

Polsko – Veřejné telefonní služby – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Oznámení o výsledku zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim
Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Právní forma kupujícího: Veřejnoprávní subjekt

Činnost veřejného zadavatele: Služby pro širokou veřejnost

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Popis: Przedmiotem Umowy jest przygotowanie do świadczenia (Etap 1) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach (Etap 2) (dalej jako „Przedmiot Umowy” lub „Przedmiot Zamówienia”). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu 2 obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników.

Identifikátor řízení: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Interní identifikátor: ZP/34/23

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ano

Odůvodnění zrychleného řízení: Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Zgodnie z art. 138 ust. 4 ustawy, Zamawiający wyznaczył termin składania ofert krótszy niż termin określony w art. 138 ust. 1 ustawy, ponieważ składanie ofert odbywa się w całości przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w sposób określony w art. 63 ust. 1 ustawy.

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64211000 Veřejné telefonní služby

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Země: Polsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Obecné informace

Další informace: 1. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformazakupowa.pl znajduje się w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców” na stronie internetowej pod [adresem: https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje](#) 2. Zalecenia Zamawiającego dotyczące

podpisów: a) Zalecenia Zamawiającego odnośnie kwalifikowanego podpisu elektronicznego: - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis formatem PAdES (PDF Advanced Electronic Signature), - dla dokumentów w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpis formatem XAdES (XML Advanced Electronic Signature). b) Zalecenia Zamawiającego odnośnie podpisu osobistego : - w przypadku wykorzystywania aplikacji eDO App (obsługuje tylko dokumenty w formacie .pdf) na telefonach z obsługą technologii NFC wielkość dokumentów nie może przekraczać 5 MB, - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis wewnętrzny (otoczony), - dokumenty w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpisywać podpisem zewnętrznym lub otaczającym. c) Zalecenia Zamawiającego odnośnie podpisu zaufanego : - wielkość plików nie może przekraczać 10 MB, - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis formatem PAdES (podpisany plik ma rozszerzenie .pdf), - dokumenty w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpisywać formatem XAdES (podpisany plik ma rozszerzenie .xml). d) W przypadku korzystania z wariantu składania podpisów zewnętrznych konieczne jest załączenie na Platformę odpowiedniej pary plików, tj. pliku podpisywanego (źródłowego) oraz pliku zawierającego podpis. e) Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1. f) Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zaleca się wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików. 3. Niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie: - stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniej-szej niż 512 kb/s; - komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min 2GB Ram, procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych - MS Win-dows 7, Mac Os x 10.4, Linux lub ich nowsze wersje; - zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10; - włączona obsługa JavaScript; - zainstalowany program Acrobat Reader lub inny obsługujący pliki w formacie .pdf; - Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3. - Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar. 4. Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania oferty wynosi 150 MB, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB. 5. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie formatów: .pdf, .doc, .docx, odt, .jpg (.jpeg), przy czym Zamawiający zaleca wczytywanie na Platformę plików w formacie .pdf. W celu ewentualnej kompresji danych Zamawiający rekomenduje wykorzystanie jednego z formatów: .zip, .7Z. 6. Niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie: -stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniej-szej niż 512 kb/s; - komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min 2GB Ram, procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych - MS Win-dows 7, Mac Os x 10.4, Linux lub ich nowsze wersje; - zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10; włączona obsługa JavaScript; - zainstalowany program Acrobat Reader lub inny obsługujący pliki w formacie .pdf - Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3. - Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar. 7. Pozostałe szczegóły dotyczące komunikacji zawiera Rozdział 12 i 13 SWZ. 8. Pozostałe informacje: 8.1. W nawiązaniu do terminu, do którego oferta musi pozostać ważna, wskazany w Sekcji 5.1.12. niniejszego ogłoszenia -Zamawiający informuje, że Wykonawca jest związany z ofertą do dnia 21.04.2024 r. 8.2. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówienia, o których mowa w art. 214 ust.1 pkt 7 i 8 ustawy z 11.09.2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r., poz. 1605 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp” 8.3. O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie: 8.3.1. art. 108 ust. 1 oraz 109 ust. 1 pkt 1, 4, 8 i 10 ustawy Pzp;

8.3.2. art. 7 ust. 1 ustawy z 13.04.2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2023 r. poz. 129 z późn.zm.); 8.3.3. art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie. 8.4. Zamawiający przewiduje zastosowanie procedury postępowania, o której mowa w art. 139 ustawy Pzp. 8.5. Postanowienia, które wprowadzone zostaną do umowy, zawierają informacje w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dokumenty zamówienia dostępne są na stronie internetowej prowadzonego postępowania. 8.6. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany zawartej Umowy w stosunku do treści wybranej oferty w zakresie wskazanym w Projektowanych Postanowieniach Umowy, w szczególności w paragrafie 16 PPU (Załącznik nr 2 do SWZ) oraz ustawie Pzp. 9. Ofertę należy przygotować na Formularzu Oferty stanowiącym Załącznik nr 3 do SWZ. Do oferty należy dołączyć następujące dokumenty i oświadczenia: 9.1. Oświadczenie o dostępności komponentu live chat zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 12 do SWZ. Uwaga: W przypadku nie złożenia wraz z ofertą oświadczenia Wykonawcy o dostępności komponentu live chat (Załącznik nr 12 do SWZ) w zakresie określonym w Tabeli nr 1, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona. 9.2. zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, o którym mowa w punkcie 7.4 SWZ (jeżeli dotyczy). Wzór zobowiązania – Załącznik nr 7 do SWZ; 9.3. oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, o którym mowa w punkcie 11.3 SWZ, sporządzone zgodnie z Załącznikiem nr 6 do SWZ (jeżeli dotyczy); 9.4. dokument zawierający wyjaśnienia wraz uzasadnieniem, dlaczego zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa (patrz pkt 18.6 SWZ poniżej) -jeżeli Wykonawca zastrzega w poufności część informacji jako stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa; 9.5. dokumenty, o których mowa w pkt 18.4.5. Rozdziału 18 SWZ. 10. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni: 10.1, Oświadczenia z art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, na formularzu Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia, zwanego dalej „JEDZ” 10.2. dokumentów i oświadczeń na potwierdzenie warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia; 10.3. Szczegóły dotyczące złożenia JEDZ i podmiotowych środków dowodowych znajdują się w Rozdziale 10 SWZ.

