Sądu Rejonowego i niektórych instytucji pozasądowych takich jak Ministerstwo Sprawiedliwości, Sąd Najwyższy, Archiwa Państwowe, a także list lekarzy sądowych, biegłych sądowych (imię i nazwisko, specjalizacja), tłumaczy przysięgłych wpisanych na listę Ministra Sprawiedliwości, list stałych mediatorów – z obszaru właściwości Sądu Okręgowego w Przemyśle oraz list mediatorów przekazywanych przez organizacje pozarządowe i uczelnie oraz wykazów instytucji i osób uprawnionych do prowadzenia postępowania mediacyjnego w sprawach karnych i nieletnich oraz informacji o instytucjach, których działalność wiąże się z ochroną praw człowieka, jak Rzecznik Praw Obywatelskich, Rzecznik Praw Dziecka;
 - 4) informowanie o prawach i obowiązkach stron, świadka, oskarżonego, pokrzywdzonego;
 - 5) informowanie o instytucjach udzielających bezpłatnych porad prawnych;
 - 6) informowanie o pomocy ofiarom przestępstw;
 - 7) udostępnianie formularzy sądowych i wzorów pism sądowych w typowych sprawach rozpoznawanych przez poszczególne wydziały;
 - 8) informowanie o wysokości kosztów sądowych, sposobie ich uiszczania oraz numerach kont bankowych sądów;
 - 9) przyjmowanie pism sądowych i znakowanie ich pieczęcią wpływu;
 - 10) przyjmowanie, stanowiących koszty postępowania sądowego opłat, których uiszczenie nastąpiło w formie znaków opłaty sądowej;
 - 11) wydawanie na wnioski interesanta zamówionych i przygotowanych przez wydziały dokumentów;
 - 12) informowanie uprawnionych o stanie postępowania w ich sprawach na podstawie danych z sądowych systemów teleinformatycznych;
 - 13) informowanie o strukturze organizacyjnej sądu, jego właściwości oraz lokalizacji, numerach telefonów, godzinach urzędowania, adresie strony internetowej, poczty elektronicznej, a także adresach innych sądów, organów i urzędów centralnych oraz kierowanie do właściwych sal rozpraw;

14) Nadzorowanie stron korzystających z czytelní (w ramach obsługi BOI istnieje koniecznoř obsługi czytelní).

3.17. Biuro Obsługi Interesantów nie będzie:

- udzielać porad prawnych i informacji, które naruszyłyby przepisy innych aktów prawnych, w tym o ochronie danych osobowych i ochronie informacji niejawnych;
- sporządzać projektów pism procesowych, ani pomagać w ich sporządzaniu;
- przekazywać danych osobowych stron postępowania;
- wskazywać z imienia i nazwiska konkretnych adwokatów i radców prawnych;
- wyjaśniać treści wydanych orzeczeń;
- interpretować treści pism.

4. Pozostałe postanowienia dot. realizacji przedmiotu zamówienia:

4.1. Zestawienie i wymagania dla podstawowych urządzeń – przedstawiono w załączniku.

4.2. Termin uzyskania pełnej funkcjonalności wirtualnego BOI – maksymalnie w ciągu 2 miesięcy od potwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowego skonfigurowania przez Zamawiającego i/lub Sąd Apelacyjny w Rzeszowie zasobów serwerowych oraz dostępów zdalnych do nich, w Sądzie Okręgowym w Przemyśle i Sądzie Rejonowym w Przeworsku.

4.3. Wykonawca udzieli gwarancji na dostarczoną usługę i sprzęt przez cały okres obowiązywania umowy.

4.4. Wykonawca zapewnia wsparcie serwisowe, telefoniczne w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku.

4.5. Wykonawca zapewnia rozwiązanie problemów technicznych w działającym systemie maksymalnie w terminie określony w załączniku nr 1.

4.6. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych uzyskanych w trakcie realizacji umowy (nie przekazywania osobom trzecim informacji o Zamawiającym i poszczególnych Usługobiorcach, w tym danych osobowych klientów sądów, pracowników i byłych pracowników Zamawiającego i pozostałych Usługobiorców) - Wykonawca przyjmie od osób, które będą wykonywały przedmiot zamówienia w BOI, oświadczenia o ochronie danych osobowych oraz o zachowaniu w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz Usługobiorców, powziętych w związku z wykonywaniem prac objętych umową, a uwierzytelnione kopie tych oświadczeń przedłoży Zamawiającemu; w przypadku zastępstwa lub zmiany osoby prowadzącej obsługę, Zamawiający wymaga niezwłocznie złożenia powyższego oświadczenia od tej osoby.

4.7. Za realizację zamówienia Wykonawcy będzie przysługiwało:

- miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe (abonament) za realizację usługi Wirtualnego Biura Obsługi Interesanta,
- miesięczne wynagrodzenie za bezpośrednią obsługę Interesanta w wysokości wynikającej z ilości faktycznie zrealizowanych roboczogodzin (osobogodzin) obsługi oraz zaoferowanej przez Wykonawcę stawki,
z zastrzeżeniem szczegółowych uwarunkowań określonych w umowie.

4.8. Dodatkowe zasady współpracy Stron, w tym ich wzajemne zobowiązania i uprawnienia – określone zostały w projekcie umowy (jako istotne postanowienia umowy).

4.9. W celu prawidłowego przygotowania ofert Zamawiający dopuszcza – na wniosek zainteresowanego Wykonawcy – możliwość dokonania wizji lokalnej w budynkach Usługobiorców, w których realizowany będzie przedmiot zamówienia. W celu odbycia wizji lokalnej Wykonawca powinien:

- zgłosić chęć odbycia wizji lokalnej pismem na adres mailowy: sad@przemysl.so.gov.pl lub na numer faksu 016 676 13 53 z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych,

- przesłać na wskazany adres mailowy lub numer faksu dane (imiona, nazwiska, numery dokumentów tożsamości) osób przewidzianych do odbycia wizji lokalnej w budynkach, w których realizowany będzie przedmiot zamówienia,
Zamawiającego przekaże Wykonawcom niezbędne informacje dot. możliwości odbycia wizji lokalnej.

