

354140-2025 - Wyniki

Polska – Usługi w zakresie obsługi klientów – „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

OJ S 104/2025 02/06/2025

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji – tryb standardowy Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Infolinia będzie prowadzić konsultacje w zakresie działań realizowanych w ramach Programów Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności a także innych realizowanych przez PARP projektów (Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji, „Rozbudowa funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych oraz jej upowszechnianie jako narzędzia wspierającego proces uczenia się osób dorosłych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”), w tym współfinansowanych ze środków budżetu państwa. Obsługa realizowana będzie poprzez wskazane Kanały kontaktu: telefoniczny (połączenia głosowe) i elektroniczny (email, formularze kontaktowe, umieszczone na stronach PARP, Live chat, Facebook Messenger). Odbędzie się to za pomocą przygotowanego i udostępnionego przez Wykonawcę systemu wspomagającego proces obsługi Infolinii PARP oraz monitorującego aktywność Konsultantów (zwanego dalej przez Zamawiającego Systemem Klasy CRM, ang. customer relationship management), jak również Systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) oraz usługi Live chat, spełniających określone w OPZ wymagania. Dodatkowym elementem zamówienia jest organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP, które zawierać będą np.: elementy pracy warsztatowej z wykorzystaniem dokumentacji konkursowej ogłaszanych przez PARP konkursów.

Identyfikator procedury: e08ddbce-197e-4dd2-9fab-bea6158b77e6

Wewnętrzny identyfikator: p/5/DKM/2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 6 847 094,08 PLN

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

na podstawie art. 132 ustawy Pzp - przetarg nieograniczony Dz. U z 2024r. poz. 1320

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla Klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych Kanałów kontaktu (telefonicznego i elektronicznego). Infolinia będzie prowadzić konsultacje w zakresie działań realizowanych w ramach Programów Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki, Fundusze Europejskie dla Polski Wschodniej, Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego, Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności a także innych realizowanych przez PARP projektów (Konkurs na powierzenie organizacji i prowadzenia sektorowych rad ds. kompetencji, „Rozbudowa funkcjonalności Bazy Usług Rozwojowych oraz jej upowszechnianie jako narzędzia wspierającego proces uczenia się osób dorosłych” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego”), w tym współfinansowanych ze środków budżetu państwa. Obsługa realizowana będzie poprzez wskazane Kanały kontaktu: telefoniczny (połączenia głosowe) i elektroniczny (email, formularze kontaktowe, umieszczone na stronach PARP, Live chat, Facebook Messenger). Odbędzie się to za pomocą przygotowanego i udostępnionego przez Wykonawcę systemu wspomagającego proces obsługi Infolinii PARP oraz monitorującego aktywność Konsultantów (zwanego dalej przez Zamawiającego Systemem Klasy CRM, ang. customer relationship management), jak również Systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) oraz usługi Live chat, spełniających określone w OPZ wymagania. Dodatkowym elementem zamówienia jest organizacja szkoleń poza miejscem świadczenia usługi Infolinii PARP, które zawierać będą np.: elementy pracy warsztatowej z wykorzystaniem dokumentacji konkursowej ogłaszanych przez PARP konkursów.

Wewnętrzny identyfikator: p/5/DKM/2025

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Informacje dodatkowe: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia w pełni lub częściowo finansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena za zamówienie podstawowe

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Cena prawo opcji

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Plan zarządzania ryzykiem związanym z realizacją przedmiotu zamówienia

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 16

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Strategia Rozwoju Konsultanta Infolinii PARP – wiedza i kompetencje, jakość obsługi, formy i metody podnoszenia kwalifikacji

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 14

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Doświadczenie personelu skierowanego do realizacji zamówienia

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 14

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryterium społeczne - Zatrudnienie na umowę o pracę 1 osoby z niepełnosprawnością

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 3

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Rozwiązania proekologiczne

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 3

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 odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: Odwołanie wnosi się w terminie 10 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 515 ust. 1 ustawy Pzp albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.

Organizacja, której budżet jest wykorzystywany do sfinansowania umowy: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Organizacja realizująca płatność: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Organizacja podpisująca umowę: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

6. Wyniki

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 5 805 661,50 PLN

6.1. Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001

Status wyboru zwycięzcy: Wyłoniono co najmniej jednego zwycięzcę.

6.1.2. Informacje o zwycięzcach

Zwycięzca:

Oficjalna nazwa: Konsorcjum: Contact Center sp. z o.o., Trimtab Sp. z o.o.

Oferta:

Identyfikator oferty: Konsorcjum:Contact Center sp. z o.o., Trimtab Sp. z o.o.

Identyfikator części zamówienia lub grupy części: LOT-0001

Wartość przetargu: 8 421 925,81 PLN

Oferta została sklasyfikowana: tak

Pozycja oferty: 1

Oferta jest ofertą wariantową: nie

Podwykonawstwo: Nie

Informacje dotyczące zamówienia:

Identyfikator umowy: Umowa nr 18/BZP/DKM/2025

Tytuł: „Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii PARP dla klienta zewnętrznego, realizowanej za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu”

Data wyboru zwycięzcy: 30/04/2025

Data zawarcia umowy: 22/05/2025

Informacje o funduszach Unii Europejskiej:

Identyfikator funduszy UE: FENG, FEPW, FERS, KPO, KO

Organizacja podpisująca umowę: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

6.1.4. Informacje statystyczne

Otrzymane oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 3

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone drogą elektroniczną

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 3

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone przez mikro-, małych lub średnich oferentów

Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 3

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone przez oferentów z siedzibą w państwach spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości

Numer rejestracyjny: 5262501444

Adres pocztowy: ul. Pańska 81/83

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: pzp@parp.gov.pl

Telefon: +48224328781

Adres strony internetowej: <https://parp.eb2b.com.pl/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://parp.eb2b.com.pl/>

Profil nabywcy: <https://parp.eb2b.com.pl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja podpisująca umowę

Organizacja, której budżet jest wykorzystywany do sfinansowania umowy

Organizacja realizująca płatność

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: brak

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-834

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefon: +48(22)4587801

Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/uzp/krajowa-izba-odwolawcza>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: Konsorcjum: Contact Center sp. z o.o., Trimtab Sp. z o.o.

Wielkość podmiotu gospodarczego: Średnie

Numer rejestracyjny: 5223015604

Adres pocztowy: Stawki 2a

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-193

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Role tej organizacji:

Oferent

Zwycięzca tych części zamówienia: LOT-0001

8.1. ORG-0000

Oficjalna nazwa: Publications Office of the European Union
Numer rejestracyjny: PUBL
Miejscowość: Luxembourg
Kod pocztowy: 2417
Podpodział krajowy (NUTS): Luxembourg (LU000)
Kraj: Luksemburg
E-mail: ted@publications.europa.eu
Telefon: +352 29291
Adres strony internetowej: <https://op.europa.eu>
Role tej organizacji:
TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: e362a2b1-8f2a-4775-9067-847695097871 - 01
Typ formularza: Wyniki
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji
– tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 29
Ogłoszenie – data wysłania: 30/05/2025 11:45:58 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski
Numer publikacji ogłoszenia: 354140-2025
Numer wydania Dz.U. S: 104/2025
Data publikacji: 02/06/2025