



Zarząd Dróg
Miasta Krakowa

ZARZĄD DRÓG MIASTA KRAKOWA

ul. Centralna 53, 31-586 Kraków, tel. +48 12 61 67 000,
fax: +48 12 61 67 417, email: sekretariat@zdmk.krakow.pl

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

**"Obsługa infolinii oraz działań informacyjnych realizowanych przez
Zarząd Dróg Miasta Krakowa"**

Tryb udzielenia zamówienia

Zamówienia publicznego udziela się w trybie **przetargu nieograniczonego**, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (**Dz. U. 2019 poz. 1843 ze zm.**), zwaną dalej Pzp.

Wartość szacunkowa zamówienia nie przekracza równowartości kwoty 214.000 euro

Oznaczenie sprawy: 15/XI/2020

Nazwa oraz adres Zamawiającego:

Zarząd Dróg Miasta Krakowa
ul. Centralna 53, 31-586 Kraków

Część I
Informacje podstawowe

1. Opis przedmiotu zamówienia:

- a) **Przedmiotem niniejszego zamówienia jest usługa** polegająca na obsłudze infolinii oraz działań informacyjnych realizowanych przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa,
- b) Zamówienie należy wykonać w oparciu o następujące dokumenty:
 - **Zakres Rzeczowy** - załącznik nr 6 do SIWZ,
 - **Istotne Postanowienia Umowy** - załącznik nr 2 do SIWZ,
- c) Wspólny słownik zamówień (CPV): **64210000-1** (Usługi telefoniczne i przesyłu danych)
- d) Termin realizacji zamówienia: **01.01.2021 r. – 31.12.2021 r.**,
- e) Wykonawca przed zawarciem umowy zobowiązany jest do przedstawienia **Wykazu pracowników** skierowanych do realizacji zamówienia zgodnie z załącznikiem nr 7 do SIWZ,
- f) Wykonawca winien dysponować osobami posiadającymi znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym:
 - **co najmniej 1 osobę,**
 - **maksymalnie 3 osoby.**

2. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany umowy, w szczególności zmiany osób nadzorujących, terminu rozpoczęcia lub zakończenia zamówienia itp. Jeżeli wystąpią przesłanki tj. konieczność tej zmiany będzie wynikać z okoliczności których nie dało się przewidzieć w chwili zawarcia umowy - szczegółowe przesłanki zmiany treści umowy zostały określone w Istotnych Postanowieniach Umowy.

3. Zamawiający, zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy Pzp, wymaga zatrudnienia przez wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez zamawiającego następujące czynności w zakresie realizacji zamówienia:

- **Pracownicy fizyczni – bezpośrednie wykonywanie usług.**

4. Zamawiający przed podpisaniem umowy jak i w trakcie jej realizacji ma prawo do kontroli spełnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymagania wskazanego w Części I ust. 3 SIWZ, w szczególności poprzez zlecenie kontroli Państwowej Inspekcji Pracy oraz zgodnie z zapisami Istotnych postanowień umowy.

5. Opis części zamówienia, jeżeli zamawiający dopuszcza składanie ofert częściowych:

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

6. Maksymalna liczba Wykonawców, z którymi Zamawiający zawrze umowę ramową, jeżeli Zamawiający przewiduje zawarcie umowy ramowej:

Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

7. Informacje o przewidywanych zamówieniach polegających na powtórzeniu **podobnych usług**, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp:

Zamawiający **nie przewiduje** możliwości udzielenia zamówień polegających na powtórzeniu **podobnych usług**, zgodnych z przedmiotem zamówienia podstawowego, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6) ustawy – Prawo Zamówień publicznych.