5. Termin wykonania zamówienia:

- 5.1.** Zamówienie w zakresie podstawowym, o którym mowa w pkt. 3.1. będzie realizowane przez okres pełnych 12 miesięcy, tj.: **od dnia 01.01.2026 r. do 31.12.2026 r.**
- 5.2.** W okresie wskazanym w pkt. 5.1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z prawa opcji, o którym mowa w pkt. 3.2.

6. Warunki udziału w postępowaniu:

6.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- 1) nie podlegają wykluczeniu (na podstawie art. 108 ust. 1 oraz art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy)
- 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
 - a) zdolności do występowania w obrocie gospodarczym
Wykonawca spełni warunek, jeżeli (przedstawi) w zależności od formy prawnej prowadzonej działalności: odpis lub informacje z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4) PZP, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;
 - b) sytuacji ekonomicznej lub finansowej.
Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną co najmniej 100 000,- złotych.
 - c) zdolności technicznej lub zawodowej:

OSOBY DO REALIZACJI

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował co najmniej jedną osobą do obsługi w BOI, niekaraną, zatrudnioną na umowę o pracę lub umowę zlecenia, przewidzianą do wykonania niniejszego zamówienia, która posiada co najmniej 6 – miesięczne doświadczenie polegające na pracy na stanowiskach obsługi interesanta, nabyte w ciągu ostatnich trzech lat kalendarzowych licząc od dnia składania ofert.

6.2. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia warunki, o których mowa w punkcie 6.1. ppkt. 2 niniejszej SWZ zostaną spełnione wyłącznie jeżeli:

- 1) dla warunku: uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej - każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w zależności od formy prawnej prowadzonej działalności – przedstawi odpowiednie dokumenty wymienione w punkcie 6.1. ppkt 2 lit. a;
- 2) w odniesieniu do: sytuacji ekonomicznej lub finansowej – każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia wykaże spełnienie warunku określonego w punkcie 6.1. ppkt 2 lit. b,
- 3) w przypadku zdolności technicznej lub zawodowej, szczegółowo określonej w punkcie 6.1. ppkt 2 lit. c:
 - a) osoby do realizacji zamówienia - Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia spełniają ten warunek łącznie.

6.3. Podwykonawstwo:

- 1) Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
- 2) Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia.
- 3) Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców.
- 4) Zamawiający żąda aby przed przystąpieniem do wykonania zamówienia Wykonawca, o ile są już znane, podał nazwy albo imiona i nazwiska oraz dane kontaktowe podwykonawców i osób do kontaktu z nimi, zaangażowanych w usługę. Wykonawca zawiadamia Zamawiającego o wszelkich zmianach danych, o których mowa powyżej, w trakcie realizacji zamówienia, a także przekazuje informacje na temat nowych podwykonawców, którym w późniejszym okresie zamierza powierzyć realizację usług.
- 5) Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca się powoływał, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby Zamawiający powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
- 6) Jeżeli powierzenie podwykonawcy wykonania części zamówienia na usługi nastąpi w trakcie jego realizacji, Wykonawca na żądanie Zamawiającego przedstawi oświadczenia lub dokumenty potwierdzające brak podstaw wykluczenia wobec tego podwykonawcy.
- 7) Jeżeli Zamawiający stwierdzi, że wobec danego podwykonawcy zachodzą podstawy wykluczenia, wykonawca obowiązany jest zastąpić tego podwykonawcę lub zrezygnować z powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy.
- 8) Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tego zamówienia.

6.4. Informacja dla Wykonawców polegających na zasobach innych podmiotów:

- 1) Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w punkcie 6 SWZ, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do zamówienia, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych, lub sytuacji finansowej bądź ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
- 2) Zamawiający jednocześnie informuje, iż „stosowna sytuacja”, o której mowa w pkt. 1 wystąpi wyłącznie w przypadku kiedy:
 - a) Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów udowodni Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
 - b) Zamawiający oceni czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 108 ust. 1 ustawy.
 - c) w odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeżeli podmioty te jako podwykonawcy zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

7. Zasady ubiegania się o zamówienie oraz podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 109 ustawy PZP:

- 7.1.** O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy złożyli w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie ofertę w niniejszym postępowaniu, poprawną pod względem merytorycznym i formalnym, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do SWZ.
- 7.2.** Zamawiający przewiduje wykluczenie Wykonawcy na podstawie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy.

8. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.

8.1. Do oferty każdy Wykonawca musi dołączyć:

- 1) szczegółową informację o ilości lat doświadczenia Wykonawcy w wykonywaniu czynności związanych z szeroko rozumianą obsługą interesanta
- 2) oświadczenie o posiadaniu znajomości specyfiki jednostek wymiaru sprawiedliwości w zakresie sposobu realizacji zadań objętych przedmiotem niniejszego zamówienia, ze wskazaniem liczby lat takiego doświadczenia dla:
 - każdego zatrudnionego pracownika lub zleceniobiorcy (maksymalnie 2 osoby), wraz z wykazem – zgodnie z zał. nr 7 do SWZ,
- 3) szczegółowe informacje o Podmiotach / Osobach, które w imieniu Wykonawcy będą realizowały zamówienie i spełniają kryteria zadeklarowane w punktach 1 i 2,
- 4) oświadczenie o spełnieniu warunków udziału i braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania (wg zał. nr 3 do SWZ), wraz z dokumentami, które to potwierdzają, tj.:
 - informacją z Krajowego Rejestru Karnego, oraz
 - odpisem z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.

8.2. W przypadku gdy Wykonawca działa przez Pełnomocnika lub Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia i wyznaczają Pełnomocnika, do oferty należy załączyć stosowne pełnomocnictwo upoważniające takiego Pełnomocnika do reprezentowania Wykonawcy (lub Wykonawców).

8.3. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania - w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby - warunków udziału w postępowaniu zamieszcza w oświadczeniu informację o tych podmiotach oraz dołącza zobowiązanie tych podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

8.4. Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu zamieszcza w oświadczeniu informacje o tych podwykonawcach.

