

619548-2026 - Modificación de contrato

Polonia – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

OJ S 174/2026 09/09/2026

Anuncio de modificación de contrato

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Centrum e-Zdrowia

Correo electrónico: wzp@cez.gov.pl

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Descripción: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Zamówienie nie zostało podzielone na części. 3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 4. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Identificador del procedimiento: 73c09cff-112c-4e08-b1e5-891f2ceb2e9d

Identificador interno: WRZ.270.57.2024

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 71356300 Servicios de apoyo técnico, 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

2.1.4. Información general

Información complementaria: 1. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości w wysokości 200 000,00 zł. Szczegółowe informacje znajdują się w Rozdziale X SWZ. 2. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy najpóźniej w dniu jej zawarcia, w wysokości 3 % maksymalnej wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Projektowanych postanowień umowy. 3. Stosownie do art. 95 ust. 1 ustawy PZP, Zamawiający wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres świadczenia usługi infolinii Kierownika Projektu, Kierownika Nadzoru Infolinii oraz przynajmniej 10 Konsultantów wykonujących czynności związane z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia. 1) Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba, która takiej zgody nie wyrazi nie może brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Descripción: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 3. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Identificador interno: WRZ.270.57.2024

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

Clasificación adicional (cpv): 71356300 Servicios de apoyo técnico, 79512000 Centro de llamadas

Opciones:

Descripción de las opciones: W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość zastosowanie opcji, o której mowa w art. 441 ustawy PZP polegającej na: 1. zleceniu obsługi dodatkowych Zgłoszeń ponad miesięczny wolumen określony w pkt 10 OPZ, tj. 27 225, w liczbie 20 000 Zgłoszeń; 2. zleceniu przeprowadzenia kampanii wychodzącej; 3. przedłużeniu świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy.

5.1.2. Lugar de ejecución

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

5.1.3. Duración estimada

Duración: 3 Años

5.1.6. Información general

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

Información complementaria: 1. Usługa Infolinii dla Centrum e-Zdrowia będzie realizowana w zakresie spraw określonych w OPZ przez okres 24 miesięcy licząc od 1 grudnia 2024 r. poprzedzona okresem przygotowawczym trwającym 3 miesiące (zamówienie podstawowe) z możliwością przedłużenia świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy (zamówienie opcjonalne). 2. Wykaz oświadczeń i dokumentów, potwierdzających brak podstaw wykluczenia zostały określone w rozdziale VII SWZ. 3. Zamawiający skorzysta z przepisu art. 139 ustawy PZP i najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu. 4. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów wymienionych w rozdziale VII pkt. 1.2 SWZ. 5. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych zostały zawarte w rozdziale XX SWZ. 6. Wykonawca będzie związany ofertą do dnia 09.09.2024 r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu, w którym upływa termin składania ofert (art. 220 ustawy PZP). 7. Zamawiający przewiduje

możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust.1 pkt 7 ustawy PZP.
Udzielenie zamówienia z wolnej ręki polegało będzie na powtórzeniu podobnych usług jakie zostały określone w postępowaniu podstawowym, zgodnych z przedmiotem zamówienia, a ich wartość została ustalona na kwotę brutto 12 951 200,00 złotych.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Información sobre los plazos de revisión: 1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy PZP przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale IX, Rozdział 2 ustawy PZP. 2. Odwołanie wnosi się: 1) w przypadku zamówień, których wartość jest równa albo przekracza progi unijne, w terminie: a) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

6. Resultados

Valor de todos los contratos adjudicados en este aviso: 17 657 838,37 PLN

6.1. Resultados: identificador de lotes: LOT-0001

6.1.2. Información de los ganadores

Ganador:

Nombre de la parte ofertante: Konsorcjum firm

Responsable de la parte licitadora: Contact Center sp. z o.o.

Denominación oficial: Trimtab Sp. z o.o.

Oferta:

Identificador de la oferta: Oferta Konsorcjum

Identificador del lote o el grupo de lotes: LOT-0001

Valor de la licitación: 13 137 200,00 PLN

La oferta se ha posicionado: sí

Clasificación de la oferta: 1

Subcontratación: Sí

Se conoce el valor de la subcontratación: no

Se conoce el porcentaje de subcontratación: no

Descripción: Wsparcie w procesie obsługi Zgłoszenia z tłumaczem języka migowego

Información del contrato:

Identificador del contrato: CeZ/78/2024

Fecha de elección del ganador: 15/07/2024

Fecha de celebración del contrato: 02/09/2024

7. Modificaciones

7.1. Modificaciones

Identificador del aviso de adjudicación de contrato anterior: 654270-2024

Identificador del contrato modificado: CeZ/78/2024

Motivos de la modificación: Necesidad de modificaciones debido a circunstancias que un comprador diligente no podía predecir.

Descripción: Zwiększenie wartości umowy oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

7.1.1. **Modificación**

Descripción de las modificaciones: Zwiększenie wartości umowy do kwoty 17 657 838,37 zł netto oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

8. Organizaciones

8.1. **ORG-0001**

Denominación oficial: Centrum e-Zdrowia

Número de registro: 5251575309

Dirección postal: Stanisława Dubois 5A

Localidad: Warszawa

Código postal: 00-184

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Punto de contacto: Wydział Realizowania Zamówień Publicznych

Correo electrónico: wzp@cez.gov.pl

Teléfono: +48 22 597 09 27

Dirección de internet: <https://cez.gov.pl/>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://ezamowienia.gov.pl/pl/>

Funciones de esta organización:

Comprador

8.1. **ORG-0002**

Denominación oficial: Krajowa Izba Odwoławcza

Número de registro: 10828091

Dirección postal: ul. Postępu 17 A

Localidad: Warszawa

Código postal: 02-676

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Correo electrónico: odwolania@uzp.gov.pl

Teléfono: +48 22 458 78 01

Dirección de internet: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Funciones de esta organización:

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. **ORG-0003**

Denominación oficial: Contact Center sp. z o.o.

Número de registro: 147224228

Localidad: Warszawa

Código postal: 00-193

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Correo electrónico: info@contactcenter.pl

Teléfono: +48 22 535 79 00

Funciones de esta organización:

Proveedor de servicios de contratación pública

Licitador

Responsable de la parte licitadora

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Denominación oficial: Trimtab Sp. z o.o.

Número de registro: 015517421

Localidad: Warszawa

Código postal: 00-193

Subdivisión del país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polonia

Correo electrónico: info@contactcenter.pl

Teléfono: +48 22 535 79 00

Funciones de esta organización:

Licitador

Ganador de estos lotes: LOT-0001

8.1. ORG-0000

Denominación oficial: Publications Office of the European Union

Número de registro: PUBL

Localidad: Luxembourg

Código postal: 2417

Subdivisión del país (NUTS): Luxembourg (LU000)

País: Luxemburgo

Correo electrónico: ted@publications.europa.eu

Teléfono: +352 29291

Dirección de internet: <https://op.europa.eu>

Funciones de esta organización:

TED eSender

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: bbbccac0-8ff6-4957-b246-4dca60fd1434 - 01

Tipo de formulario: Modificación de contrato

Tipo de anuncio: Anuncio de modificación de contrato

Subtipo de anuncio: 38

Fecha de envío del anuncio: 07/09/2026 13:10:05 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: polaco

Número de publicación del anuncio: 619548-2026

Número de la edición del DO S: 174/2026

Fecha de publicación: 09/09/2026