

158782-2024 - Toradh

An Pholainn – Public-telephone services – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

OJ S 54/2024 15/03/2024

Fógra maidir le dámhachtain conartha nó lamhátais — an gnáthchóras Seirbhísí

1. Ceannaitheoir

1.1. Ceannaitheoir

Ainm oifigiúil: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

R-phost: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Cineál dlíthiúil an cheannaitheora: Comhlacht dlí phoiblí

Gníomhaíocht an údaráis chonarthaigh: Seirbhísí poiblí ginearálta

2. Nós imeachta

2.1. Nós imeachta

Teideal: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Cur síos: 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.

Aitheantóir an nós imeachta: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Aitheantóir inmheánach: ZP/34/23

An cineál nós imeachta: Oscailte

Tá an nós imeachta á bhrostú: tá

An bonn cirt leis an nós imeachta brostaithe: 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. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 64211000 Public-telephone services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. An áit feidhmíochta

Forínn tíre (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Tír: An Pholainn

2.1.3. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Eolas ginearálta

Eolas breise: 1. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformy zakupowa.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 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.

Bunús dlí:

Treoir 2014/24/AE

5. Luchtóg

5.1. Luchtóg: LOT-0001

Teideal: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Cur síos: 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.

Aitheantóir inmheánach: ZP/34/23

5.1.1. Cuspóir

Cineál an chonartha: Seirbhísí

Príomhaicmiú (cpv): 64211000 Public-telephone services

Aicmiú breise (cpv): 79512000 Call centre

Roghanna:

Cur síos ar na roghanna: 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. An áit feidhmíochta

Foroinn tíre (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Tír: An Pholainn

5.1.3. Fad measta

Fad ama: 48 Míonna

5.1.5. Luach

Luach measta gan CBL a áireamh: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Eolas ginearálta

Tionscadal soláthair nach maoinítear le cistí an Aontais

Tá an soláthar cumhdaithe ag an gComhaontú maidir le Soláthar Rialtais (GPA): níl

Eolas faoi fhógraí a bhí ann roimhe seo:

Aitheantóir an fhógra a bhí ann roimhe seo: 00792426-2023

5.1.10. Critéir dhámhachtana

Critéar:

Cineál: Praghas

Cur síos: Cena oferty "C"

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 60

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Kryteria dostępności live chat „L”

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 21

Critéar:

Cineál: Cáilíocht

Cur síos: Aspekty społeczne „N”

Catagóir an critéir dhámhachtana meáchain: Ualú (céatadán, beacht)

Uimhir an chritéir dhámhachtana: 19

5.1.15. Teicnící

Creat-chomhaontú:

Níl feidhm ag creat-chomhaontú

Eolas faoin gcóras ceannaigh dinimiciúil:

Níl feidhm ag córas ceannaigh dinimiciúil

Ceant leictreonach: níl

5.1.16. Tuilleadh eolais, idirghabháil agus athbhreithniú

Eagraíocht idirghabhála: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Eagraíocht athbhreithniúcháin: Krajowa Izba Odwoławcza

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe: Krajowa Izba Odwoławcza

Eagraíocht atá ag síniú an chonartha: Lockus sp. z o.o.

Soláthraí seirbhísí an tsoláthair: Urząd Zamówień Publicznych

6. Torthaí

Luach gach conradh a bronnadh sa fógra seo: 3 639 292,84 PLN

6.1. Aitheantóir birt na dtorthaí: LOT-0001

Stádas roghnúcháin na mbuaiteoirí: Roghnaíodh buaiteoir amháin ar a laghad.

8. Eagraíochtaí

8.1. ORG-0001

Ainm oifigiúil: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Uimhir chlárúcháin: 5251000810

Seoladh poist: aleja Jana Pawła II 13

Baile: Warszawa

Cód poist: 00-828

Foroinn tíre (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Tír: An Pholainn

R-phost: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Teil.: +48 225055256

Seoladh idirlín: www.pfron.org.pl

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Próifíl an cheannaitheora: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Róil na heagraíochta seo:

Ceannaitheoir

Eagraíocht a sholáthraíonn faisnéis bhreise faoin nós imeachta soláthair

Eagraíocht a sholáthraíonn rochtain as líne ar na doiciméid soláthair

Eagraíocht idirghabhála

8.1. ORG-0002

Ainm oifigiúil: Krajowa Izba Odwoławcza

Uimhir chlárúcháin: 5262239325

Seoladh poist: ul. Postępu 17a

Baile: Warszawa

Cód poist: 02-676

Foroinn tíre (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Tír: An Pholainn

R-phost: odwolania@uzp.gov.pl

Teil.: +48224587801

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht athbhreithniúcháin

Eagraíocht a sholáthraíonn tuilleadh faisnéise faoi na nósanna imeachta athbhreithnithe

8.1. ORG-0003

Ainm oifigiúil: Lockus sp. z o.o.

Uimhir chlárúcháin: 6792591757

Seoladh poist: ul. Skarżyńskiego 14

Baile: Kraków

Cód poist: 31-866

Foroinn tíre (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Tír: An Pholainn

R-phost: kontakt@lockus.pl

Teil.: +48 12 298 07 60

Seoladh idirlín: <https://lockus.pl/>

Róil na heagraíochta seo:

Eagraíocht atá ag síniú an chonartha

8.1. ORG-0004

Ainm oifigiúil: Urząd Zamówień Publicznych

Uimhir chlárúcháin: 010828091

Seoladh poist: ul. Postępu 17a

Baile: Warszawa

Cód poist: 02-676

Foroinn tíre (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Tír: An Pholainn

R-phost: UZP@UZP.GOV.PL

Teil.: +48 22 458 78 40

Seoladh idirlín: <http://www.uzp.gov.pl>

Críochphointe malartaithe faisnéise (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Róil na heagraíochta seo:

Eolas faoin bhfógra

Aitheantóir/leagan an fhógra: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Cineál na foirme: Toradh

Cineál an fhógra: Fógra maidir le dámhachtain conartha nó lamháltais — an gnáthchóras

Fochineál an fhógra: 29

Dáta seolta an fhógra: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) Am Iarthar na hEorpa, GMT

Na teangacha ina bhfuil an fógra seo ar fáil go hoifigiúil: Polainnis

Uimhir foilseacháin an fhógra: 158782-2024

Uimhir eagráin IO S: 54/2024

Dáta foilsithe: 15/03/2024