8.5. Zamawiający najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Zamawiający udzieli zamówienia publicznego Wykonawcy, którego oferta nie zostanie odrzucona i zostanie uznana za najkorzystniejszą, tzn. otrzyma największą liczbę punktów na podstawie kryteriów zawartych w SWZ, oraz który nie zostanie wykluczony oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Jeżeli jednak Wykonawca ten uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający może zbadać, czy nie podlega wykluczeniu oraz czy spełnia warunki udziału w postępowaniu Wykonawca, który złożył ofertę najwyżej ocenioną spośród pozostałych ofert.

8.6. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia następujących dokumentów, o ile Wykonawca nie złożył ich wraz z ofertą:

- a) potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną określoną przez Zamawiającego (jeżeli z uzasadnionej przyczyny Wykonawca nie może złożyć wymaganych przez Zamawiającego dokumentów, Zamawiający dopuszcza

złożenie przez Wykonawcę innych dokumentów, które w wystarczający sposób potwierdzają spełnianie opisanego przez Zamawiającego warunku udziału w postępowaniu),

- b) wykazu usług wykonanych (wykonywanych), w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, 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, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane; w przypadku świadczeń nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert (zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do SWZ).

- 8.7.** Wykonawca – wraz z dokumentami wymienionymi w punkcie 8.6. – przedstawi oświadczenie w zakresie art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy, o braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), z innym Wykonawcą, który złożył odrębną ofertę, ofertę częściową (o ile dotyczy), albo oświadczenia o przynależności do tej samej grupy kapitałowej wraz z dokumentami lub informacjami potwierdzającymi przygotowanie oferty, oferty częściowej (o ile dotyczy) niezależnie od innego Wykonawcy należącego do tej samej grupy kapitałowej.
- 8.8.** W zakresie nie uregulowanym 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 (Dz. U. z 2020 r. poz. 2415).
- 8.9.** Jeżeli wykonawca nie złoży oświadczenia, o którym mowa w pkt 8.1. niniejszej SWZ, oświadczeń lub dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia postępowania, oświadczenia lub dokumenty są niekompletne, zawierają błędy lub budzą wskazane przez zamawiającego wątpliwości, zamawiający wezwie do ich złożenia, uzupełnienia, poprawienia w terminie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia oferta wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

9. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami:

- 9.1.** W postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego korespondencja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się przy użyciu Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem: <https://ezamownienia.gov.pl>
- 9.2.** Korzystanie z Platformy e-Zamówienia jest bezpłatne.
- 9.3.** Adres strony internetowej prowadzonego postępowania (link prowadzący bezpośrednio do widoku postępowania na Platformie e-Zamówienia) zostanie udostępniony na stronie Internetowej Zamawiającego. Postępowanie można wyszukać również ze strony głównej Platformy e-Zamówienia (przycisk „Przeglądaj postępowania/konkursy”).
- 9.4.** 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”.
- 9.5.** Przeglądanie i pobieranie publicznej treści dokumentacji postępowania nie wymaga posiadania konta na Platformie e-Zamówienia ani logowania.
- 9.6.** Sposób sporządzenia i przekazywania dokumentów elektronicznych lub dokumentów elektronicznych będących kopią elektroniczną treści zapisanej w postaci papierowej (cyfrowe odwzorowania) musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. 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 (Dz. U. 2020 poz. 2452), zwane dalej rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów, w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych.

9.7. Dokumenty elektroniczne, o których mowa w § 2 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych, sporządza się w postaci elektronicznej, w formatach danych określonych w przepisach rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów informatycznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 2247), zwane dalej rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, z uwzględnieniem rodzaju przekazywanych danych i przekazuje się jako załączniki. W przypadku formatów, o których mowa w art. 66 ust. 1 ustawy Pzp, ww. regulacje nie będą miały bezpośredniego zastosowania.

9.8. Informacje, oświadczenia lub dokumenty, inne niż wymienione w § 2 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych, przekazywane w postępowaniu sporządza się w postaci elektronicznej:

- w formatach danych określonych w przepisach rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności (i przekazuje się jako załącznik), lub
- jako tekst wpisany bezpośrednio do wiadomości przekazywanej przy użyciu środków komunikacji elektronicznej (np. w treści wiadomości e-mail lub w treści „Formularza do komunikacji”).

9.9. Jeżeli dokumenty elektroniczne, przekazywane przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, zawierają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r. poz. 1233 ze zm.) 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”.

9.10. **Komunikacja w postępowaniu, z wyłączeniem składania ofert 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”).**

W przypadku załączników, które są zgodnie z ustawą Pzp lub rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, mogą być opatrzone, zgodnie z wyborem Wykonawcy/Wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie zamówienia/podmiotu udostępniającego zasoby, podpisem typu zewnętrznego lub wewnętrznego. W zależności od rodzaju podpisu i jego typu (zewnętrzny, wewnętrzny) dodaje się uprzednio podpisane dokumenty wraz z wygenerowanym plikiem podpisu (typ zewnętrzny) lub dokument z wszytym podpisem (typ wewnętrzny).

9.11. 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 (w szczególności SWZ) wymagane jest posiadanie tzw. konta podmiotu w pełnym zakresie na Platformie e-Zamówienia, zgodnie z instrukcją dostępną na Platformie e-Zamówienia w Centrum Pomocy w Komponentie Edukacyjnym link: <https://ezamowienia.gov.pl/pl/komponent-edukacyjny/>

9.12. Wszystkie wysłane i odebrane w postępowaniu przez Wykonawcę wiadomości widoczne są po zalogowaniu w podglądzie postępowania w zakładce „Komunikacja”.

