

## 158782-2024 - Tulokset

Puola – Yleisöpuhelinpalvelut – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW  
OJ S 54/2024 15/03/2024  
Jälki-ilmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva jälki-ilmoitus – vakiojärjestelmä  
Palvelut

### 1. Ostaja

---

#### 1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Sähköposti: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

### 2. Menettely

---

#### 2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunniste: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Sisäinen tunniste: ZP/34/23

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: kyllä

Perustelu nopeutetun menettelyn käytölle: 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. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64211000 Yleisöpuhelinpalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

##### 2.1.2. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Maa: Puola

##### 2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 104 598,81 PLN

##### 2.1.4. Yleistä tietoa

Lisätiedot: 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.

**Oikeusperusta:**

Direktiivi 2014/24/EU

## 5. Osa

### 5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Kuvaus: 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.

Sisäinen tunniste: ZP/34/23

#### 5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 64211000 Yleisöpuhelinpalvelut

Lisäluokitus (cpv): 79512000 Puhelukeskus

##### Optiot:

Optoiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Maa: Puola

#### 5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 48 Kuukaudet

#### 5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 104 598,81 PLN

#### 5.1.6. Yleistä tietoa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

##### Tietoa edellisistä ilmoituksista:

Edellisen ilmoituksen tunniste: 00792426-2023

#### 5.1.10. Vertailuperusteet

##### Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Kuvaus: Cena oferty "C"

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

**Kriteeri:**

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Kryteria dostępności live chat „L”

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 21

**Kriteeri:**

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Aspekty społeczne „N”

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 19

#### 5.1.15. Menetelmät

**Puitejärjestely:**

Ei puitejärjestelyä

**Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:**

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

Sähköinen huutokauppa: ei

#### 5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Välityselin: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Muutoksenhakuelin: Krajowa Izba Odwoławcza

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Muutoksenhakumenettelyjen määrääjoista lisätietoja tarjoava organisaatio: Krajowa Izba Odwoławcza

Sopimuksen allekirjoittava organisaatio: Lockus sp. z o.o.

Hankintapalvelujen tarjoaja: Urząd Zamówień Publicznych

## 6. Tulokset

---

Kaikkien tällä ilmoituksella ilmoitettujen sopimusten arvo: 3 639 292,84 PLN

### 6.1. Tulokset – Osan tunniste: LOT-0001

Voittajan valinnan tila: Vähintään yksi voittaja valittu.

## 8. Organisaatiot

---

### 8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Rekisterinumero: 5251000810

Postiosoite: aleja Jana Pawła II 13

Postitoimipaikka: Warszawa

Postinumero: 00-828

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Maa: Puola

Sähköposti: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Puhelin: +48 225055256

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

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Hankkijaprofiili: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

**Tämän organisaation roolit:**

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Välityselin

**8.1. ORG-0002**

Virallinen nimi: Krajowa Izba Odwoławcza

Rekisterinumero: 5262239325

Postiosoite: ul. Postępu 17a

Postitoimipaikka: Warszawa

Postinumero: 02-676

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Maa: Puola

Sähköposti: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Puhelin: +48224587801

**Tämän organisaation roolit:**

Muutoksenhakuelin

Muutoksenhakumenettelyjen määräajoista lisätietoja tarjoava organisaatio

**8.1. ORG-0003**

Virallinen nimi: Lockus sp. z o.o.

Rekisterinumero: 6792591757

Postiosoite: ul. Skarżyńskiego 14

Postitoimipaikka: Kraków

Postinumero: 31-866

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Maa: Puola

Sähköposti: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)

Puhelin: +48 12 298 07 60

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

**Tämän organisaation roolit:**

Sopimuksen allekirjoittava organisaatio

**8.1. ORG-0004**

Virallinen nimi: Urząd Zamówień Publicznych

Rekisterinumero: 010828091

Postiosoite: ul. Postępu 17a

Postitoimipaikka: Warszawa

Postinumero: 02-676

Maaryhmittely (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Maa: Puola

Sähköposti: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)

Puhelin: +48 22 458 78 40

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

Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

**Tämän organisaation roolit:**

Hankintapalvelujen tarjoaja

## Ilmoituksen tiedot

---

Ilmoituksen tunniste/versio: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Lomakkeen tyyppi: Tulokset

Ilmoituksen tyyppi: Jälki-ilmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva jälki-ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 29

Ilmoituksen lähetyspäivä: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: puola

Ilmoituksen julkaisunumero: 158782-2024

EUVL S -lehden numero: 54/2024

Julkaisupäivä: 15/03/2024