8. Opis sposobu przedstawiania ofert wariantowych oraz minimalne warunki, jakim muszą odpowiadać oferty wariantowe, jeżeli zamawiający dopuszcza lub wymaga ich składanie:

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

9. Termin związania ofertą:

Termin, w którym Wykonawca będzie związany ofertą wynosi 30 dni (należy w ofercie potwierdzić termin ważności oferty). Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

10. Informacje o sposobie porozumiewania się zamawiającego z wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami:

a) **Komunikacja między zamawiającym, a wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego** w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012r. – Prawo pocztowe (Dz. U. 2020 poz. 1041), **osobiście, za pośrednictwem pośtańca lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej** w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2020 poz. 344),

b) Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz **przy użyciu środków komunikacji elektronicznej** w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie **potwierdza fakt ich otrzymania**.

11. **Uprawnieni do porozumiewania się z Wykonawcami:**

- **Magdalena Modzelewska** - Dział Personalno-Administracyjny, tel. (12) 616 **7013** (sprawy merytoryczne),
- **Dawid Błasiak** - Dział Zamówień Publicznych, tel. (12) 616 **7109** (sprawy proceduralne).

12. Adres poczty elektronicznej lub strony internetowej zamawiającego, jeżeli zamawiający **dopuszcza porozumiewanie się drogą elektroniczną:**

Specyfikację istotnych warunków zamówienia (SIWZ) oraz dokumenty o których mowa w art. 38 ustawy Pzp, czyli treść zapytań wraz z wyjaśnieniami, modyfikacje SIWZ, informacje o przedłużeniu terminu składania ofert, kopie odwołań dotyczących treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień SIWZ Zamawiający zamieszcza na stronie internetowej pod adresem: <https://zdmk.krakow.pl> w zakładce:

<i>Zamówienia publiczne/Wykaz zamówień/Tryb postępowania/Przetarg nieograniczony</i>

13. Zamawiający dopuszcza możliwość porozumiewania się za pomocą poczty elektronicznej (e-mail): sekretariat@zdmk.krakow.pl

Część II
Dokumentacja przetargowa

1. W skład dokumentacji niniejszego przetargu, udostępnionej wykonawcom wchodzi Specyfikacja istotnych warunków zamówienia (SIWZ) wraz z załącznikami:
 - 1) Formularz ofertyzałącznik nr 1
 - 2) Istotne postanowienia umowy (IPU).....załącznik nr 2
 - 3) Oświadczenie Wykonawcy dot. spełniania warunków udziału (wzór)...załącznik nr 3
 - 4) Oświadczenie Wykonawcy dot. wykluczenia (wzór).....załącznik nr 4
 - 5) Wykaz usługzałącznik nr 5
 - 6) Zakres rzeczowyzałącznik nr 6
 - 7) Wykaz pracowników załącznik nr 7
 - 8) Zobowiązanie (wzór)załącznik nr 8
2. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż: na 6 dni przed upływem terminu składania ofert (zamówienie unijne) lub na **2 dni** przed upływem terminu składania ofert (**zamówienie o wartości mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp**) – pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
3. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści Specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do zamawiającego po upływie terminu składania wniosku o którym mowa w Części II pkt. 2, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
4. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w Części II pkt. 2.
5. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami zamawiający przekazuje wykonawcom, którym przekazał Specyfikację istotnych warunków zamówienia, bez ujawniania źródła zapytania, a jeżeli specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej zamieszcza ją na tej stronie.
6. W uzasadnionych przypadkach zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść Specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Dokonaną zmianę treści specyfikacji zamawiający udostępniana na swojej stronie internetowej.
7. Jeżeli w wyniku zmiany treści Specyfikacji istotnych warunków zamówienia nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuża termin składania ofert i informuje o tym wykonawców, którym przekazano Specyfikację istotnych warunków zamówienia, oraz zamieszcza informację na stronie internetowej, jeżeli Specyfikacja istotnych warunków zamówienia jest udostępniana na tej stronie.