- 9.13. Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” wynosi 150 MB (wielkość ta dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).
- 9.14. Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu używanego w celu korzystania z usług Platformy e-Zamówienia oraz informacje dotyczące specyfikacji połączenia określa *Regulamin Platformy e-Zamówienia*.
- 9.15. 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”.
- 9.16. W szczególnie uzasadnionych przypadkach uniemożliwiających komunikację Wykonawcy i Zamawiającego za pośrednictwem Platformy e-Zamówienia, Zamawiający dopuszcza komunikację za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: sad@przemysl.so.gov.pl (nie dotyczy składania ofert).
- 9.17. Korespondencja w postępowaniu prowadzona jest w języku polskim. Oznacza to, że wszelka korespondencja w języku obcym winna być złożona wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 9.18. W przypadku podmiotów wspólnie ubiegających się o zamówienie wszelka korespondencja prowadzona będzie wyłącznie z pełnomocnikiem.
- 9.19. W korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Wykonawcy powinni posługiwać się następującym znakiem postępowania: **F.261.6.2025**. Zaleca się, by do wiadomości zawierających wnioski o wyjaśnienie treści SWZ załączać treść pytań także w formie pliku edytowalnego.
- 9.20. Sposób sporządzenia podmiotowych środków dowodowych, oraz innych dokumentów lub oświadczeń musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 31 grudnia 2020 r. 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.
- 9.21. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie treści SWZ.
- 9.22. Zamawiający jest obowiązany udzielić 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.
- 9.23. Jeżeli Zamawiający nie udzieli wyjaśnień w terminie, o którym mowa w pkt 9.22, przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do zapoznania się wszystkich zainteresowanych Wykonawców z wyjaśnieniami niezbędnymi do należytego przygotowania i złożenia ofert.
- 9.24. W przypadku, gdy wniosek o wyjaśnienie treści SWZ nie wpłynął w terminie, o którym mowa w pkt 9.22, Zamawiający nie ma obowiązku udzielania wyjaśnień SWZ oraz obowiązku przedłużenia terminu składania ofert.
- 9.25. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszej SWZ a treścią udzielonych odpowiedzi, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.
- 9.26. Przedłużenie terminu składania ofert, o których mowa w pkt. 9.23, nie wpływa na bieg terminu składania wniosku o wyjaśnienie treści SWZ.
- 9.27. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SWZ. Dokonaną zmianę Zamawiający przekazuje za pośrednictwem Systemu.
- 9.28. Osobą uprawnioną do porozumiewania się z Wykonawcami jest:
- w zakresie formalnym – Bartłomiej Jary, e-mail: b.jary@przemysl.so.gov.pl
 - w zakresie merytorycznym – Przemysław Kisała, e-mail: p.kisala@przemysl.so.gov.pl

10. Wymagania dotyczące wadium.

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

11. Termin związania ofertą.

11.1. Wykonawca jest związany ofertą **do dnia 15.01.2026 r.**

11.2. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

12. Opis sposobu przygotowania i złożenia oferty.

12.1 Wykonawca może złożyć tylko jedna ofertę, sporządzoną pod rygorem nieważności - w postaci elektronicznej i opatrzoną kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.

12.2 Oferta musi zawierać następujące oświadczenia i dokumenty:

- 1) wypełniony formularz ofertowy sporządzony z wykorzystaniem wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do SWZ,
- 2) oświadczenia wymienione w punkcie 8.8.1 - 8.8.4 niniejszej SWZ,
- 3) zobowiązanie podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia, jeżeli Wykonawca polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów.

12.3 Oferta wraz z załącznikami winna być sporządzona wg postanowień niniejszej specyfikacji.

12.4 Druk „OFERTA” wraz ze stanowiącymi jego integralną część załącznikami, powinien zostać wypełniony przez wykonawcę ściśle wg warunków i postanowień zawartych w niniejszej specyfikacji, bez dokonywania w nich zmian.

12.5 Ofertę należy złożyć w formie pisemnej w języku polskim - za pośrednictwem Platformy e-Zamówienia, z uwzględnieniem szczegółowych zasad opisanych poniżej.

12.6 Wykonawca przygotowuje ofertę przy pomocy interaktywnego „Formularza ofertowego” udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia i zamieszczonego w podglądzie postępowania w zakładce „Informacje podstawowe”.

12.7 Zalogowany Wykonawca używając przycisku „Wypełnij” widocznego pod „Formularzem ofertowym” zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności danych automatycznie pobranych przez system z jego konta i uzupełnienia pozostałych informacji dotyczących Wykonawcy/wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.

12.8 Następnie Wykonawca powinien pobrać „Formularz ofertowy”, zapisać go na dysku komputera użytkownika, uzupełnić pozostałymi danymi wymaganymi przez Zamawiającego i ponownie zapisać na dysku komputera użytkownika oraz podpisać odpowiednim rodzajem podpisu elektronicznego.

12.9 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.

12.10 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.

12.11 Formularz ofertowy należy złożyć w języku polskim, sporządzony pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej (czyli opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę/osoby uprawnione do reprezentacji podmiotu w formacie PAdES typ wewnętrzny.

- 12.12** Pozostałe dokumenty wchodzące w skład oferty lub składane wraz z ofertą, które są zgodnie z ustawą Pzp lub rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów w sprawie wymagań dla dokumentów elektronicznych w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub jako cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym osoby/osób uprawnionych do reprezentacji podmiotów składających te dokumenty, 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).
- 12.13** W przypadku przekazywania dokumentu elektronicznego w formacie poddającym dane kompresji, opatrzenie pliku zawierającego skompresowane dokumenty kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, jest równoznaczne z opatrzeniem wszystkich dokumentów zawartych w tym pliku odpowiednio kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. 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”.
Szczegóły określające sposób złożenia oferty zostały określone w dostępnej na stronie Platformy e-Zamówienia instrukcji interaktywnej dot. złożenia ofert.
- 12.14** Oferta może być złożona tylko do upływu terminu składania ofert.
- 12.15** Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę.
- 12.16** Wykonawca wycofuje ofertę w zakładce „Oferty/wnioski” używając przycisku „Wycofaj ofertę”.
- 12.17** Maksymalny łączny rozmiar plików stanowiących ofertę lub składanych wraz z ofertą to 250 MB.
- 12.18** Ofertę należy sporządzić zgodnie z wzorem Formularza ofertowego stanowiącym Załącznik Nr 1 do SWZ. Za obowiązującą przyjmuje się treść Formularza ofertowego sporządzonego wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do SWZ podpisanego prawidłowo, zgodnie z reprezentacją.
W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią w elektronicznym, ustandaryzowanym formularzu oferty (nazywanym w Systemie jako „Oferta podstawowa”) wypełnianym przez Wykonawcę w Systemie podczas składania oferty, a treścią Formularza ofertowego sporządzonego wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do SWZ i załączonego do oferty, za obowiązującą przyjmuje się treść Formularza ofertowego sporządzonego wg wzoru stanowiącego Załącznik Nr 1 do SWZ podpisanego prawidłowo, zgodnie z reprezentacją. Przekazanie elektronicznego ustandaryzowanego formularza oferty wypełnianego przez Wykonawcę w Systemie, nie stanowi złożenia oferty zgodnie z wymaganiami SWZ.
- 12.19** Podmiotowe środki dowodowe oraz inne dokumenty lub oświadczenia, w tym pełnomocnictwa wymagane zapisami SWZ składa się w formie, zakresie i w sposób określony w rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub dokument jako cyfrowe odwzorowanie tego dokumentu opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, w zakresie i w sposób określony w przepisach Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. 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.

