

158782-2024 - Rezultāts

Polija – Sabiedrisko telefonu pakalpojumi – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

OJ S 54/2024 15/03/2024

Paziņojums par līguma slēgšanas tiesību vai koncesijas piešķiršanu — standarta režīms
Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-pasts: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Pircēja juridiskais statuss: Publisko tiesību subjekts

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vispārēji sabiedriskie pakalpojumi

2. Procedūra

2.1. Procedūra

Nosaukums: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Apraksts: 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.

Procedūras identifikators: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Iekšējais identifikators: ZP/34/23

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: jā

Paātrinātās procedūras izmantošanas pamatojums: 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. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 64211000 Sabiedrisko telefonu pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

2.1.2. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Valsts: Polija

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Vispārīga informācija

Papildu informācija: 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.

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

Nosaukums: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Apraksts: 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.
leikšējais identifikators: ZP/34/23

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 64211000 Sabiedrisko telefonu pakalpojumi

Papildu klasifikācija (cpv): 79512000 Informācijas zvanu centrs

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Valsts: Polija

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 48 Mēneši

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Vispārīga informācija

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

Informācija par iepriekšējiem paziņojumiem:

Iepriekšējā paziņojuma identifikators: 00792426-2023

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Apraksts: Cena oferty "C"

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Kryteria dostępcności live chat „L”

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 21

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Apraksts: Aspekty społeczne „N”

Kategorija piešķiršanas kritērija svars: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 19

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

Elektroniskā izsole: nē

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Starpniecības jeb mediācijas organizācija: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Pārskatīšanas organizācija: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizācija, kas paraksta līgumu: Lockus sp. z o.o.

Iepirkuma pakalpojumu sniedzējs: Urząd Zamówień Publicznych

6. Rezultāti

Visu šajā paziņojumā piešķirto līgumu vērtība: 3 639 292,84 PLN

6.1. Rezultāti – daļas ID: LOT-0001

Uzvarētāja atlases statuss: Ir izraudzīts vismaz viens uzvarētājs.

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Reģistrācijas numurs: 5251000810

Pasta adrese: aleja Jana Pawła II 13

Pilsēta: Warszawa

Pasta indekss: 00-828

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Valsts: Polija

E-pasts: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Tālrunis: +48 225055256

Interneta adrese: www.pfron.org.pl

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Pircēja profils: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Šīs organizācijas lomas:

Pircējs

Organizācija, kas sniedz papildu informāciju par iepirkuma procedūru

Organizācija, kas nodrošina bezsaistes piekļuvi iepirkuma procedūras dokumentiem

Starptautības jeb mediācijas organizācija

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Krajowa Izba Odwoławcza

Reģistrācijas numurs: 5262239325

Pasta adrese: ul. Postępu 17a

Pilsēta: Warszawa

Pasta indekss: 02-676

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Valsts: Polija

E-pasts: odwolania@uzp.gov.pl

Tālrunis: +48224587801

Šīs organizācijas lomas:

Pārskatīšanas organizācija

Organizācija, kas sniedz sīkāku informāciju par pārskatīšanas procedūru

8.1. ORG-0003

Oficiālais nosaukums: Lockus sp. z o.o.

Reģistrācijas numurs: 6792591757

Pasta adrese: ul. Skarżyńskiego 14

Pilsēta: Kraków

Pasta indekss: 31-866

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Valsts: Polija

E-pasts: kontakt@lockus.pl

Tālrunis: +48 12 298 07 60

Interneta adrese: <https://lockus.pl/>

Šīs organizācijas lomas:

Organizācija, kas paraksta līgumu

8.1. ORG-0004

Oficiālais nosaukums: Urząd Zamówień Publicznych

Reģistrācijas numurs: 010828091

Pasta adrese: ul. Postępu 17a

Pilsēta: Warszawa

Pasta indekss: 02-676

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Valsts: Polija

E-pasts: UZP@UZP.GOV.PL

Tālrunis: +48 22 458 78 40

Interneta adrese: <http://www.uzp.gov.pl>

Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Šīs organizācijas lomas:

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Veidlapas tips: Rezultāts

Paziņojuma veids: Paziņojums par līguma slēgšanas tiesību vai koncesijas piešķiršanu — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 29

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: poļu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 158782-2024

OV S sērijas izdevuma numurs: 54/2024

Publicēšanas datums: 15/03/2024