Część III
Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu
dokonywania oceny spełniania tych warunków

1. W przetargu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy na dzień składania ofert nie podlegają wykluczeniu z postępowania oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu na podstawie art. 22 ust.1, 1a i 1b ustawy Pzp, **a w szczególności wykażą, że posiadają wiedzę i doświadczenie, tj. w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, w tym okresie wykonali co najmniej 1 usługę polegającą na obsłudze infolinii przez okres co najmniej 12 miesięcy.**
2. Ocena spełnienia przez Wykonawcę warunków, o których mowa w niniejszej Specyfikacji, nastąpi na podstawie przedłożonych w ofercie oświadczeń, których wykaz został określony w Części IV SIWZ.
3. Zamawiający przewiduje wykluczenie Wykonawcy w zakresie podstaw określonych w art. 24 ust. 1 pkt. 12) – 23) oraz 24) ust. 5 pkt. 1) ustawy Pzp.

Część IV
Wymagane oświadczenia i dokumenty

1. Wykaz oświadczeń jakie Wykonawca musi dołączyć do oferty:
 - a) **Oświadczenie Wykonawcy dot. spełniania warunków udziału w postępowaniu / składane w oryginale / załącznik nr 3 do SIWZ (wzór),**
 - b) **Oświadczenie Wykonawcy dot. wykluczenia z postępowania / składane w oryginale / - załącznik nr 4 do SIWZ (wzór).** Każdy z podmiotów składających wspólną ofertę składa odrębnie.
2. **Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej Zamawiającego informacji, o których mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp, przekazuje Zamawiającemu Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23) ustawy Pzp. Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia (dokument należy złożyć w Zarządzie Dróg Miasta Krakowa przy ul. Centralnej 53 w Krakowie - Budynek A).**
3. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wzywa Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp, tj. dokumentów wymienionych poniżej:
 - a) **odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej**, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt. 1) ustawy Pzp, **chyba że Zamawiający może uzyskać dostęp do tego dokumentu pod określonym adresem internetowym ogólnodostępnej i bezpłatnej bazy danych i Zamawiający może pobrać go samodzielnie z tej bazy danych,**
 - b) **wykaz usług wykonanych**, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, **w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert albo**

wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, 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, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu - załącznik nr 5 do SIWZ,

4. Ponadto do oferty należy załączyć:

- a) **Pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawcy w niniejszym zamówieniu**, jeżeli wymieniona osoba/osoby nie zostały wskazane do reprezentacji we właściwym rejestrze lub ewidencji działalności gospodarczej;
- b) **Pełnomocnictwo dla lidera** (dotyczy podmiotów wspólnie ubiegających się o zamówienie tzw. konsorcja oraz spółek cywilnych);
- c) **Wypełniony formularz (druk) oferty** - załącznik nr 1 do SIWZ;
- d) **Kserokopię dowodu wniesienia wadium**;

- 5. W przypadku Wykonawców składających wspólną ofertę, każdy z wykonawców musi złożyć dokumenty wymienione w pkt. 3 lit. a) oraz pkt. 2 części IV SIWZ. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarci umowy w sprawie zamówienia publicznego.
- 6. Wszyscy Wykonawcy składający wspólną ofertę będą ponosić odpowiedzialność solidarną za wykonanie umowy. Zamawiający może w ramach odpowiedzialności solidarnej żądać wykonania umowy od wszystkich wykonawców łącznie lub od każdego z osobna.
- 7. **Spółka cywilna, jest kwalifikowana jako Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia dlatego jej wspólnicy zobowiązani są ustanowić pełnomocnika do reprezentowania w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy.** Pełnomocnictwo musi być załączone do oferty. Ponadto, każdy ze wspólników spółki cywilnej zobowiązany jest załączyć oświadczenie, o którym mowa w pkt. 5 części IV SIWZ.
- 8. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub w jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia. W przypadku gdy podmiot trzeci udostępnia zasoby

Wykonawcy w postaci wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, w celu wykazania przez Wykonawcę spełnienia warunków udziału w postępowaniu, musi faktycznie udostępnić te zasoby. Udostępnienie zasobów musi mieć charakter rzeczywisty i koniecznym jest udokumentowanie przez Wykonawcę faktu uczestnictwa w wykonaniu zamówienia / **składane w oryginale** / - **załącznik nr 8 do SIWZ** (wzór).