12.20 W przypadku, gdy podmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty, w tym dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy Pzp, lub dokumenty potwierdzające umocowanie do reprezentowania odpowiednio Wykonawcy, Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego, 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.

12.21 W przypadku, gdy podmiotowe środki dowodowe, przedmiotowe środki dowodowe, inne dokumenty, w tym dokumenty, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy Pzp, 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, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, poświadczające zgodność cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej.

12.22 Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, dokonuje w przypadku:

- 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;
- innych dokumentów, w tym dokumentów, o których mowa w art. 94 ust. 2 ustawy Pzp - odpowiednio Wykonawca lub Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.

12.23 Poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania z dokumentem w postaci papierowej, o którym mowa w pkt. 17, może dokonać również notariusz.

12.24 Jeżeli któryś z wymaganych dokumentów składanych przez Wykonawcę jest sporządzony w języku obcym, dokument taki należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski.

12.25 Jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Wykonawca, w celu zachowania 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”. Odpowiednie oznaczenie zastrzeżonej treści oferty spoczywa na Wykonawcy.

Wykonawca wraz z przekazaniem informacji o zastrzeżeniu tajemnicy przedsiębiorstwa, zobowiązany jest wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, pod rygorem możliwości ich odtajnienia. Jawną część uzasadnienia zastrzeżenia tajemnicy przedsiębiorstwa należy złożyć w odrębnym pliku.

W sytuacji, gdy Wykonawca zastrzeże w ofercie informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa lub są jawne na podstawie przepisów ustawy lub odrębnych przepisów, informacje te będą podlegały udostępnieniu na takich samych zasadach, jak pozostałe niezastrzeżone informacje.

Powyższe regulacje znajdują odpowiednie zastosowanie, w przypadku zastrzeżenia informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa na późniejszym etapie postępowania, w stosunku do oświadczeń i dokumentów składanych po otwarciu ofert.

- 12.26** Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe lub nieterminowe złożenie oferty, w szczególności Zamawiający nie odpowiada za ujawnienie przez Wykonawcę treści swojej oferty przed upływem terminu składania i otwarcia ofert, poprzez złożenie jej w formie pliku niezaszyfrowanego, w niewłaściwej zakładce (np. jako treść pytań lub odwołanie). Nieprawidłowe złożenie oferty przez Wykonawcę nie stanowi podstawy żądania unieważnienia postępowania. Zaleca się, aby założyć profil Wykonawcy i rozpocząć składanie oferty z odpowiednim wyprzedzeniem.
- 12.27** Wykonawca może zmienić oraz wycofać złożoną przez siebie ofertę przed upływem terminu składania ofert (zmiana oferty odbywa się poprzez wycofanie oraz złożenie nowej oferty - z uwagi na zaszyfrowanie plików oferty brak jest możliwości edycji złożonej oferty). W tym celu Wykonawca loguje się do Systemu, wyszukuje i wybiera dane postępowanie, a następnie po przejściu do zakładki „Oferta”, wycofuje ją przy pomocy przycisku „Wycofaj ofertę”. Wykonawca nie może wprowadzić zmian do oferty oraz wycofać jej po upływie terminu składania ofert.
- 12.28** W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia (konsorcjum). Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy (lider konsorcjum). Pełnomocnikiem konsorcjum jest Wykonawca, który zaloguje się na swoim profilu Wykonawcy i składając ofertę w zakładce „Wykonawcy” doda pozostałych Wykonawców wpisując ich dane.
- Pełnomocnictwo, o którym mowa powyżej, powinno zostać przekazane w ofercie wspólnej Wykonawców. Pełnomocnik, o którym mowa powyżej, pozostaje w kontakcie z Zamawiającym w toku postępowania i do niego Zamawiający kieruje informacje, korespondencję itp. Wszelkie oświadczenia pełnomocnika Zamawiający uzna za wiążące dla wszystkich Wykonawców składających ofertę wspólną.
- Nie dopuszcza się uczestniczenia któregośkolwiek z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia w więcej niż jednej grupie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Niedopuszczalnym jest również złożenie przez któregośkolwiek z Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, równocześnie oferty indywidualnej oraz w ramach grupy Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia.
- Wspólnicy spółki cywilnej są traktowani jak Wykonawcy składający ofertę wspólną.
- 12.29** Wszystkie koszty związane z uczestnictwem w postępowaniu, w szczególności z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca składający ofertę. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.

13. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert:

- 13.1.** Ofertę należy złożyć za pośrednictwem Platformy e-Zamówienia, w sposób opisany w pkt. 12.
- 13.2.** Termin składania ofert upływa w dniu **15 grudnia 2025 r. o godz. 11:00.**
- 13.3.** Otwarcie ofert nastąpi w dniu **15 grudnia 2025 r., o godz. 11:15.**
- 13.4.** Otwarcie ofert dokonywane jest poprzez odszyfrowanie i otwarcie ofert. Otwarcie ofert jest jawne. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający poda na stronie prowadzonego postępowania nazwy i adresy Wykonawców, a także informacje dotyczące ceny i innych elementów podlegających ocenie, a zawartych w ofertach.
- 13.5.** Oferta złożona po terminie zostanie odrzucona na podstawie art. 226 ust. 1 ustawy Pzp..