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Popis: 1. Przedmiotem Umowy jest przygotowanie do świadczenia (Etap 1) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach (Etap 2) (dalej jako „Przedmiot Umowy” lub „Przedmiot Zamówienia”). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu 2 obejmuje również

przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników. 2. Szczegóły i warunki realizacji przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ. 3. Warunki oraz zasady realizacji zamówienia zawarte są również w projektowanych postanowieniach umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ. 4. Termin realizacji Przedmiotu Umowy – maksymalnie 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Szczegółowe terminy uruchomienia poszczególnych Etapów i Zadań, w tym warunki realizacji Przedmiotu Umowy zostały określone w OPZ.

Interní identifikátor: ZP/34/23

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 64211000 Veřejné telefonní služby

Další klasifikace (cpv): 79512000 Call centra

Možnosti:

Popis možnosti: 1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do: 1.1. wydłużenia terminu świadczenia Etapu 2 (świadczenia kompleksowej usługi Infolinii), o maksymalnie 17 miesięcy. W okres obowiązywania wskazany w niniejszym ogłoszeniu obejmuje również opcję; 1.2. zlecenia Wykonawcy w ramach Etapu 2 tj. świadczenia kompleksowej usługi Infolinii (infolinii SOW, Infolinii iPFRON+) przez dodatkowych Konsultantów, przy czym: 1.2.1. Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania w całym okresie świadczenia Etapu 2 (w tym Opcji) z maksymalnego limitu 2000 Roboczodni, 1.2.2. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych, Konsultantów do realizacji Umowy w ramach świadczenia usługi Infolinii, w zależności od potrzeb Zamawiającego, 1.2.3. Liczba dodatkowych Konsultantów może ulegać zmianie w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje, że liczba dodatkowych Konsultantów nie powinna przekroczyć 4 osób. Szczegóły dotyczące Opcji opisane są w dokumentach zamówienia.

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Země: Polsko

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Doba trvání: 48 Měsíce

5.1.5. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Obecné informace

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

Informace o předchozích oznámeních:

Identifikátor předchozího oznámení: 00792426-2023

5.1.10. Kritéria pro zadání

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Cena oferty "C"

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 60,00

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Kryteria dostępności live chat „L”

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 21,00

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Aspekty społeczne „N”

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (procenta, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 19,00

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda: Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému: Žádný dynamický nákupní systém

Elektronická aukce: ne

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro mediální řízení: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizace příslušná pro přezkum: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizace podepisující smlouvu: Lockus sp. z o.o.

Poskytovatel služeb v oblasti zadávání zakázek: Urząd Zamówień Publicznych

6. Výsledek

Hodnota všech smluv udělených v tomto oznámení: 3 639 292,84 PLN

6.1. Identifikátor části (výsledek): LOT-0001

Stav výběru vítěze: Byl vybrán alespoň jeden vítěz.

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Registrační číslo: 5251000810

Poštovní adresa: aleja Jana Pawła II 13

Obec: Warszawa

PSČ: 00-828

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Země: Polsko

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Telefon: +48 225055256

Internetová adresa: www.pfron.org.pl

Koncový bod pro výměnu informací (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profil kupujícího: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

Organizace poskytující přístup k zadávací dokumentaci v režimu offline

Organizace příslušná pro mediační řízení

8.1. ORG-0002

Oficiální název: Krajowa Izba Odwoławcza

Registrační číslo: 5262239325

Poštovní adresa: ul. Postępu 17a

Obec: Warszawa

PSČ: 02-676

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Země: Polsko

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: +48224587801

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

8.1. ORG-0003

Oficiální název: Lockus sp. z o.o.

Registrační číslo: 6792591757

Poštovní adresa: ul. Skarżyńskiego 14

Obec: Kraków

PSČ: 31-866

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Země: Polsko

E-mail: kontakt@lockus.pl

Telefon: +48 12 298 07 60

Internetová adresa: <https://lockus.pl/>

Úlohy této organizace:

Organizace podepisující smlouvu

8.1. ORG-0004

Oficiální název: Urząd Zamówień Publicznych

Registrační číslo: 010828091

Poštovní adresa: ul. Postępu 17a

Obec: Warszawa

PSČ: 02-676

Nižší územní jednotka země (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Země: Polsko

E-mail: UZP@UZP.GOV.PL

Telefon: +48 22 458 78 40

Internetová adresa: <http://www.uzp.gov.pl>

Koncový bod pro výměnu informací (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Úlohy této organizace:

Poskytovatel služeb v oblasti zadávání zakázek

Identifikátor oznámení/verze: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Druh formuláře: Výsledek

Typ oznámení: Oznámení o výsledku zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 29

Datum odeslání oznámení: 13/03/2024 15:00:31 (UTC)

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: polština

Číslo zveřejnění oznámení: 158782-2024

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 54/2024

Datum zveřejnění: 15/03/2024