9. 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 informację o tych podmiotach w oświadczeniu - **załącznik nr 4 do SIWZ** (wzór).
10. Zamawiający żąda od Wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w pkt. 3 lit. a) części IV SIWZ.
11. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt. 3 lit. a) części IV SIWZ, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzające że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości. Dokumenty powinny być wystawione **nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składnia ofert**.
12. Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt. 11 części IV SIWZ, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis dotyczący terminów wystawienia dokumentów stosuje się odpowiednio. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.
13. Dokumenty wymagane w niniejszej specyfikacji muszą być przedstawione w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
14. Wszelkie pełnomocnictwa winny być załączone do oferty w formie oryginału lub urzędowo poświadczonego odpisu pełnomocnictwa (notarialnie – art. 96 ustawy z dnia 14 lutego 1991 r. – Prawo o notariacie (**Dz. U. 2020 poz. 1192**)).
15. Niedostarczenie któregośkolwiek z wymaganych w specyfikacji oświadczeń lub dokumentów spowoduje wykluczenie Wykonawcy lub odrzucenie oferty z zastrzeżeniem art. 26 ust. 1, 2, 3 i 3a ustawy - Prawo zamówień publicznych.
16. Do przeliczenia na PLN wartości wskazanej w dokumentach złożonych na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w przedmiotowym postępowaniu, wyrażonej w walutach innych niż PLN, Zamawiający przyjmie średni kurs publikowany przez Narodowy Bank

Polski, tabela A, z dnia opublikowania ogłoszenia o zamówieniu w Biuletynie Zamówień Publicznych. Jeżeli w tym dniu kursu nie ogłoszono, do w/w przeliczenia zastosowany będzie ostatni ogłoszony kurs przed tym dniem.

17. Zamawiający w niniejszym postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego, będzie najpierw dokonywał oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu **zgodnie z art. 24aa ust. 1 ustawy Pzp**.
18. Informacja Zamawiającego (administratora) o przetwarzaniu danych osobowych (Wykonawcy) - Klauzula informacyjna z art. 13 Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych (**RODO**) związana z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego. Zamawiający zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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), dalej „**RODO**”, informuje, że:
 - a) Administratorem Pani/Pana (Wykonawcy) danych osobowych jest: Zarząd Dróg Miasta Krakowa, ul. Centralna 53, 31-586 Kraków, centrala tel. +48 (12) 616 7000, fax: +48 (12) 616 7417, email: sekretariat@zdmk.krakow.pl,
 - b) Inspektorem ochrony danych osobowych w Zarządzie Dróg Miasta Krakowa jest Pan Leszek Marmon, e-mail: iod@zdmk.krakow.pl,
 - c) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego w przedmiotowym postępowaniu, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego,
 - d) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2019 poz. 1843), dalej „ustawa Pzp”,
 - e) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy,
 - f) Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp,
 - g) W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO,
 - h) Posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych *,

- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO **,
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO,

i) Nie przysługuje Pani/Panu:

- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
- prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,
- na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

Informacja dotyczy pkt. 18:

* wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników,

** wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

Część V

Informacja o wadium oraz zabezpieczeniu należytego wykonania umowy

1. Wymagania dotyczące wadium:

- a) Przystępując do przetargu wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium przetargowe w wysokości: **5.800,00 zł** (słownie: **pięć tysięcy osiemset złotych 00/100**),

