



UNIA EUROPEJSKA  
FUNDUSZ AZYLU,  
MIGRACJI I INTEGRACJI

BEZPIECZNA PRZYSTAŃ

Nr AL-ZP.272-37/20/ZP/US

## OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU NA USŁUGĘ SPOŁECZNĄ

pn. *Świadczenie usług konsultantów do obsługi infolinii Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, dedykowanej sprawom obywateli państw trzecich*

o wartości zamówienia wyższej niż 30.000 Euro i nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 750.000 Euro, o której mowa w art. 138o ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku - Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U. z 2019 r. poz. 1843) zwanej dalej „ustawą Pzp”

### I. ZAMAWIAJĄCY

Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu

50-153 Wrocław, pl. Powstańców Warszawy 1

NIP: 896-100-32-45

Adres strony internetowej: [www.bip.duw.pl](http://www.bip.duw.pl)

Postępowanie prowadzi Biuro Administracji i Logistyki DUW

tel.: 71 340 63 55 faks: 71 340 69 48

e-mail: [www.zamowienia@duw.pl](mailto:www.zamowienia@duw.pl)

Godziny pracy: pn-pt 8:00 - 16:00.

### I. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

1. Postępowanie prowadzone jest na podstawie art. 138o ustawy Pzp oraz niniejszego ogłoszenia.
2. Wartość zamówienia nie przekracza równowartości kwoty określonej w art. 138g Pzp - 750.000 Euro.
3. Zamawiający udziela zamówienia w sposób przejrzysty, obiektywny i niedyskryminujący.

### II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ORAZ OKREŚLENIE WIELKOŚCI LUB ZAKRESU ZAMÓWIENIA I WARUNKÓW POSTĘPOWANIA

#### I. Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu usług w charakterze **konsultantów** do obsługi profesjonalnej infolinii dedykowanej sprawom obywateli państw trzecich (OPT) w ramach bieżących potrzeb Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców. Zamawiający poszukuje do realizacji zamówienia min. **3 osób** (konsultantów), których zadaniem będzie w szczególności świadczenie na rzecz Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu następujących usług:

- 1) Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państw trzecich, weryfikacja klientów i właściwa identyfikacja zgłaszanego przez rozmówcę zapotrzebowania informacyjnego,
- 2) Udzielanie informacji telefonicznej, bezpośredniej i pisemnej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej i SMS-ów, w następujących kwestiach:
  - a) procedury administracyjne dotyczące OPT,
  - b) miejsca obsługi OPT w kraju i województwie z podziałem na zadania,
  - c) organizacje i stowarzyszenia działające na rzecz OPT na Dolnym Śląsku,
  - d) ogólne zasady legalizacji pobytu i pracy OPT, w tym wynikających z aktów prawnych i przepisów wykonawczych,

Projekt pt. „Wsparcie działań Wojewody Dolnośląskiego w obszarze obsługi obywateli państw trzecich” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

5. Po przeprowadzeniu prezentacji wiedzy, umiejętności i predyspozycji Zamawiający dokona oceny ofert Wykonawców spełniających warunki udziału, w oparciu o kryteria określone w pkt X niniejszego ogłoszenia i ustalona zostanie lista rankingowa Wykonawców.
6. Lista rankingowa Wykonawców zostanie ustalona na podstawie sumy uzyskanych przez nich punktów (im wyższa liczba punktów, tym wyższa lokata wykonawcy w rankingu).
7. Zamawiający do realizacji zamówienia wybierze min. 3 osoby, które uzyskają najwyższą liczbę punktów (miejsca od 1 do 3 – lub więcej – z listy rankingowej).
8. W przypadku gdy liczba Wykonawców będzie mniejsza niż 3, Zamawiający wyłoni do realizacji zamówienia odpowiednio mniejszą liczbę osób.
9. W przypadku gdy nie będzie można wyłonić w sposób jednoznaczny Wykonawcy, ponieważ dwie lub więcej osób uzyska taką samą liczbę punktów, o kolejności Wykonawców, którzy uzyskali taką samą liczbę punktów, decydować będzie liczba punktów uzyskanych na podstawie osobistej prezentacji, w kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się” (wyższą lokatę otrzyma wykonawca, który zdobędzie w tym kryterium więcej punktów). Gdyby liczba punktów nadal pozostawała taka sama o kolejności wykonawców, którzy uzyskali taką samą liczbę punktów, zadecyduje „prezentacja uzupełniająca” obejmująca np. rozwiązanie przypadku, wyszukanie informacji, itp.