14. Opis sposobu obliczenia ceny.

- 14.1.** Wszelkie informacje finansowe należy podać w złotych (PLN), do dwóch miejsc po przecinku.
- 14.2.** Cena oferty musi zawierać wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia, a więc wszystkie koszty związane z realizacją usług zgodnie z zakresem i przedmiotem zamówienia określonym w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia z załącznikami. W cenie tej powinny być również uwzględnione wszelkie należne opłaty i podatki wraz z podatkiem od towarów i usług - VAT.
- 14.3.** Cena może być tylko jedna (na całość zamówienia). Wykonawca określi dodatkowo – składające się na tą cenę – odrębne wynagrodzenie za realizację usług na rzecz każdego z Nabywców (Usługobiorców).
- 14.4.** Nie dopuszcza się wariantowości cen.
- 14.5.** Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych (PLN).
- 14.6.** Jeżeli w postępowaniu zostanie złożona oferta, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. W takim przypadku Wykonawca składając ofertę, jest zobligowany poinformować Zamawiającego, że wybór jego oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

15. Opis kryteriów , którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.

15.1. Kryteria oceny ofert:

- 1) Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta zawierająca najkorzystniejszy bilans punktów w kryteriach:
- | | |
|--|-------------|
| a) łączna cena brutto za realizację zamówienia | - waga: 80% |
| b) doświadczenie osób wykonujących obsługę | - waga: 20% |

2) Zasady oceny ofert według ustalonego kryterium:

- a) CENA (C) - w kryterium tym można otrzymać maksymalnie **80** punktów, które wyliczone zostaną wg wzoru:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_b} \times 80$$

gdzie:

C – uzyskana wartość punktowa w kryterium ceny

C_{\min} – najniższa łączna wartość brutto spośród wszystkich badanych ofert

C_b – łączna wartość brutto badanej oferty

Obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

- b) DOŚWIADCZENIE OSÓB WYKONUJĄCYCH OBSŁUGĘ (D) - w kryterium tym można otrzymać maksymalnie **20** punktów, tzn. za wykazanie „znajomości specyfiki jednostek wymiaru sprawiedliwości w zakresie sposobu realizacji przedmiotu zamówienia”, Zamawiający przyzna punkty wg następujących zasad:

Wykonawca - za każdego Pracownika lub Zleceniobiorcę (maksymalnie 2 osoby) posiadającego znajomość specyfiki jednostek wymiaru sprawiedliwości w zakresie sposobu realizacji zadań objętych niniejszym przedmiotem zamówienia (z

uwzględnieniem wdrożeń zrealizowanych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę – również w zakresie obsługi wirtualnej BOI), za każde pół roku doświadczenia (do 5 lat łącznie) – otrzyma po 1 pkt.

W kryterium tym Wykonawca otrzyma odpowiednią liczbę punktów za posiadane przez pracowników doświadczenie zawodowe - na podstawie danych zawartych w złożonych wykazach i oświadczeniach.

- c) oferta przedstawiająca najkorzystniejszy bilans ww. kryteriów, czyli ta, która otrzyma najwyższą liczbę punktów obliczoną według wzoru:

$$P = C + D$$

zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, gdzie:

P – oznacza sumę otrzymanych punktów,

C – oznacza liczbę punktów otrzymanych w kryterium CENA,

D – oznacza liczbę punktów otrzymanych w kryterium DOŚWIADCZENIE OSÓB ŚWIADCZĄCYCH OBSŁUGĘ

Obliczenia dokonywane będą z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

15.2. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom wynikającym z ustawy PZP oraz przedstawionym w SWZ i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria wyboru.

15.3. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i pozostałych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert dokona wyboru oferty z niższą ceną.

16. Prowadzenie procedury wraz z negocjacjami

16.1. Zamawiający nie korzysta z uprawnienia, o jakim stanowi art. 288 ust. 1 p.z.p. (odnośnie ograniczenia liczby Wykonawców).

16.2. W przypadku podjęcia decyzji o prowadzeniu negocjacji w pierwszym kroku zamawiający poinformuje równocześnie wszystkich wykonawców, którzy złożyli oferty, o wykonawcach:

- 1) których oferty nie zostały odrzucone, oraz punktacji przyznanej ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łącznej punktacji,
- 2) których oferty zostały odrzucone - podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

16.3. Zamawiający w zaproszeniu do negocjacji wskaże miejsce, termin i sposób prowadzenia negocjacji oraz kryteria oceny ofert, w ramach których będą prowadzone negocjacje w celu ulepszenia treści ofert (zamawiający wskaże m.in. czy będą to negocjacje tradycyjne, online, czy telefoniczne oraz jakie parametry ofert będą podlegały negocjacom).

16.4. Prowadzone negocjacje mają poufny charakter. Żadna ze stron nie może, bez zgody drugiej strony, ujawniać informacji technicznych i handlowych związanych z negocjacjami. Zgoda jest udzielana w odniesieniu do konkretnych informacji i przed ich ujawnieniem.

16.5. Po zakończeniu negocjacji z wszystkimi wykonawcami, zamawiający informuje o tym fakcie uczestników negocjacji oraz zaprasza ich do składania ofert dodatkowych.

16.6. Zaproszenie do złożenia ofert dodatkowych będzie zawierać co najmniej:

- 1) nazwę oraz adres zamawiającego, numer telefonu, adres poczty elektronicznej oraz strony internetowej prowadzonego postępowania;
- 2) sposób i termin składania ofert dodatkowych oraz język lub języki, w jakich muszą one być sporządzone, oraz termin otwarcia tych ofert.

- 16.7. Wykonawca może złożyć ofertę dodatkową, która zawiera nowe propozycje w zakresie treści oferty podlegających ocenie w ramach kryteriów oceny ofert wskazanych przez zamawiającego w zaproszeniu do negocjacji.
- 16.8. Oferta dodatkowa nie może być mniej korzystna w żadnym z kryteriów oceny ofert wskazanych w zaproszeniu do negocjacji niż oferta złożona w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu.
- 16.9. Oferta przestaje wiązać wykonawcę w zakresie, w jakim złoży on ofertę dodatkową zawierającą korzystniejsze propozycje w ramach każdego z kryteriów oceny ofert wskazanych w zaproszeniu do negocjacji.
- 16.10. Oferta dodatkowa, która jest mniej korzystna w którymkolwiek z kryteriów oceny ofert wskazanych w zaproszeniu do negocjacji niż oferta złożona w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu, podlega odrzuceniu.

