

467937-2025 - Wyniki

Polska – Usługi w zakresie wsparcia technicznego – Usługi serwisu pogwarancyjnego producenta dla systemu CRM Microsoft Dynamics 365

OJ S 135/2025 17/07/2025

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

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej

E-mail: bgpz625@uprp.gov.pl

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Sprawy gospodarcze

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Usługi serwisu pogwarancyjnego producenta dla systemu CRM Microsoft Dynamics 365

Opis: Przedmiotem zamówienia jest: 1. Modernizacja Systemu telekomunikacyjnego polegająca na przebudowie Systemu telekomunikacyjnego OpenScape 4000 V11, polegającej na zmianie obecnej architektury wolnostojącej 30” na architekturę 19”, wraz z dostawą niezbędnego sprzętu. 2. Świadczenie Usługi serwisu pogwarancyjnego oraz usług Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 100 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center), w tym: 2.1. Zapewnienie wsparcia technicznego oraz aktualizacji oprogramowania przez wykupienie u producenta Mitel Unify serwisów SSP (software suport). 2.2. Wykupienie u producenta odpowiednich serwisów dla Systemu CRM Microsoft Dynamics 2016/365 (On Premise). 3. Dostarczenie i uruchomienie 9 szt. licencji do nagrywania rozmów agentów Contact Center wraz ze wsparciem w pierwszym roku świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia do licencji w drugim roku świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego. 4. Wykonawca przyznaje Zamawiającemu Prawo opcji do nabycia od niego dodatkowej usługi Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 50 roboczogodzin w drodze jednostronnych oświadczeń składanych przez Zamawiającego.

Identyfikator procedury: d5cacc63-0b15-4389-b4e5-b58ff93474b0

Poprzednie ogłoszenie: 339534-2025

Wewnętrzny identyfikator: BG-PZ.26.6.2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

2.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: al. Niepodległości 188/192

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-950

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Wykonawca przystępujący do postępowania zobowiązany jest, przed upływem terminu składania ofert, wnieść wadium w kwocie: 11 000 zł.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Usługi serwisu pogwarancyjnego producenta dla systemu CRM Microsoft Dynamics 365

Opis: Przedmiotem zamówienia jest: 1. Modernizacja Systemu telekomunikacyjnego polegająca na przebudowie Systemu telekomunikacyjnego OpenScape 4000 V11, polegającej na zmianie obecnej architektury wolnostojącej 30" na architekturę 19", wraz z dostawą niezbędnego sprzętu. 2. Świadczenie Usługi serwisu pogwarancyjnego oraz usług Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 100 roboczogodzin dla Systemu telefonicznej i elektronicznej obsługi klienta wraz z Rejestratorem Rozmów (CRM, Contact Center), w tym: 2.1. Zapewnienie wsparcia technicznego oraz aktualizacji oprogramowania przez wykupienie u producenta Mitel Unify serwisów SSP (software suport). 2.2. Wykupienie u producenta odpowiednich serwisów dla Systemu CRM Microsoft Dynamics 2016/365 (On Premise). 3. Dostarczenie i uruchomienie 9 szt. licencji do nagrywania rozmów agentów Contact Center wraz ze wsparciem w pierwszym roku świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego oraz wsparcia do licencji w drugim roku świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego. 4. Wykonawca przyznaje Zamawiającemu Prawo opcji do nabycia od niego dodatkowej usługi Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 50 roboczogodzin w drodze jednostronnych oświadczeń składanych przez Zamawiającego
Wewnętrzny identyfikator: BG-PZ.26.6.2025

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72611000 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

Opcje:

Opis opcji: Wykonawca przyznaje Zamawiającemu Prawo opcji do nabycia od niego dodatkowej usługi Dedykowanej Asysty Technicznej w liczbie 50 roboczogodzin w drodze jednostronnych oświadczeń składanych przez Zamawiającego.

5.1.2. Miejsce realizacji

Adres pocztowy: Al. Niepodległości 188/192

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-950

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Cena

Opis: Ocena złożonych ofert w kryterium Cena (Pc) zostanie dokonana na podstawie podanej przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do SWZ ceny brutto oferty za realizację całego zamówienia Ocena punktowa w ramach tego kryterium zostanie dokonana zgodnie ze wzorem: $Pc = 55 \times (Cena\ min / C)$ [pkt] gdzie: Pc - liczba punktów przyznanych ofercie w kryterium „Cena”, Cena min - najniższa cena oferty brutto spośród ofert podlegających ocenie, C- cena brutto ocenianej oferty. Dla kryterium „Cena” przyjmuje się, że 1 % = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów. Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 55.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 55

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Termin rozpoczęcia świadczenia usług

Opis: „Termin rozpoczęcia świadczenia usług” zamawiający rozumie termin osiągnięcia przez wykonawcę gotowości do pełnego świadczenia usług liczony w dniach od podpisania umowy: 7 dni - 40 pkt, 8-10 dni - 20pkt, 11-13 dni - 10 pkt, 14 dni - 0 pkt. Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 40.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Aspekty społeczne