#### **VI. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania dokumentów**

1. W postępowaniu o udzielenie zamówienia wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują **почтą elektroniczną**. W przypadku przekazywania wniosków, zawiadomień oraz informacji e-mailem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
2. Korespondencję w formie elektronicznej należy kierować na adres e-mail: [zamowienia@duw.pl](mailto:zamowienia@duw.pl).
3. **Z uwagi na zagrożenie epidemiologiczne wirusem COVID-19, Zamawiający wymaga złożenia ofert za pośrednictwem poczty elektronicznej (skany) na adres wskazany w pkt 2.** Przed zawarciem umowy, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć oryginał oferty na adres siedziby Zamawiającego, tj. Dolnośląski Urząd Wojewódzki we Wrocławiu, Biuro Administracji i Logistyki, pl. Powstańców Warszawy 1, 50-153 Wrocław.
4. Informacja dotycząca udzielenia zamówienia zamieszczona zostanie na stronie internetowej Zamawiającego: [bip.duw.pl](http://bip.duw.pl)

#### **VII. Informacje dotyczące obcych walut oraz stawki godzinowej**

Rozliczenia między Wykonawcą a Zamawiającym prowadzone będą w złotych (PLN). Zamawiający nie przewiduje rozliczenia w walutach obcych. Zamawiający ustala stawkę godzinową w wysokości 28 zł brutto.

#### **VIII. Sposób przygotowania oferty**

1. Ofertę należy przygotować w oparciu o formularz oferty, wg wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do ogłoszenia. Formularz oferty powinien być własnoręcznie podpisany przez osobę składającą ofertę.
2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
3. Ofertę należy sporządzić w języku polskim, na piśmie, w sposób czytelny.
4. Skan oferty należy przesłać na adres: [zamowienia@duw.pl](mailto:zamowienia@duw.pl), w tytule wiadomości: Oferta w postępowaniu AL-ZP.272-37/20/ZP/US o udzielenie zamówienia na „Usługi konsultantów do obsługi infolinii Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu, dedykowanej sprawom obywateli państw trzecich”.

#### **IX. Miejsce oraz termin składania ofert**

1. Oferty należy przesłać nie później niż do dnia **20.01.2021 r. do godz. 11.00**, na adres: [zamowienia@duw.pl](mailto:zamowienia@duw.pl) (dla zachowania ważności oferta musi wpłynąć przed upływem ww. terminu).
2. Informacja dotycząca złożonych ofert zostanie niezwłocznie zamieszczona przez Zamawiającego na stronie: [bip.duw.pl](http://bip.duw.pl).

#### **X. Kryteria oceny ofert, ich znaczenie i zasady przyznawania punktacji**

1. Waga kryteriów:

Nr:	Nazwa kryterium:	Waga:
1.	wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się (oceniane podczas osobistej prezentacji)	60,00%
2.	doświadczenie	10,00%
3.	kwalfikacje	15,00%
4.	znajomość języka obcego (weryfikowane podczas rozmowy kwalifikacyjnej)	10,00%
	<u>Kryteria społeczne</u>	
5.	osoba niepełnosprawna	5,00%

2. W kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się” punkty zostaną przyznane podczas osobistej prezentacji na arkuszu oceny, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do ogłoszenia.

Liczba punktów jakie Wykonawca otrzyma w kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się” (P) zostanie przyznana wg następujących zasad:

Każdy z członków komisji powołanej do oceny ofert przyzna Wykonawcy punkty (od 0 do 6) we wszystkich pozycjach arkusza oceny (załącznik nr 3 do ogłoszenia).

Maksymalną liczbę punktów od jednego członka komisji w tym kryterium (razem 54 punktów – 9 pozycji arkusza x 6 pkt) otrzyma Wykonawca, który w każdej z pozycji arkusza oceny otrzyma maksymalną liczbę punktów (6).