Wadium należy wnieść przed upływem terminu składania ofert

- b) Wadium może być wnoszone w pieniądzu, poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (**Dz. U. 2020 poz. 299**);
- c) Wadium wnoszone w pieniądzu należy wpłacić przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w **PKO BP – nr rachunku: 52 1020 2892 0000 5902 0590 8415**;
- d) Za termin wniesienia wadium w formie pieniężnej przyjmuje się termin uznania rachunku bankowego zamawiającego;

- e) Wadium wnoszone w formie innej niż pieniężna należy złożyć w formie oryginału w kasie Zarządu Dróg Miasta Krakowa, ul. Centralna 53, przed terminem składania ofert, natomiast do oferty należy załączyć kopię potwierdzoną/za zgodność z oryginałem/;
- f) Zwrot wadium przetargowego nastąpi zgodnie z art. 46 ustawy Pzp;
- g) Zamawiający zatrzymuje wadium wraz z odsetkami, jeżeli wystąpią przesłanki określone w art. 46 ust. 5 Pzp oraz jeżeli Wykonawca w odpowiedzi na wezwanie, o którym mowa w art. 26 ust. 3 i 3a ustawy Pzp, z przyczyn leżących po jego stronie, nie złożył oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp, oświadczenia, o którym mowa w art. 25a ust. 1 ustawy Pzp, pełnomocnictw lub nie wyraził zgody na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt. 3 ustawy Pzp, co spowodowało brak możliwości wybrania oferty złożonej przez Wykonawcę jako najkorzystniejszej. Złożone na wezwanie Zamawiającego oświadczenia i dokumenty powinny potwierdzać spełnianie przez Wykonawcę (którego oferta została najwyżej oceniona) okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp na dzień złożenia oświadczeń i dokumentów (art. 26 ust. 1 lub ust. 2 ustawy Pzp).

2. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy:

- a) Wykonawca, który uzyska zamówienie zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy zgodnie z art. 147 - 151 ustawy Pzp, **w wysokości 3% ceny całkowitej podanej w ofercie,**
- b) **W przypadku wpłaty** zabezpieczenia w formie pieniężnej należy je wpłacić na konto depozytowe Zamawiającego w PKO BP – nr rachunku: **52 1020 2892 0000 5902 0590 8415,**
- c) **Zabezpieczenie winno być wniesione na Gminę Miejską Kraków z siedzibą w Krakowie (31-004), Pl. Wszystkich Świętych 3-4, reprezentowaną przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa, ul. Centralna 53, 31-586 Kraków.**

Część VI Opis sposobu przygotowania ofert

1. Wymagania i zalecenia ogólne:

Oferta powinna być przygotowana z uwzględnieniem poniższych zasad:

- a) Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę;
- b) Wymaga się, aby oferta była przygotowana w formie pisemnej, zapewniającej pełną czytelność jej treści;
- c) **Ofertę należy sporządzić w języku polskim pod rygorem nieważności.** Ofertę należy złożyć w 1 egzemplarzu, w nieprzejrystej i zaklejonej kopercie opatrzonej nazwą i dokładnym adresem Wykonawcy. **Koperta powinna być zaadresowana do Zamawiającego na adres: Zarząd Dróg Miasta Krakowa, ul. Centralna 53, 31-586 Kraków oraz oznaczona następująco (oznaczenie dotyczy również opakowania kurierskiego):**

OFERTA PRZETARGOWA na wykonanie zadania pn.: "Obsługa infolinii oraz działań informacyjnych realizowanych przez Zarząd Dróg Miasta Krakowa" – znak sprawy: 15/XI/2020.