Opis: Aspekty społeczne - skierowanie osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia. W kryterium „Aspekty społeczne - skierowanieosoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia” Zamawiający przyzna 5 pkt jeśli Wykonawca zadeklaruje, że skieruje do realizacji zamówienia osobę niepełnosprawną. Zamawiający dokona oceny w tym kryterium w następujący sposób: Oferta Wykonawcy, który złoży oświadczenie o skierowaniu co najmniej jednej osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia przez cały okres jego trwania w zakresie czynności wykonywanych przez osoby, o których mowa w pkt. 19.2.1. SWZ otrzyma 5 pkt, w przeciwnym przypadku 0 pkt.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

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: Urząd Zamówień Publicznych Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: Odwołanie (w przypadku zamówień, których wartość jest równa albo przekracza progi unijne) wnosi się: w terminie 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej; w terminie 15 dni od dnia przekazania informacji o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana w sposób inny. Odwołanie wobec treści

ogłoszenia wszczynającego postępowanie o udzielenie zamówienia lub konkursu lub wobec treści dokumentów zamówienia w przypadku zamówień, których wartość jest równa lub przekracza progi unijne wnosi się w terminie 10 dni od dnia publikacji ogłoszenia w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej lub zamieszczenia dokumentów zamówienia na stronie internetowej. W przypadkach innych niż określone powyżej odwołanie wnosi się (w przypadku zamówień, których wartość jest równa albo przekracza progi unijne) w terminie 10 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
Organizacja podpisująca umowę: Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej

6. Wyniki

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 752 993,70 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: Global One Sp. z o.o.

Podwykonawca:

Oficjalna nazwa: JazzBIT Łukasz Pleszczyński

Oferta:

Identyfikator oferty: Global One sp. z o.o.

Identyfikator części zamówienia lub grupy części: LOT-0001

Wartość przetargu: 752 993,70 PLN

Oferta została sklasyfikowana: tak

Pozycja oferty: 1

Oferta jest ofertą wariantową: nie

Podwykonawstwo: Tak

Podwykonawstwo - Wartość jest znana: nie

Podwykonawstwo - Wartość procentowa jest znana: nie

Informacje dotyczące zamówienia:

Identyfikator umowy: 60/2025

Tytuł: Usługi serwisu pogwarancyjnego producenta dla systemu CRM Microsoft Dynamics 365

Data wyboru zwycięzcy: 08/07/2025

Data zawarcia umowy: 16/07/2025

Organizacja podpisująca umowę: Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej

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: 1

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej

Numer rejestracyjny: 000332251

Numer rejestracyjny: 000332251

Departament: Wydział Organizacyjno - Prawny i Zamówień Publicznych

Adres pocztowy: al. Niepodległości 188/192
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 00-950
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Punkt kontaktowy: Wydział Organizacyjno - Prawny i Zamówień Publicznych
E-mail: bgpz625@uprp.gov.pl
Telefon: 225790637
Adres strony internetowej: <https://uprp.gov.pl/pl>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://ezamowienia.gov.pl>
Profil nabywcy: <https://uprp.gov.pl/pl/bip/zamowienia-publiczne>
Role tej organizacji:
Nabywca
Organizacja podpisująca umowę

8.1. **ORG-0002**

Oficjalna nazwa: Urząd Zamówień Publicznych Krajowa Izba Odwoławcza
Numer rejestracyjny: 5262239325
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a odwolania@uzp.gov.pl
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Punkt kontaktowy: Sekretariat Biura Odwołań
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Telefon: (22) 458 78 01
Faks: (22) 458 78 00
Adres strony internetowej: <https://www.gov.pl/web/uzp>
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy

8.1. **ORG-0003**

Oficjalna nazwa: Global One Sp. z o.o.
Wielkość podmiotu gospodarczego: Mikro-
Numer rejestracyjny: 6342660429
Adres pocztowy: ul. Mińska 63A
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 03-828
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
Role tej organizacji:
Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień
Oferent
Zwycięzca tych części zamówienia: LOT-0001

8.1. **ORG-0004**

Oficjalna nazwa: JazzBIT Łukasz Pleszczyński
Wielkość podmiotu gospodarczego: Mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo
Numer rejestracyjny: 5471226551
Adres pocztowy: ul. Stolarzowicka 195
Miejscowość: Bytom

Kod pocztowy: 41-936
Podpodział krajowy (NUTS): Bytomski (PL228)
Kraj: Polska
Role tej organizacji:
Podwykonawca

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: 97515132-549b-4c95-a404-76cb04b73098 - 01
Typ formularza: Wyniki
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji
– tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 29
Ogłoszenie – data wysłania: 16/07/2025 11:39:44 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski
Numer publikacji ogłoszenia: 467937-2025
Numer wydania Dz.U. S: 135/2025
Data publikacji: 17/07/2025