Punkty przyznane przez wszystkich oceniających (członków komisji) zostaną zsumowane i po wyciągnięciu średniej arytmetycznej (suma punktów podzielona przez liczbę oceniających) zostaną podstawione do wzoru jako (ob):

$$P = 60 \times ob : 54$$

gdzie:

P – liczba punktów oferty badanej w kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się”

ob – średnia z liczby punktów oferty badanej przyznana podczas prezentacji na arkuszu oceny przez wszystkich oceniających

3. W kryterium „doświadczenie” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za doświadczenie Wykonawcy w pracy w administracji publicznej powyżej 1 roku - **5 pkt**

- za doświadczenie Wykonawcy w pracy związanej z obsługą klienta powyżej 1 roku - **5 pkt**

**Maksymalną liczbę punktów (10)** otrzyma Wykonawca który posiada doświadczenie w pracy w administracji publicznej powyżej 1 roku i doświadczenie w pracy związanej z obsługą klienta powyżej 1 roku.

4. W kryterium „kwalfikacje” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za posiadanie przez Wykonawcę wykształcenia wyższego - **5 pkt**

- za ukończenie przez Wykonawcę dodatkowych kursów lub szkoleń w zakresie: wielokulturowość, obsługa klienta, szybkie pozyskiwanie informacji, komunikacja społeczna, legalizacja pobytu i pracy cudzoziemców w Polsce - **maksymalnie 10 pkt** (po dwa punkty za każdy kurs lub szkolenie, przy czym jeśli Wykonawca wykaże powyżej pięciu kursów lub szkoleń otrzyma **10 punktów**).

**Maksymalną liczbę punktów (15)** otrzyma Wykonawca który posiada wyższe wykształcenie i odbył min. 5 kursów lub szkoleń w zakresie: wielokulturowość, obsługa klienta, informacja, szybkie pozyskiwanie informacji, komunikacja społeczna, legalizacja pobytu i pracy cudzoziemców w Polsce.

**5. W kryterium „znajomość języka obcego”** punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za znajomość języka obcego (j. angielski, rosyjski, ukraiński, hiszpański, francuski) na poziomie zaawansowania zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego CEFR (Common European Framework of Reference) minimum B1, poświadczoną certyfikatem lub oświadczeniem wykonawcy o komunikatywnej znajomości wskazanego języka obcego - złożonym w ofercie i po zweryfikowaniu pozytywnie podczas rozmowy kwalifikacyjnej – Wykonawca otrzyma 0 pkt.

- za znajomość minimum dwóch języków obcych (j. angielski, rosyjski, ukraiński, hiszpański, francuski) na poziomie zaawansowania zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego CEFR (Common European Framework of Reference) minimum B1, poświadczoną certyfikatem lub oświadczeniem wykonawcy o komunikatywnej znajomości wskazanych języków obcych złożonym w ofercie i zweryfikowane pozytywnie podczas rozmowy kwalifikacyjnej – Wykonawca otrzyma 10 pkt.

**6. W kryterium „osoba niepełnosprawna”** punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- **5 pkt** otrzyma osoba niepełnosprawna w rozumieniu ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych t.j. Dz. U. z 2019 r, poz. 1172 z późn.zm.). Status niepełnosprawności jest określony posiadanym aktualnym orzeczeniem o niepełnosprawności wydanym przez właściwy zespół do spraw orzekania o niepełnosprawności, bądź aktualnym orzeczeniem lekarza orzecznika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a także innym aktualnym orzeczeniem równoważnym do orzeczeń wyżej wymienionych.

7. Korzystając z powyższych wzorów i zasad Zamawiający obliczy wartość punktową każdej oferty.

8. Oferty zostaną uszeregowane w kolejności od oferty która otrzymała najwyższą liczbę punktów do oferty która uzyskała najniższą liczbę punktów.

9. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcom spełniającym warunki udziału w postępowaniu (Zamawiający planuje zawrzeć umowę z min. 3 osobami/podmiotami, których oferta jest najkorzystniejsza, zgodnie z kryteriami oraz z którymi uzgodni warunki umowy.

