

158782-2024 - Resultaat

Polen – Openbaretelefoondiensten – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie – standaardregeling
Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Interne identificatiecode: ZP/34/23

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: ja

Rechtvaardiging voor de versnelde procedure: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64211000 Openbaretelefoondiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Algemene informatie

Aanvullende informatie: 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.

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

Titel: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: ZP/34/23

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 64211000 Openbaretelefoondiensten

Aanvullende classificatie (cpv): 79512000 Telefonisch informatiecentrum

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 48 Maanden

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Algemene informatie

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Informatie over eerdere aankondigingen:

Identificatiecode van de eerdere aankondiging: 00792426-2023

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Cena oferty "C"

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Kryteria dostępności live chat „L”

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 21

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Aspekty społeczne „N”

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 19

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

Elektronische veiling: neen

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Bemiddelingsorganisatie: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organisatie voor beroepsprocedures: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisatie die het contract ondertekent: Lockus sp. z o.o.

Aanbieder van aanbestedingsdiensten: Urząd Zamówień Publicznych

6. Resultaten

Waarde van alle contracten toegekend in deze kennisgeving: 3 639 292,84 PLN

6.1. ID resultaat perceel: LOT-0001

Selectiestatus winnaar: Er is ten minste één winnaar gekozen.

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Registratienummer: 5251000810

Postadres: aleja Jana Pawła II 13

Stad: Warszawa

Postcode: 00-828

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Telefoon: +48 225055256

Internetadres: www.pfron.org.pl

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Kopersprofiel: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die offlinetoegang verleent tot de aanbestedingsstukken

Bemiddelingsorganisatie

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Krajowa Izba Odwoławcza

Registratienummer: 5262239325

Postadres: ul. Postępu 17a

Stad: Warszawa

Postcode: 02-676

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefoon: +48224587801

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Lockus sp. z o.o.

Registratienummer: 6792591757

Postadres: ul. Skarżyńskiego 14

Stad: Kraków

Postcode: 31-866

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Land: Polen

E-mail: kontakt@lockus.pl

Telefoon: +48 12 298 07 60

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie die het contract ondertekent

8.1. ORG-0004

Officiële naam: Urząd Zamówień Publicznych

Registratienummer: 010828091

Postadres: ul. Postępu 17a

Stad: Warszawa

Postcode: 02-676

Onderverdeling land (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Land: Polen

E-mail: UZP@UZP.GOV.PL

Telefoon: +48 22 458 78 40

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Rollen van deze organisatie:

Aanbieder van aanbestedingsdiensten

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01
Type formulier: Resultaat
Type aankondiging: Aankondiging van een gegunde opdracht of concessie –
standaardregeling
Subtype aankondiging: 29
Verzenddatum van de aankondiging: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) West-Europese tijd,
GMT
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Pools
Publicatienummer aankondiging: 158782-2024
Nummer uitgave PB S: 54/2024
Datum van bekendmaking: 15/03/2024