

## 158782-2024 - Tulemus

Poola – Üldkasutatava telefoni teenused – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

OJ S 54/2024 15/03/2024

Lepingu sõlmimise või kontsessiooni andmise teade – üldkord

Teenused

### 1. Hankija

---

#### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-posti address: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Üldised avalikud teenused

### 2. Menetlus

---

#### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Kirjeldus: 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.

Menetluse tunnus: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Sisemine tunnus: ZP/34/23

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: jah

Kiirendatud menetluse põhjendus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64211000 Üldkasutatava telefoni teenused

Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

##### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Riik: Poola

##### 2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 5 104 598,81 PLN

##### 2.1.4. Üldine teave

Lisateave: 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](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 for-macie .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 for-macie .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.

**Öiguslik alus:**

Direktiiv 2014/24/EL

## 5. Osa

### 5.1. Osa: LOT-0001

Pealkiri: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Kirjeldus: 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.

Sisemine tunnus: ZP/34/23

#### 5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 64211000 Üldkasutatava telefoni teenused

Täiendav liigitus (cpv): 79512000 Kõnekeskusteenused

##### **Täiendavad hankevõimalused:**

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Riik: Poola

#### 5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 48 Kuud

#### 5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 5 104 598,81 PLN

#### 5.1.6. Üldine teave

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

##### **Teave eelmiste teadete kohta:**

Eelmise teate tunnus: 00792426-2023

#### 5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

##### **Kriteerium:**

Liik: Hind

Kirjeldus: Cena oferty "C"

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Kryteria dostępności live chat „L”

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 21

**Kriteerium:**

Liik: Kvaliteet

Kirjeldus: Aspekty społeczne „N”

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 19

**5.1.15. Vahendid**

**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

**Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:**

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

Elektroniline oksjon: ei

**5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus**

Lepitusorganisatsioon: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Vaidlustusorgan: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Hankedokumentidele internetivälisest juurdepääsust pakkuv organisatsioon: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Krajowa Izba Odwoławcza

Lepingut allkirjastav organisatsioon: Lockus sp. z o.o.

Tugiteenuse osutaja: Urząd Zamówień Publicznych

## 6. Tulemused

---

Kõigi selle teate alusel sõlmitud lepingute maksumus: 3 639 292,84 PLN

**6.1. Tulemus – osa tunnus: LOT-0001**

Eduka pakkuja valiku staatus: Vähemalt üks edukas pakkuja on välja valitud.

## 8. Organisatsioonid

---

**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Registreerimisnumber: 5251000810

Postiaadress: aleja Jana Pawła II 13

Linn: Warszawa

Sihtnumber: 00-828

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Riik: Poola

E-posti aadress: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Telefon: +48 225055256

Internetiaadress: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Teavevahetuse lõpp-punkt (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Hankija profiil: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Hankedokumentidele internetivälist juurdepääsu pakkuv organisatsioon

Lepitusorganisatsioon

**8.1. ORG-0002**

Ametlik nimi: Krajowa Izba Odwoławcza

Registreerimisnumber: 5262239325

Postiaadress: ul. Postępu 17a

Linn: Warszawa

Sihtnumber: 02-676

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Riik: Poola

E-posti aadress: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Telefon: +48224587801

**Selle organisatsiooni rollid:**

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

**8.1. ORG-0003**

Ametlik nimi: Lockus sp. z o.o.

Registreerimisnumber: 6792591757

Postiaadress: ul. Skarżyńskiego 14

Linn: Kraków

Sihtnumber: 31-866

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Riik: Poola

E-posti aadress: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)

Telefon: +48 12 298 07 60

Internetiaadress: <https://lockus.pl/>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Lepingut allkirjastav organisatsioon

**8.1. ORG-0004**

Ametlik nimi: Urząd Zamówień Publicznych

Registreerimisnumber: 010828091

Postiaadress: ul. Postępu 17a

Linn: Warszawa

Sihtnumber: 02-676

Riik – jaotus (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Riik: Poola

E-posti aadress: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)

Telefon: +48 22 458 78 40

Internetiaadress: <http://www.uzp.gov.pl>

Teavevahetuse lõpp-punkt (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

**Selle organisatsiooni rollid:**

Tugiteenuse osutaja

## Teave teate kohta

---

Teate tunnus/version: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Vormi liik: Tulemus

Teate liik: Lepingu sõlmimise või kontsessiooni andmise teade – üldkord

Teate alaliik: 29

Teate saatmise kuupäev: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: poola keel

Teate avaldamise number: 158782-2024

ELT S väljaande number: 54/2024

Avaldamise kuupäev: 15/03/2024