

619548-2026 - Modifica dell'appalto

Polonia – Servizi di segreteria telefonica – Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia
OJ S 174/2026 09/09/2026
Avviso di modifica di un appalto
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Centrum e-Zdrowia

E-mail: wzp@cez.gov.pl

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Descrizione: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Zamówienie nie zostało podzielone na części. 3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 4. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Identificativo della procedura: 73c09cff-112c-4e08-b1e5-891f2ceb2e9d

Identificativo interno: WRZ.270.57.2024

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

Classificazione aggiuntiva (cpv): 71356300 Servizi di supporto tecnico, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

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

Paese: Polonia

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 1. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości w wysokości 200 000,00 zł. Szczegółowe informacje znajdują się w Rozdziale X SWZ. 2. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy najpóźniej w dniu jej zawarcia, w wysokości 3 % maksymalnej wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Projektowanych postanowień umowy. 3. Stosownie do art. 95 ust. 1 ustawy PZP, Zamawiający wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres świadczenia usługi infolinii Kierownika Projektu, Kierownika Nadzoru Infolinii oraz przynajmniej 10 Konsultantów wykonujących czynności związane z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia. 1) Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba, która takiej zgody nie wyrazi nie może brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

Base giuridica:

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Descrizione: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 3. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Identificativo interno: WRZ.270.57.2024

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

Classificazione aggiuntiva (cpv): 71356300 Servizi di supporto tecnico, 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość zastosowanie opcji, o której mowa w art. 441 ustawy PZP polegającej na: 1. zleceniu obsługi dodatkowych Zgłoszeń ponad miesięczny wolumen określony w pkt 10 OPZ, tj. 27 225, w liczbie 20 000 Zgłoszeń; 2. zleceniu przeprowadzenia kampanii wychodzącej; 3. przedłużeniu świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy.

5.1.2. Luogo di esecuzione

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

Paese: Polonia

5.1.3. Durata stimata

Durata: 3 Anni

5.1.6. Informazioni generali

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: 1. Usługa Infolinii dla Centrum e-Zdrowia będzie realizowana w zakresie spraw określonych w OPZ przez okres 24 miesięcy licząc od 1 grudnia 2024 r. poprzedzona okresem przygotowawczym trwającym 3 miesiące (zamówienie podstawowe) z możliwością przedłużenia świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy (zamówienie opcjonalne). 2. Wykaz oświadczeń i dokumentów, potwierdzających brak podstaw wykluczenia zostały określone w rozdziale VII SWZ. 3. Zamawiający skorzysta z przepisu art. 139 ustawy PZP i najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej wykonawcy, którego oferta została najwyższej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu. 4. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyższej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów wymienionych w rozdziale VII pkt. 1.2 SWZ. 5. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych zostały zawarte w rozdziale XX SWZ. 6. Wykonawca będzie związany ofertą do dnia 09.09.2024 r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu, w którym upływa termin składania ofert (art. 220 ustawy PZP). 7. Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust.1 pkt 7 ustawy PZP.

Udzielenie zamówienia z wolnej ręki polegało będzie na powtórzeniu podobnych usług jakie zostały określone w postępowaniu podstawowym, zgodnych z przedmiotem zamówienia, a ich wartość została ustalona na kwotę brutto 12 951 200,00 złotych.

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Krajowa Izba Odwoławcza

Informazioni sui termini per il riesame: 1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy PZP przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale IX, Rozdział 2 ustawy PZP. 2. Odwołanie wnosi się: 1) w przypadku zamówień, których wartość jest równa albo przekracza progi unijne, w terminie: a) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

6. Risultati

Valore di tutti i contratti assegnati in questo avviso: 17 657 838,37 PLN

6.1. Risultati: identificativo del lotto: LOT-0001

6.1.2. Informazioni sui vincitori

Vincitore:

Nome della parte offerente: Konsorcjum firm

Responsabile della parte offerente: Contact Center sp. z o.o.

Nome ufficiale: Trimtab Sp. z o.o.

Offerta:

Identificativo dell'offerta: Oferta Konsorcjum

Identificativo del lotto o gruppo di lotti: LOT-0001

Valore dell'offerta: 13 137 200,00 PLN

L'offerta è stata classificata: sì

Grado dell'offerta: 1

Subappalto: Sì

Il valore del subappalto è noto: no

La percentuale del subappalto è nota: no

Descrizione: Wsparcie w procesie obsługi Zgłoszenia z tłumaczem języka migowego

Informazioni sull'appalto:

Identificativo dell'appalto: CeZ/78/2024

Data di selezione del vincitore: 15/07/2024

Data di conclusione dell'appalto: 02/09/2024

7. Modifica

7.1. Modifica

Identificatore dell'avviso di aggiudicazione del contratto precedente: 654270-2024

Identificatore del contratto modificato: CeZ/78/2024

Motivo della modifica: Necessità di modifiche dovute a circostanze non prevedibili da un committente diligente.

Descrizione: Zwiększenie wartości umowy oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

7.1.1. Modifica

Descrizione delle modifiche: Zwiększenie wartości umowy do kwoty 17 657 838,37 zł netto oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Centrum e-Zdrowia

Numero di registrazione: 5251575309

Indirizzo postale: Stanisława Dubois 5A

Località: Warszawa

Codice postale: 00-184

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

Paese: Polonia

Referente: Wydział Realizowania Zamówień Publicznych

E-mail: wzp@cez.gov.pl

Telefono: +48 22 597 09 27

Indirizzo internet: <https://cez.gov.pl/>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://ezamowienia.gov.pl/pl/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Krajowa Izba Odwoławcza

Numero di registrazione: 10828091

Indirizzo postale: ul. Postępu 17 A

Località: Warszawa

Codice postale: 02-676

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

Paese: Polonia

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefono: +48 22 458 78 01

Indirizzo internet: <https://www.uzp.gov.pl/kio>

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

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: Contact Center sp. z o.o.

Numero di registrazione: 147224228

Località: Warszawa

Codice postale: 00-193

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

Paese: Polonia

E-mail: info@contactcenter.pl

Telefono: +48 22 535 79 00

Ruoli di questa organizzazione:

Prestatore di servizi in materia di appalti

Offerente

Responsabile della parte offerente

Vincitore di questi lotti: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Nome ufficiale: Trimtab Sp. z o.o.

Numero di registrazione: 015517421

Località: Warszawa

Codice postale: 00-193

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

Paese: Polonia

E-mail: info@contactcenter.pl

Telefono: +48 22 535 79 00

Ruoli di questa organizzazione:

Offerente

Vincitore di questi lotti: LOT-0001

8.1. ORG-0000

Nome ufficiale: Publications Office of the European Union

Numero di registrazione: PUBL

Località: Luxembourg

Codice postale: 2417

Suddivisione del paese (NUTS): Luxembourg (LU000)

Paese: Lussemburgo

E-mail: ted@publications.europa.eu

Telefono: +352 29291

Indirizzo internet: <https://op.europa.eu>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: bbbccac0-8ff6-4957-b246-4dca60fd1434 - 01

Tipo di formulario: Modifica dell'appalto

Tipo di avviso: Avviso di modifica di un appalto

Sottotipo di avviso: 38

Data di trasmissione dell'avviso: 07/09/2026 13:10:05 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: polacco

Numero di pubblicazione dell'avviso: 619548-2026

Numero dell'edizione della GU S: 174/2026

Data di pubblicazione: 09/09/2026