

158782-2024 - Rezultati

Poljska – Usluge javne telefonije – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Obavijest o dodjeli ugovora ili koncesije – standardni režim
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-pošta: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom

Djelatnost javnog naručitelja: Opće javne usluge

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Identifikacyjna oznaka postępuka: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Interna identyfikacyjna oznaka: ZP/34/23

Vrsta postępuka: Otvoren

Postupak je ubrzan: da

Obrazloženje ubrzanog postępuka: 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. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64211000 Usluge javne telefonije

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Zemlja: Poljska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Opće informacije

Dodatkowe informacje: 1. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformy zakupowej 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 mniejszej 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 mniejszej 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.

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

Naslov: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Interna identyfikacyjna oznaka: ZP/34/23

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 64211000 Usluge javne telefonije

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Pozivni centar

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Zemlja: Poljska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 48 Mjeseci

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Opće informacije

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

Informacije o prethodnim obavijestima:

Identifikacijska oznaka prethodne obavijesti: 00792426-2023

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Cena oferty "C"

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 60

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Kryteria dostępności live chat „L”

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 21

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Aspekty społeczne „N”

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 19

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

Elektronička dražba: ne

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za postupke mirenja: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacija koja potpisuje ugovor: Lockus sp. z o.o.

Pružatelj usluga javne nabave: Urząd Zamówień Publicznych

6. Ishod

Vrijednost svih ugovora dodijeljenih u ovoj obavijesti: 3 639 292,84 PLN

6.1. Rezultat, ID grupe: LOT-0001

Status odabira pobjednika: Odabran je najmanje jedan pobjednik.

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Registracijski broj: 5251000810

Poštanska adresa: aleja Jana Pawła II 13

Grad: Warszawa

Poštanski broj: 00-828

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Zemlja: Poljska

E-pošta: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Tel.: +48 225055256

Internet: www.pfron.org.pl

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profil kupca: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija koja pruža dodatne informacije o postupku javne nabave

Organizacija koja osigurava izvanmrežni pristup dokumentaciji o nabavi

Organizacija za postupke mirjenja

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Krajowa Izba Odwoławcza

Registracijski broj: 5262239325

Poštanska adresa: ul. Postępu 17a

Grad: Warszawa

Poštanski broj: 02-676

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Zemlja: Poljska

E-pošta: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48224587801

Uloge ove organizacije:

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

8.1. ORG-0003

Službeno ime: Lockus sp. z o.o.

Registracijski broj: 6792591757

Poštanska adresa: ul. Skarżyńskiego 14

Grad: Kraków

Poštanski broj: 31-866

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Zemlja: Poljska

E-pošta: kontakt@lockus.pl

Tel.: +48 12 298 07 60

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

Uloge ove organizacije:

Organizacija koja potpisuje ugovor

8.1. ORG-0004

Službeno ime: Urząd Zamówień Publicznych

Registracijski broj: 010828091

Poštanska adresa: ul. Postępu 17a

Grad: Warszawa

Poštanski broj: 02-676

Zemlja – podregija (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Zemlja: Poljska

E-pošta: UZP@UZP.GOV.PL

Tel.: +48 22 458 78 40

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Uloge ove organizacije:

Pružatelj usluga javne nabave

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Vrsta obrasca: Rezultati

Vrsta obavijesti: Obavijest o dodjeli ugovora ili koncesije – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 29

Datum slanja obavijesti: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: poljski

Broj objave obavijesti: 158782-2024

Broj izdanja SL S-a: 54/2024

Datum objave: 15/03/2024