17. Informacja o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

- 17.1. Jeżeli Zamawiający dokona wyboru oferty, umowa w sprawie realizacji zamówienia publicznego zostanie zawarta z Wykonawcą, który spełni wszystkie przedstawione wymagania oraz, którego oferta okaże się najkorzystniejsza.
- 17.2. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, zobowiązany jest przed podpisaniem umowy do dostarczenia i przekazania Zamawiającemu kserokopii ważnych zaświadczeń o niekaralności z Krajowego Rejestru Karnego, dot. osób przewidzianych do realizacji zamówienia, lub złożonych przez te osoby oświadczeń o niekaralności.
- 17.3. W przypadku wyboru oferty złożonej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia Zamawiający może żądać przez zawarcie umowy przedstawienia umowy regulującej współpracę tych Wykonawców. Umowa taka winna określać strony umowy, cel działania, sposób współdziałania, zakres prac przewidzianych do wykonania każdemu z nich, solidarną odpowiedzialność za wykonanie zamówienia, oznaczenie czasu trwania konsorcjum (obejmującego okres realizacji przedmiotu zamówienia, gwarancji i rękojmi), wykluczenie możliwości wypowiedzenia umowy konsorcjum przez któregośkolwiek z jego członków do czasu wykonania zamówienia.
- 17.4. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.
- 17.5. Zawarcie umowy nastąpi według wzoru Zamawiającego.
- 17.6. Postanowienia ustalone we wzorze umowy nie podlegają negocjacom.
- 17.7. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego lub nie wnosi wymaganego zabezpieczenia należytego wykonania umowy, Zamawiający może zbadać, czy nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu wykonawca, który złożył ofertę najwyżej ocenioną spośród pozostałych ofert.
- 17.8. Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

18. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, ogólne warunki umowy albo wzór umowy, jeżeli Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby zawarł z nim umowę w sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach:

- 18.1. Wzór umowy stanowi załącznik do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. W jej treści, która nie podlega negocjacom, podano wszelkie istotne dla Zamawiającego warunki realizacji zamówienia.

19. Pouczenie o środkach ochrony prawnej:

- 19.1.** Wykonawcom, a także innym podmiotom, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale IX ustawy *Prawo Zamówień Publicznych*.
- 19.2.** Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 469 pkt. 15 ustawy PZP.

Rozdział II

1. Opis wymagań dla Wirtualnego BOI – załącznik nr 1 (i 1a) do SWZ
2. Formularz oferty - załącznik nr 2 do SWZ,
3. Oświadczenie Wykonawcy o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia - załącznik nr 3 do SWZ,
4. Oświadczenie z 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. poz. 835) – załącznik nr 3a do SWZ
5. Wzór umowy - załącznik nr 4 do SWZ,
6. Informacje wynikające z przepisów RODO – załącznik nr 5 do SWZ.
7. Wykaz usług – załącznik nr 6
8. Wykaz osób – załącznik nr 7

Opis wymagań dla Wirtualnego BOI

Wymagane jest dostarczenie oraz pełne wdrożenie (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie pracowników) rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów.

Wykaz jednostek w którym ma zostać zainstalowane rozwiązanie:

1. Sądzie Okręgowym w Przemyślu,
2. Sądzie Rejonowym w Lubaczowie,
3. Sądzie Rejonowym w Przeworsku,

Zakres automatyzacji procesu obsługi interesanta:

1. Dla Sądu Okręgowego w Przemyślu: połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Krajowego Rejestru Karnego, Czytelnia Akt)
2. Dla pozostałych sądów: połączenia telefoniczne (Biuro Obsługi Interesanta, Punkt Obsługi Książki Wieczystych, Czytelnia Akt)

Rozwiązanie ma zostać dostarczone w formie usługi tj. zamawiający nie kupuje licencji, urządzeń i nie ponosi jakichkolwiek kosztów prac serwisowych po uruchomieniu systemu (konfiguracji, rekonfiguracji, szkolenia). Zamawiający wymaga, aby świadczona usługa była płatna w formie miesięcznej opłaty za użytkowanie systemu.

Zamawiający wymaga, aby system:

1. Został zainstalowany w 2 etapach:
 - a. I etap - od 1 stycznia 2026 roku w Sądzie Rejonowym w Lubaczowie w zakresie obsługi telefonicznej;
 - b. II etap – w ciągu 2 miesięcy od potwierdzenia przez Wykonawcę prawidłowego skonfigurowania przez Zamawiającego i/lub Sąd Apelacyjny w Rzeszowie zasobów serwerowych oraz dostępów zdalnych do nich, w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i Sądu Rejonowym w Przeworsku w zakresie obsługi telefonicznej.
2. Pracował w architekturze klient – serwer, gdzie serwer aplikacji będzie zainstalowany w Data Center Sądu apelacyjnego w Rzeszowie (serwer wirtualny)
3. Zapewniał bieżące kolejkowanie i monitorowania interesantów oczekujących na obsługę telefoniczną.
4. Był wyposażony w dedykowaną aplikację instalowaną na komputerach pracowników zamawiającego do obsługi kolejek (monitorowanie kolejek, odbieranie połączeń, książka telefoniczna, transferowanie, konsultacje itp.). Aplikacja musi posiadać możliwość zapisywania ustawień (profilu) poszczególnych użytkowników danego stanowiska i są one ładowane automatycznie po zalogowaniu się użytkownika na dowolnym komputerze w sieci klienta, gdzie ten moduł zostanie zainstalowany.
5. **W zakresie realizacji funkcji telefonicznych rozwiązanie ma być zintegrowane z systemem telefonii IP tj Cisco CUCM zainstalowanych w Sądzie Okręgowym w Przemyślu i obejmującym również stanowiska obsługi we wskazanych wyżej sądach rejonowych**
6. System musi zapewniać nagrywanie rozmów telefonicznych przychodzących do BOI z możliwością dostępu do nich na przygotowanej platformie spełniającej wymagania RODO.