- d) Oferta musi być podpisana przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania firmy w obrocie gospodarczym zgodnie z aktem rejestracyjnym i wymogami ustawowymi;
- e) Pełnomocnictwo do podpisania oferty winno być dołączone do oferty o ile prawo do podpisania oferty nie wynika z dokumentu rejestracyjnego wykonawcy;
- f) Wymaga się, aby wszelkie poprawki były dokonane w sposób czytelny oraz opatrzone parafą osoby podpisującej ofertę;
- g) Zaleca się aby oferta była zszyta, a strony ponumerowane;
- h) Koszty opracowania i złożenia oferty ponosi Wykonawca;
- i) Wszystkie ewentualne upusty Wykonawca musi uwzględnić w cenie ofertowej;
- j) **W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa** w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co do których Wykonawca zastrzega, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone klauzulą: „Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (**Dz. U. 2019 poz. 1010**)” i dołączone do oferty, zaleca się, aby były trwale, oddzielnie spięte i umieszczone w nie zaklejonej kopercie opatrzonej napisami określającymi numer postępowania, nazwę i adres wykonawcy oraz klauzulę „**TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA**”. Zgodnie z tym przepisem przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności. Informacje stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa nie będą udostępniane osobom trzecim. Zamawiający ze swojej strony ograniczy dostęp do tych informacji oraz zapewni ochronę i odpowiedni sposób przechowywania zabezpieczający przed dostępem osób nieuprawnionych. Stosownie do brzmienia art. 8 ust. 3 ustawy Pzp Wykonawca nie później niż w terminie składania ofert zobowiązany jest wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.

2. Zmiany i wycofanie oferty:

- a) Wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed upływem terminu do składania ofert. Zarówno zmiany jak i wycofanie oferty wymagają zachowania formy pisemnej;
- b) Zmiany dotyczące treści oferty powinny być przygotowane, opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Powiadomienie o wycofaniu oferty powinno być opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywana zmieniona oferta lub powiadomienie o wycofaniu powinny być opatrzone napisem **ZMIANA** lub **WYCOFANIE**.

Część VII
Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert

1. **Oferty należy składać na adres: Zarząd Dróg Miasta Krakowa, ul. Centralna 53, 31-586 Kraków za pośrednictwem poczty, kuriera lub do specjalnie przygotowanego pojemnika (w siedzibie ZDMK - przy portierni w budynku A), nie później niż do dnia 11.12.2020 r. do godziny 10:00.**
2. **Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu 11.12.2020 r. o godzinie 11:00 w formie online.** Transmisje z otwarcia ofert dostępne są na stronie Zarządu Dróg Miasta Krakowa pod adresem: <https://zdmk.krakow.pl/zamowienia-publiczne/transmisje-z-otwarc-ofert/>.
3. Otwarcie ofert jest jawne. Po otwarciu każdej koperty zostaną podane do wiadomości zebranych nazwy oraz adresy wykonawców, a także informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
4. W postępowaniu o udzielenie zamówienia o wartości mniejszej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8, Zamawiający niezwłocznie zwraca ofertę, która została złożona po terminie. W postępowaniu o udzielenie zamówienia o wartości równej lub przekraczającej kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8, Zamawiający niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwraca ofertę po upływie terminu wniesienia odwołania.
5. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający podaje kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Niezwłocznie po otwarciu ofert Zamawiający zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje dotyczące:
 - a) Kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
 - b) Firm i adresów Wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;
 - c) Ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.
6. Zamawiający poprawia w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie, omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze Specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Zasady poprawiania omyłek określone zostały w art. 87 ust. 2 Pzp.
7. W celu wyboru Wykonawcy, wszystkie oferty zostaną dokładnie sprawdzone pod względem spełniania wymagań ustawy - Prawo zamówień publicznych i SIWZ.
8. **Wybór Wykonawcy:**

Zamawiający podpisze umowę z Wykonawcą, który:

 - a) Złożył ofertę odpowiadającą wymaganiom określonym w niniejszej specyfikacji;
 - b) Złożył ofertę najkorzystniejszą z punktu widzenia kryteriów przyjętych w niniejszym postępowaniu;

- c) Wniósł wymagane zabezpieczenie należytego wykonania umowy, zgodnie z zapisami Części V, pkt. 2 SIWZ.

