

Poland-Warsaw: Call centre
OJ S 3/2020 06/01/2020
Contract award notice
Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia

Postal address: ul. Stanisława Dubois 5A

Town: Warszawa

NUTS code: PL911 Miasto Warszawa

Postal code: 00-184

Country: Poland

Contact person: Aleksandra Pędzińska

E-mail: wzp@csioz.gov.pl

Internet address(es):

Main address: www.csioz.gov.pl

Address of the buyer profile: <https://csioz.gov.pl/zamowieniapubliczne>

I.4. Type of the contracting authority

Other type: jednostka budżetowa

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A.

Reference number: WZP.270.232.2018

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A.”
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do SIWZ Opis przedmiotu zamówienia.
3. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych we wzorze umowy stanowiącym załącznik nr 2 do SIWZ.

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.1.7. Total value of the procurement

Value excluding VAT: 2 033 414,63 PLN

II.2. Description**II.2.2. Additional CPV code(s)**

71356300 Technical support services

II.2.3. Place of performance

NUTS code: PL Polska

II.2.4. Description of the procurement

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do SIWZ Opis przedmiotu zamówienia.
2. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych we wzorze umowy stanowiącym załącznik nr 2 do SIWZ.

II.2.5. Award criteria

Quality criterion - Name: Organizacja pracy Infolinii / Weighting: 30

Quality criterion - Name: Elastyczność w zakresie zwiększenia maksymalnej ilości rozmów obsługiwanych w jednostce czasu / Weighting: 10

Price - Weighting: 60

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information**Section IV: Procedure**

IV.1. Description**IV.1.1. Type of procedure**

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information**IV.2.1. Previous publication concerning this procedure**

Notice number in the OJ S: [2018/S 249-575855](#)

IV.2.8. Information about termination of dynamic purchasing system**IV.2.9.**

Information about termination of call for competition in the form of a prior information notice

Section V: Award of contract

Contract No: WZP.270.232.2018

Title:

Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A.

A contract/lot is awarded: yes

V.2. Award of contract

V.2.1. Date of conclusion of the contract

16/12/2019

V.2.2. Information about tenders

Number of tenders received: 3

Number of tenders received from SMEs: 3

Number of tenders received from tenderers from other EU Member States: 0

Number of tenders received from tenderers from non-EU Member States: 0

Number of tenders received by electronic means: 3

The contract has been awarded to a group of economic operators: yes

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Contact Center Sp. z o.o. – Lider konsorcjum

Postal address: ul. Stawki 2A

Town: Warszawa

NUTS code: PL9 Makroregion województwo mazowieckie

Postal code: 00-193

Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.3. Name and address of the contractor

Official name: Trintab Arteria Management Sp. z o.o. Sp. k. – Członek konsorcjum

Postal address: ul. Stawki 2A

Town: Warszawa

NUTS code: PL Polska

Postal code: 00-193

Country: Poland

The contractor is an SME: yes

V.2.4. Information on value of the contract/lot

Total value of the contract/lot: 1 377 600,00 PLN

V.2.5. Information about subcontracting

Section VI: Complementary information

VI.3. Additional information

1. Maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji umowy wynosi 1 377 600,00 PLN brutto (słownie: jeden milion trzysta siedemdziesiąt siedem tysięcy sześćset 00/100), w tym stawka podatku VAT.
2. Wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu świadczenia usług w poszczególnych miesiącach zostanie obliczone jako iloczyn liczby obsługiwanych przez Wykonawcę Zgłoszeń oraz ceny jednostkowej za jedno Zgłoszenie w wysokości 8,20 PLN brutto (słownie: osiem złotych 20/100), w tym stawka podatku VAT.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej

Postal address: Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 224587801

Fax: +48 224587800

VI.4.3. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures:

1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, 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 przewidziane w dziale VI ustawy Pzp, jak dla postępowań powyżej kwoty określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Pzp. 2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SIWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy Pzp.

VI.4.4. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Postal address: Postępu 17A

Town: Warszawa

Postal code: 02-676

Country: Poland

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48 224587801

Fax: +48 224587800

VI.5. Date of dispatch of this notice

02/01/2020