#### **XI. Zmiana treści ogłoszenia, zmiana oferty, wycofanie oferty**

1. Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść ogłoszenia o zamówieniu. Modyfikację treści ogłoszenia Zamawiający zamieszcza w Biuletynie Informacji Publicznej.

2. Wykonawca może wycofać złożoną ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma od Wykonawcy pisemne powiadomienie o wycofaniu oferty przed upływem terminu składania ofert.

#### **XII. Uzupełnienie i wyjaśnianie dokumentów, nieudzielenie zamówienia, unieważnienie postępowania**

1. Jeżeli Wykonawca nie złożył wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń lub dokumentów lub są one niekompletne, zawierają błędy lub budzą wątpliwości, Zamawiający może wezwać do ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia lub do udzielania wyjaśnień we wskazanym przez siebie terminie.

**2. Zamówienie nie zostanie udzielone Wykonawcy, w przypadku gdy:**

1) oferta wpłynie po upływie terminu wyznaczonego na składanie ofert,

2) Wykonawca nie spełnia warunków udziału w postępowaniu określonych w ogłoszeniu,

3) Wykonawca nie złoży wymaganych oświadczeń i dokumentów określonych w pkt. IV.1, z zastrzeżeniem pkt XII.1.

4) Wykonawca nie przedłoży na wezwanie zamawiającego dokumentów o których mowa w pkt. XII.1,

5) złożenie oferty stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1010 ze zm.),

6) treść oferty jest niezgodna z treścią ogłoszenia,

7) Wykonawca (oferta) w wyniku oceny dokonanej na podstawie kryteriów oceny ofert określonych w ogłoszeniu otrzyma mniej niż 40 pkt.

3. Zamawiający może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia w szczególności w przypadku gdy:

a) nie wpłynęła żadna oferta,

b) brak Wykonawców, którym może zostać udzielone zamówienie,

c) środki pochodzące z budżetu Unii Europejskiej, które zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostały mu przyznane.

### **XIII. Informacja o sposobie powiadomienia o wynikach prowadzonego postępowania**

1. O przyznanej punktacji Zamawiający powiadomi wszystkich Wykonawców drogą elektroniczną na adres mailowy podany w ofercie. W przypadku zakończeniu postępowania bez wyboru oferty Zamawiający powiadomi niezwłocznie o tym fakcie wszystkich Wykonawców drogą elektroniczną na adres mailowy podany w ofercie.

2. Niezwłocznie po udzieleniu zamówienia Zamawiający zamieści na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej, informację o udzieleniu zamówienia, podając nazwę albo imię i nazwisko podmiotu, z którym zawarł umowę w sprawie zamówienia publicznego. W razie nieudzielenia zamówienia Zamawiający niezwłocznie zamieści na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej informację o nieudzieleniu zamówienia.

3. Wybrani wykonawcy zostaną powiadomieni o szczegółach podpisania umowy z Zamawiającym drogą elektroniczną na adres mailowy podany w ofercie.

### **XIV. Informacje dotyczące finansowania projektu ze środków Unii Europejskiej:**

Zamówienie dotyczy projektu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: projekt nr 10/10-2019/OG-FAMI,, pn.: „Wsparcie działań Wojewody Dolnośląskiego w obszarze obsługi obywateli państw trzecich”

### **XV. Wykaz załączników stanowiących integralną część ogłoszenia:**

- zał. 1 – wzór formularza oferty
- zał. 2 – wzór umowy
- zał. 3 – wzór arkusza oceny
- zał. 4 – klauzula informacyjna z art. 13 RODO

DYREKTOR GENERALNY  
Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego  
we Wrocławiu

*Małgorzata Hasiiewicz*

DYREKTOR WYDZIAŁU  
Spraw Czynności Lokalnych i Cudzoziemców

*Jurysta Sadowski*

ZASTĘPCA DYREKTORA BIURA  
Administracji i Logistyki

*Piotr Brzdek*

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI

*Joanna Olechnowicz*

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI

*Marcin Kojcewicz*

