

158782-2024 - Risultati

Polonia – Servizi telefonici pubblici – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descrizione: 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.

Identificativo della procedura: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Identificativo interno: ZP/34/23

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: sì

Giustificazione della procedura accelerata: 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. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64211000 Servizi telefonici pubblici

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Paese: Polonia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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 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.

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descrizione: 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.

Identificativo interno: ZP/34/23

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 64211000 Servizi telefonici pubblici

Classificazione aggiuntiva (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Paese: Polonia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 48 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Informazioni generali

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

Informazioni su avvisi precedenti:

Identificativo dell'avviso precedente: 00792426-2023

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Cena oferty "C"

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 60

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Kryteria dostępności live chat „L”

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 21

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Aspekty społeczne „N”

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 19

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione di mediazione: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazione competente per i ricorsi: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizzazione che firma il contratto di appalto: Lockus sp. z o.o.

Prestatore di servizi in materia di appalti: Urząd Zamówień Publicznych

6. Risultati

Valore di tutti i contratti assegnati in questo avviso: 3 639 292,84 PLN

6.1. Risultati: identificativo del lotto: LOT-0001

Status del processo di selezione: È stato selezionato almeno un vincitore.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Numero di registrazione: 5251000810

Indirizzo postale: aleja Jana Pawła II 13

Località: Warszawa

Codice postale: 00-828

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Paese: Polonia

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Telefono: +48 225055256

Indirizzo internet: www.pfron.org.pl

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profilo del committente: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Organizzazione di mediazione

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Krajowa Izba Odwoławcza

Numero di registrazione: 5262239325

Indirizzo postale: ul. Postępu 17a

Località: Warszawa

Codice postale: 02-676

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Paese: Polonia

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefono: +48224587801

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Lockus sp. z o.o.

Numero di registrazione: 6792591757

Indirizzo postale: ul. Skarżyńskiego 14

Località: Kraków

Codice postale: 31-866

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Paese: Polonia

E-mail: kontakt@lockus.pl

Telefono: +48 12 298 07 60

Indirizzo internet: <https://lockus.pl/>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione che firma il contratto di appalto

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Urząd Zamówień Publicznych

Numero di registrazione: 010828091

Indirizzo postale: ul. Postępu 17a

Località: Warszawa

Codice postale: 02-676

Suddivisione del paese (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Paese: Polonia

E-mail: UZP@UZP.GOV.PL

Telefono: +48 22 458 78 40

Indirizzo internet: <http://www.uzp.gov.pl>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Ruoli di questa organizzazione:

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Tipo di formulario: Risultati

Tipo di avviso: Avviso di aggiudicazione di un appalto o di una concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 29

Data di trasmissione dell'avviso: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: polacco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 158782-2024

Numero dell'edizione della GU S: 54/2024

Data di pubblicazione: 15/03/2024