Część VIII
Opis sposobu obliczenia ceny

1. Na formularzu (druku) oferty (załącznik nr 1 do SIWZ) należy:

- a) **podać całkowitą cenę ofertową (ryczałtową brutto)** w złotych polskich (PLN) wraz z podaniem stawki podatku VAT za cały okres obowiązywania umowy oraz:

- **kwotę wynagrodzenia miesięcznego** za prawidłowe i zgodne z postanowieniami umowy wykonanie Przedmiotu umowy,

- b) **podać ilość osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym:**

- **co najmniej 1 osobę,**
- **maksymalnie 3 osoby.**

2. **W cenie ofertowej należy uwzględnić podatek VAT oraz wszystkie wymagania określone w niniejszej specyfikacji, np. koszty transportu i inne.** Cena brutto podana w ofercie (załącznik nr 1 do SIWZ) winna zawierać wszystkie koszty bezpośrednie, koszty pośrednie oraz zysk i powinna uwzględniać wszelkie uwarunkowania zawarte w SIWZ. W cenie powinny być również uwzględnione wszystkie podatki, opłaty celne, ubezpieczenia, opłaty transportowe itp. **Podana cena jest obowiązująca w całym okresie ważności oferty.**

3. **Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług (VAT),** Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług (VAT), który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór 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.

4. Zamawiający nie przewiduje rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia pomiędzy zamawiającym a wykonawcą realizowane będą w złotych polskich PLN.

5. Cena podana w ofercie jest ceną ostateczną i nie podlega negocjacom.

Część IX
Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert

Przy wyborze oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

C - **Cena brutto - 60%**

A - **Ilość osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym - 40%**

$$N = C + A$$

gdzie:

N – łączna ilość punktów badanej oferty,

C – ilość punktów badanej oferty w kryterium – Cena,

A – ilość punktów badanej oferty w kryterium – Ilość osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym

1. Cena brutto - 60%

Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę spośród ofert spełniających wymagania, otrzyma **60 punktów**, natomiast pozostali Wykonawcy – odpowiednio mniej punktów, według poniższego wzoru:

$$C = \frac{\text{Cena minimalna}}{\text{Cena badanej oferty}} \times 60 \text{ pkt}$$

2. Ilość osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym - 40%

Sposób oceny:

- 1 osoba – 0pkt,
- 2 osoby – 20pkt,
- 3 osoby – 40pkt.

UWAGA

- a) Oferty nie zawierające ilości osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym, **zostaną odrzucone jako nie spełniające wymagań SIWZ.**
- b) za nie wskazanie w formularzu oferty ilości osób posiadających znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym (**1, 2, 3 osoby**), **oferta nie otrzyma dodatkowych punktów w tym kryterium oceny ofert.** W takim przypadku Zamawiający przyjmie, że Wykonawca dysponuje **tylko 1 osobą** posiadającą znajomość języka angielskiego w stopniu komunikatywnym.

Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która spełnia wszystkie wymagania określone w SIWZ oraz otrzyma największą liczbę punktów.

Część X

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

1. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego określa załącznik nr 2 do SIWZ.
2. Wykonawcy, których oferty uznane zostaną za najkorzystniejsze, zobowiązani są do zawarcia umowy na warunkach określonych w ofercie i istotnych postanowieniach umowy, o których mowa w Części X pkt. 1.
3. **Umowa z wybranym Wykonawcą winna być zawarta w siedzibie Zamawiającego w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty, jeżeli zawiadomienie to zostało przesłane przy użyciu środków**

komunikacji elektronicznej, **albo 10 dni** - jeżeli zostało przesłane w inny sposób. Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem terminów, o których mowa w niniejszym punkcie, jeżeli:

- a) Złożono tylko jedną ofertę;
- b) Upłynął termin do wniesienia odwołania na czynności Zamawiającego wymienione w art. 180 ust. 2 ustawy Pzp lub w następstwie jego wniesienia Izba ogłosiła wyrok lub postanowienie kończące postępowanie odwoławcze;

