

**Polska – Publiczne usługi telefoniczne – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW  
OJ S 54/2024 15/03/2024****Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji – tryb standardowy  
Usługi****1. Nabywca**

---

**1.1. Nabywca**

Oficjalna nazwa: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

**2. Procedura**

---

**2.1. Procedura**

Tytuł: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Identyfikator procedury: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Wewnętrzny identyfikator: ZP/34/23

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: tak

Uzasadnienie procedury przyspieszonej: 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. Przeznaczenie**

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64211000 Publiczne usługi telefoniczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

**2.1.2. Miejsce realizacji**

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

**2.1.3. Wartość**

Szacunkowa wartość bez VAT: 5 104 598,81 PLN

**2.1.4. Informacje ogólne**

Informacje dodatkowe: 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.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

## 5. Część zamówienia

---

### 5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: ZP/34/23

#### **5.1.1. Przeznaczenie**

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 64211000 Publiczne usługi telefoniczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: 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 okresie 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. Miejsce realizacji**

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

#### **5.1.3. Szacowany okres obowiązywania**

Okres obowiązywania: 48 Miesiąc

#### **5.1.5. Wartość**

Szacunkowa wartość bez VAT: 5 104 598,81 PLN

#### **5.1.6. Informacje ogólne**

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Informacje o poprzednich ogłoszeniach:

Identyfikator poprzedniego ogłoszenia: 00792426-2023

#### **5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia**

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena oferty "C"

Waga (wartość procentowa, dokładna): 60

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryteria dostępności live chat „L”

Waga (wartość procentowa, dokładna): 21

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Aspekty społeczne „N”

Waga (wartość procentowa, dokładna): 19

#### 5.1.15. Techniki

Umowa ramowa: Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów: Brak dynamicznego systemu zakupów

#### 5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizacja podpisująca umowę: Lockus sp. z o.o.

## 6. Wyniki

---

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 3 639 292,84 PLN

### 6.1. Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001

Wyłoniono co najmniej jednego zwycięzcę.

## 8. Organizacje

---

### 8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Numer rejestracyjny: 5251000810

Adres pocztowy: aleja Jana Pawła II 13

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-828

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Telefon: +48 225055256

Adres strony internetowej: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profil nabywcy: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

#### Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia

Organ mediacyjny

### 8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza  
Numer rejestracyjny: 5262239325  
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a  
Miejscowość: Warszawa  
Kod pocztowy: 02-676  
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)  
Kraj: Polska  
E-mail: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)  
Telefon: +48224587801

#### **Role tej organizacji:**

Organ odwoławczy  
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

### 8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Lockus sp. z o.o.  
Numer rejestracyjny: 6792591757  
Adres pocztowy: ul. Skarżyńskiego 14  
Miejscowość: Kraków  
Kod pocztowy: 31-866  
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Kraków (PL213)  
Kraj: Polska  
E-mail: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)  
Telefon: +48 12 298 07 60  
Adres strony internetowej: <https://lockus.pl/>

#### **Role tej organizacji:**

Organizacja podpisująca umowę

### 8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: Urząd Zamówień Publicznych  
Numer rejestracyjny: 010828091  
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a  
Miejscowość: Warszawa  
Kod pocztowy: 02-676  
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)  
Kraj: Polska  
E-mail: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)  
Telefon: +48 22 458 78 40  
Adres strony internetowej: <http://www.uzp.gov.pl>  
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

#### **Role tej organizacji:**

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

## 11. Informacje o ogłoszeniu

---

### 11.1. Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01  
Typ formularza: Wyniki  
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji  
– tryb standardowy

Ogłoszenie – data wysłania: 13/03/2024 15:00:31 (UTC)

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

## **11.2. Informacje o publikacji**

Numer publikacji ogłoszenia: 158782-2024

Numer wydania Dz.U. S: 54/2024

Data publikacji: 15/03/2024