

## 158782-2024 - Riżultat

II-Polonja – Servizzi tal-telefoni pubbliċi – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

OJ S 54/2024 15/03/2024

Avviż tal-għoti tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

### 1. Xerrej

---

#### 1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Email: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Tip legali tax-xerrej: Korp irregolat bil-liġi pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Servizzi pubbliċi ġenerali

### 2. Proċedura

---

#### 2.1. Proċedura

Titlu: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Deskrizzjoni: 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.

Identifikatur tal-proċedura: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Identifikatur intern: ZP/34/23

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: iva

Ġustifikazzjoni għall-proċedura aċċellerata: 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. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 64211000 Servizzi tal-telefoni pubbliċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejħiet telefoniċi

##### 2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pajjiż: II-Polonja

##### 2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 5 104 598,81 PLN

#### 2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Informazzjoni addizzjonali: 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 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.

**Baži legali:**

Direttiva 2014/24/UE

## 5. Lott

### 5.1. Lott: LOT-0001

Titlu: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Deskripcioni: 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.

Identifikatur intern: ZP/34/23

#### **5.1.1. Għan**

Natura tal-kuntratt: Servizzi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 64211000 Servizzi tal-telefoni pubbliċi

Klassifikazzjoni addizzjonali (cpv): 79512000 Ċentru tas-sejñiet telefoniċi

##### **Għażliet:**

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni**

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pajjiż: Il-Polonja

#### **5.1.3. Tul ta' żmien stmat**

Tul ta' żmien: 48 Xhur

#### **5.1.5. Valur**

Valur stmat mingħajr VAT: 5 104 598,81 PLN

#### **5.1.6. Informazzjoni ġenerali**

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): le

##### **Informazzjoni dwar avvizi preċedenti:**

Identifikatur tal-avviż preċedenti: 00792426-2023

#### **5.1.10. Kriterji tal-għoti**

##### **Kriterju:**

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Cena oferty "C"

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 60

**Kriterju:**

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Kryteria dostępności live chat „L”

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 21

**Kriterju:**

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Aspekty społeczne „N”

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 19

**5.1.15. Tekniki**

**Ftehim qafas:**

Ebda ftehim ta' qafas

**Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:**

Ebda sistema dinamika ta' xiri

Irkant elettroniku: Ie

**5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami**

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazzjoni tar-riežami: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizzazzjoni li tiffirma l-kuntratt: Lockus sp. z o.o.

Fornitur ta' servizzi tal-akkwist: Urząd Zamówień Publicznych

## 6. Riżultati

---

Valur ta' kull kuntratt mogħti f'dan l-avviż: 3 639 292,84 PLN

**6.1. ID tal-lott tar-riżultati: LOT-0001**

Status tas-selezzjoni tar-rebbieħ: Intgħażel minn tal-inqas rebbieħ wieħed.

## 8. Organizzazzjonijiet

---

**8.1. ORG-0001**

Isem uffiċjali: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Numru tar-registrazzjoni: 5251000810

Indirizz postali: aleja Jana Pawła II 13

Belt: Warszawa

Kodiċi postali: 00-828

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pajjiż: Il-Polonja

Email: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Telefown: +48 225055256

Indirizz tal-internet: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profil tax-xerrej: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

**Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:**

Xerrej

Organizzazzjoni li tipprovdi informazzjoni addizzjonali dwar il-proċedura tal-akkwist

Organizzazzjoni li tipprovdi aċċess offline għad-dokumenti tal-akkwist

Organizzazzjoni tal-medjazzjoni

**8.1. ORG-0002**

Isem uffiċjali: Krajowa Izba Odwoławcza

Numru tar-registrazzjoni: 5262239325

Indirizz postali: ul. Postępu 17a

Belt: Warszawa

Kodiċi postali: 02-676

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pajjiż: Il-Polonja

Email: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Telefown: +48224587801

**Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:**

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

**8.1. ORG-0003**

Isem uffiċjali: Lockus sp. z o.o.

Numru tar-registrazzjoni: 6792591757

Indirizz postali: ul. Skarżyńskiego 14

Belt: Kraków

Kodiċi postali: 31-866

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Pajjiż: Il-Polonja

Email: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)

Telefown: +48 12 298 07 60

Indirizz tal-internet: <https://lockus.pl/>

**Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:**

Organizzazzjoni li tiffirma l-kuntratt

**8.1. ORG-0004**

Isem uffiċjali: Urząd Zamówień Publicznych

Numru tar-registrazzjoni: 010828091

Indirizz postali: ul. Postępu 17a

Belt: Warszawa

Kodiċi postali: 02-676

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Pajjiż: Il-Polonja

Email: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)

Telefown: +48 22 458 78 40

Indirizz tal-internet: <http://www.uzp.gov.pl>

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

## Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Fornitur ta' servizzi tal-akkwist

## Informazzjoni dwar l-avviż

---

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Tip ta' formola: Riżultat

Tip ta' avviż: Avviż tal-għoti tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 29

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli ufficjalment: Pollakk

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 158782-2024

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 54/2024

Data tal-pubblikazzjoni: 15/03/2024