

43746-2025 - Wyniki

Polska – Centrum obsługi klienta – Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

OJ S 15/2025 22/01/2025

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

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: "PKP Intercity" S.A.

E-mail: patryk.popielewicz@intercity.pl

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ogólne usługi publiczne

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Usługi kolejowe

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Opis: Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności: 1) profesjonalną całodobową obsługę klienta za pośrednictwem infolinii Zamawiającego, przez wszystkie dni w roku, 2) umożliwienie skorzystania przez klienta z różnych kanałów kontaktu (telefon, formularz kontaktowy, e-mail, chatbot), 3) kompleksową rejestrację i obsługę zgłoszeń klientów w systemie do rejestracji zgłoszeń, 4) możliwość przeglądania zgłoszeń i raportowania ich według określonych parametrów, 5) agregację i ustrukturalizowanie wiedzy w zakresie zgłoszeń kierowanych przez klientów.

Identyfikator procedury: 1d823177-cb46-4081-bddb-be21dbd0a91e

Poprzednie ogłoszenie: 505282-2024

Wewnętrzny identyfikator: 24/WNP-025091/PRZ

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii „PKP Intercity” S.A.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia i warunki jego realizacji Zamawiający określił w Projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami stanowiących Załącznik nr 1 do SWZ.

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

Informacje dodatkowe: 1.Termin związania ofertą do dnia 27.11.2024r.

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Cena oferty- rozumiana jako cena brutto za realizację zamówienia

Opis: Przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty, Zamawiający kierować się będzie następującymi kryteriami: Cena oferty - waga 100%.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 100

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

Aukcja elektroniczna: tak

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ mediacyjny: Krajowa Izba Odwoławcza

Organ odwoławczy: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: 1. Wykonawcy, uczestnikowi konkursu oraz innemu podmiotowi, jeżeli mają lub mieli interes w uzyskaniu zamówienia lub nagrody w konkursie oraz ponieśli lub mogą ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy Pzp przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale IX tej ustawy. 2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia wszczynającego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub ogłoszenia o konkursie oraz dokumentów zamówienia przysługują również organizacjom wpisanym na listę organizacji prowadzoną przez Prezesa Urzędu Zamówień Publicznych oraz Rzecznikowi Małych i Średnich Przedsiębiorców. 3. Odwołanie przysługuje na: 1) niezgodną z przepisami ustawy czynność zamawiającego, podjętą w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania wykonawców lub konkursie, w tym na projektowane postanowienie umowy; 2) zaniechanie czynności w postępowaniu o udzielenie zamówienia, o zawarcie umowy ramowej, dynamicznym systemie zakupów, systemie kwalifikowania wykonawców lub konkursie, do której zamawiający był obowiązany na podstawie ustawy; 3) zaniechanie przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia lub zorganizowania konkursu na podstawie ustawy, mimo że zamawiający był do tego obowiązany. 4. Odwołanie zawiera: 1)

imię i nazwisko albo nazwę, miejsce zamieszkania albo siedzibę, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej odwołującego oraz imię i nazwisko przedstawiciela (przedstawicieli); 2) nazwę i siedzibę zamawiającego, numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej zamawiającego; 3) numer Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL) lub NIP odwołującego będącego osobą fizyczną, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania albo posiada go nie mając takiego obowiązku; 4) numer w Krajowym Rejestrze Sądowym, a w przypadku jego braku – numer w innym właściwym rejestrze, ewidencji lub NIP odwołującego niebędącego osobą fizyczną, który nie ma obowiązku wpisu we właściwym rejestrze lub ewidencji, jeżeli jest on obowiązany do jego posiadania; 5) określenie przedmiotu zamówienia; 6) wskazanie numeru ogłoszenia w przypadku zamieszczenia w Biuletynie Zamówień Publicznych albo publikacji w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej; 7) wskazanie czynności lub zaniechania czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, lub wskazanie zaniechania przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia lub zorganizowania konkursu na podstawie ustawy; 8) zwięzłe przedstawienie zarzutów; 9) żądanie co do sposobu rozstrzygnięcia odwołania; 10) wskazanie okoliczności faktycznych i prawnych uzasadniających wniesienie odwołania oraz dowodów na poparcie przytoczonych okoliczności; 11) podpis odwołującego albo jego przedstawiciela lub przedstawicieli; 12) wykaz załączników. 5. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej: 1) w terminie 10 dni od dnia przesłania wykonawcy informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli informacja została przesłana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, albo w terminie 15 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób; 2) w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej – wobec treści ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub wobec treści dokumentów zamówienia; 3) w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia – wobec czynności innych niż określone w pkt 1–2, jak również w terminach określonych w art. 515 ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy Pzp.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: "PKP Intercity" S.A.

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

6. Wyniki

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 12 289 713,18 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: Lockus Sp. z o. o.

Oferta:

Identyfikator oferty: Lockus - oferta

Identyfikator części zamówienia lub grupy części: LOT-0001

Wartość przetargu: 12 289 713,18 PLN

Oferta została sklasyfikowana: tak

Pozycja oferty: 1

Oferta jest ofertą wariantową: nie
Kraj pochodzenia produktu lub usługi: Polska
Podwykonawstwo: Nie

Informacje dotyczące zamówienia:

Identyfikator umowy: Świadczenie obsługi infolini
Tytuł: Świadczenie usług obsługi Infolinii
Data wyboru zwycięzcy: 06/11/2024
Data zawarcia umowy: 08/01/2025

6.1.4. Informacje statystyczne

Otrzymane oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału:

Rodzaj otrzymanych ofert lub wniosków: Oferty złożone drogą elektroniczną
Liczba otrzymanych ofert lub wniosków o dopuszczenie do udziału: 4

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: "PKP Intercity" S.A.
Numer rejestracyjny: 526 25 44 258
Departament: Biuro Zakupów
Adres pocztowy: Al. Jerozolimskie 142a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-305
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Punkt kontaktowy: Patryk Popielewicz
E-mail: patryk.popielewicz@intercity.pl
Telefon: +48 504906571
Adres strony internetowej: <http://www.intercity.pl>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://pkpintercity.eb2b.com.pl>

Role tej organizacji:

Nabywca
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

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
Telefon: (22) 458 78 01

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych
Organ mediacyjny

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Lockus Sp. z o. o.
Numer rejestracyjny: 6792591757
Adres pocztowy: ul. Skarżyńskiego 14
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 31-866
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Kraków (PL213)
Kraj: Polska
E-mail: kontakt@lockus.pl
Telefon: +48 667 677 674
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: 8f814b75-f6ee-4a13-b269-23a9e7063ec1 - 01
Typ formularza: Wyniki
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji
– tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 30
Ogłoszenie – data wysłania: 21/01/2025 10:12:08 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski
Numer publikacji ogłoszenia: 43746-2025
Numer wydania Dz.U. S: 15/2025
Data publikacji: 22/01/2025