4. Przed podpisaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest:

- a) wnieść **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3% ceny całkowitej podanej w ofercie,**
 - b) dostarczyć **Polisę ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności na sumę gwarancyjną co najmniej 200.000,00 zł,**
 - c) dostarczyć **Wykaz pracowników** skierowanych do realizacji zamówienia.
5. W przypadku wyboru oferty złożonej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego, Wykonawcy przed zawarciem umowy z Zamawiającym, są zobowiązani do przedłożenia Zamawiającemu umowy określającej podstawy i zasady wspólnego ubiegania się o udzielenie zamówienia.

Część XI
Informacje dodatkowe

1. Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli:

- a) Nie złożono żadnej oferty nie podlegającej odrzuceniu albo nie wpłynął żaden wniosek o dopuszczenie do udziału w postępowaniu od Wykonawcy nie podlegającego wykluczeniu;
- b) W postępowaniu prowadzonym w trybie zapytania o cenę nie złożono co najmniej dwóch ofert niepodlegających odrzuceniu;
- c) W postępowaniu prowadzonym w trybie licytacji elektronicznej wpłynęły mniej niż dwa wnioski o dopuszczenie do udziału w licytacji elektronicznej albo nie została złożona żadna oferta;
- d) Cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty;
- e) W przypadkach, o których mowa w art. 91 ust. 5 ustawy – Prawo zamówień publicznych, zostały złożone oferty dodatkowe o takiej samej cenie;
- f) Wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć;

- g) Postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą uniemożliwiającą zawarcie niepodlegającej unieważnieniu umowy w sprawie zamówienia publicznego.

2. Zamawiający informuje niezwłocznie wszystkich wykonawców o:

- a) Wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy, jeżeli są miejscami wykonywania działalności Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację;
- b) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni;
- c) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, powodach odrzucenia oferty, a w przypadkach, o których mowa w art. 89 ust. 4 i 5 ustawy Pzp, braku równoważności lub braku spełniania wymagań dotyczących wydajności lub funkcjonalności;
- d) Wykonawcach, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu, ale nie zostali zaproszeni do kolejnego etapu negocjacji albo dialogu;
- e) Dopuszczeniu do dynamicznego systemu zakupów;
- f) Nieustanowieniu dynamicznego systemu zakupów;
- g) Unieważnieniu postępowania podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Zgodnie z art. 92 ust. 2 Pzp Zamawiający udostępnia informacje, o których mowa w części XI SIWZ ust. 2 lit. a) oraz e), f), g) na swojej stronie internetowej.

3. Szczegółowe obowiązki Wykonawcy określono w załącznikach do SIWZ.

- 4. Wykonawca w okresie realizacji zamówienia zobowiązany jest do posiadania polisy ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej przez niego działalności na sumę gwarancyjną w wysokości co najmniej 200.000,00 zł.
- 5. Informacje dotyczące walut obcych, w jakich mogą być prowadzone rozliczenia między zamawiającym a wykonawcą, jeżeli zamawiający przewiduje rozliczenia w walutach obcych:

Zamawiający nie przewiduje rozliczeń w walutach obcych. Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą realizowane będą w złotych polskich PLN.

- 6. Wysokość zwrotu kosztów udziału w postępowaniu, jeżeli zamawiający przewiduje ich zwrot:

Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu, z zastrzeżeniem art. 93 ust. 4 ustawy Pzp.

Część XII
Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących
Wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia

Wykonawcy, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Pzp przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Pzp.

Podpisy Członków Komisji:

Kierownik Zamawiającego:

1. Anna Wąsowicz _____

2. Dawid Błasiak _____

3. Joanna Niewiadomska _____

4. Magdalena Modzelewska _____

5. Małgorzata Malik _____

Kraków, dnia _____