Aplikacja do obsługi interesantów:

- 1) Automatyczne przerzucanie połączeń telefonicznych do jednej kolejki widocznej w panelu aplikacji
- 2) Możliwości podejmowania powolnego połączenia z kolejki połączeń
- 3) Wybieranie, odbieranie, przejmowanie połączeń
- 4) Zawieszanie i przywracanie połączeń

- 5) Aplikacja zainstalowana na komputerach musi symulować dźwięk telefonu w celu poinformowania pracowników o dzwoniącym interesancie – domyślnie połączenie ma być realizowane na telefonie (dzwoni telefon).
- 6) Bezpośrednie transferowanie i transferowanie z konsultacją
- 7) Parkowanie połączeń i zarządzanie połączeniami zaparkowanymi
- 8) Szybkie wybieranie za pomocą przycisku lub kontaktu zdefiniowanego w zakładce lub historii połączeń
- 9) Zapisywanie historii połączeń oraz narzędzia przeszukiwania historii połączeń
- 10) Tworzenie krótkich notatek do połączeń wraz z możliwością ich późniejszego wyszukiwania według słów kluczowych
- 11) Przeglądanie, dodawanie, edytowanie, usuwanie rezerwacji wizyt do punktów obsługi interesantów

Raportowanie

Funkcjonalność raportowania. Dostęp do raportów powinien odbywać się przez przeglądarkę www i gwarantować możliwość konfiguracji kont o różnych poziomach dostępów (np. dyrektor, kierownik, itp.), Dodatkowo musi posiadać możliwość generowania raportów dotyczących:

- 1) ilości obsłużonych interesantów
- 2) ilości obsłużonych interesantów w podziale na dni tygodnia w jednym zestawieniu.
- 3) ilości obsłużonych interesantów w podziale na dni miesiąca w jednym zestawieniu.
- 4) czasu obsługi interesantów przez pracownika BOI w tym całkowity czas obsługi/czas obsługi interesanta telefonicznego/czas obsługi interesanta osobistego

Wymagania dotyczące architektury oraz bezpieczeństwa:

1. System powinien zostać zainstalowany na wskazanych maszynach wirtualnych w Sądzie Apelacyjnym w Rzeszowie
2. System powinien zostać zintegrowany z platformą VOIP zainstalowaną w Sądzie Okręgowym w Przemyślu tj. Cisco CUCM v... w zakresie niezbędnym do realizacji wymienionych funkcjonalności telefonicznych za pomocą protokołów komunikacyjnych preferowanych przez producenta tego systemu.
3. System będzie dostarczony z funkcjonalnością integracji z systemem dziedzinowym klienta tj. w trakcie połączenia telefonicznego na numer Biura Obsługi Interesanta interesant ma mieć możliwość odsłuchania komunikatu o statusie sprawy na podstawie podanej tonowo sygnatury tejże sprawy.

Skonfigurowanie systemu zgodnie z wymaganiami:

- 1) Stworzenie jednego numeru telefonu do obsługi interesantów w każdym sądzie.
- 2) Wszystkie połączenia na ten numer trafiają na odpowiednio skonstruowane drzewo IVR, które daje możliwość wyboru tematu sprawy
- 3) Po wyborze właściwego tematu sprawy interesant przełączany jest do odpowiedniej kolejki
- 4) Pracownicy wszystkich punktów obsługi interesanta monitorują kolejkę i dodatkowo monitorują połączenia wpadające do tych kolejek wraz z informacją o czasie oczekiwania, numerze dzwoniącym i kolejności w kolejce oraz widzą do jakiego sądu dzwonił interesant
- 5) Wolny agent samodzielnie decyduje o podjęciu interesanta poprzez naciśnięcie odpowiedniej funkcji w interfejsie dedykowanej aplikacji, trafiające połączenie do kolejki nie trafia bezpośrednio na aparat telefoniczny.
- 6) Dostarczany system będzie posiadać narzędzie do tworzenia i modyfikacji zapowiedzi za pomocą własnego interfejsu korzystając z narzędzia TTS w języku polskim. Dostawca na wezwanie Zamawiającego będzie miał obowiązek stworzenia lub modyfikacji treści zapowiedzi i wprowadzenia jej do systemu.
- 7) Integracja z systemem SAWA firmy Currenda w zakresie przekazywania informacji o bieżącym statusie sprawy po wprowadzeniu jej sygnatury za pośrednictwem klawiatury telefonu z wykorzystaniem TTS

SZYBKOŚĆ I WARUNKI SERWISU

Serwis usług/oprogramowania będzie świadczony zgodnie z poniższymi zasadami:

| Poziom usługi | Dostępność | Czas reakcji | Czas naprawy | | |
|---------------|-----------------------|--------------|--------------|-------|---------|
| | | | Awaria | Błąd | Usterka |
| Szybki serwis | Pn. – Pt. 8:00 -16:00 | 6 godzin | 2 dni | 5 dni | 10 dni |

Dostępność – dni tygodnia i godziny dostępności serwisu. Czas naprawy dla poziomu szybki serwis rozliczany w dniach roboczych.

Czas reakcji – okres liczony od momentu poprawnego zgłoszenia do momentu kontaktu z klientem w celu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia i przeprowadzenia podstawowego wywiadu o sytuacji

Czas naprawy – okres liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia poprawnego zgłoszenia do momentu Naprawy systemu. Czas naprawy jest wydłużony o czas niezbędny zgłaszającemu do realizacji czynności znajdujących się w jego kompetencjach (np. przywrócenie backupu, wydanie zgody na dostęp do pomieszczeń służbowych, nieobecność administratora itp.). Czas naprawy zależy od wagi zgłoszonego problemu. W zależności od rodzaju zgłoszonego problemu określa się następujące poziomy napraw dla oprogramowania:

- Awaria – problemy krytyczne, uniemożliwiające użytkowanie całego systemu lub istotnych dla użytkownika funkcji, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Błędy – problemy ważne, utrudniające pracę ale nie blokujące możliwości użytkowania systemu, polegające na działaniu niezgodnym z dokumentacją techniczną, specyfikacją funkcjonalności lub dokumentacją powykonawczą;
- Usterki – zdarzenia nie mające bezpośredniego wpływu na wydajność systemu i których skorygowanie można zaplanować.

Dla szybkiego serwisu niezbędne jest zapewnienie przez klienta zdalnego dostępu do systemu.