

564270-2024 - Wyniki

Polska – Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych – Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

OJ S 183/2024 19/09/2024

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

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Centrum e-Zdrowia

E-mail: wzp@cez.gov.pl

Status prawny nabywcy: Instytucja administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Zdrowie

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Zamówienie nie zostało podzielone na części. 3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 4. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Identyfikator procedury: 73c09cff-112c-4e08-b1e5-891f2ceb2e9d

Poprzednie ogłoszenie: 303118-2024

Wewnętrzny identyfikator: WRZ.270.57.2024

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: tak

Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Termin składania ofert skrócony na podstawie art. 138 ust. 2 pkt.1 - opublikowano wstępne ogłoszenie o którym mowa w art. 89 ustawy Pzp w dniu 19.03.2024, numer publikacji ogłoszenia: 164716-2024

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 71356300 Usługi wsparcia technicznego, 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: 21 058 861,79 PLN

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości w wysokości 200 000,00 zł. Szczegółowe informacje znajdują się w Rozdziale X SWZ. 2. Wykonawca,

którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy najpóźniej w dniu jej zawarcia, w wysokości 3 % maksymalnej wartości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust. 1 Projektowanych postanowień umowy. 3. Stosownie do art. 95 ust. 1 ustawy PZP, Zamawiający wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres świadczenia usługi infolinii Kierownika Projektu, Kierownika Nadzoru Infolinii oraz przynajmniej 10 Konsultantów wykonujących czynności związane z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia. 1) Wykonawca do realizacji zamówienia powinien zatrudnić osoby, których dane osobowe ma prawo przetwarzać na podstawie odrębnych przepisów oraz które wyrażą zgodę na dostęp Zamawiającego do ich danych osobowych. Osoba, która takiej zgody nie wyrazi nie może brać udziału w wykonywaniu przedmiotu zamówienia.

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi Infolinii dla Centrum e-Zdrowia 2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia. 3. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych w Istotnych postanowieniach umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ.

Wewnętrzny identyfikator: WRZ.270.57.2024

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79510000 Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 71356300 Usługi wsparcia technicznego, 79512000 Centrum obsługi klienta

Opcje:

Opis opcji: W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje możliwość zastosowanie opcji, o której mowa w art. 441 ustawy PZP polegającej na: 1. zleceniu obsługi dodatkowych Zgłoszeń ponad miesięczny wolumen określony w pkt 10 OPZ, tj. 27 225, w liczbie 20 000 Zgłoszeń; 2. zleceniu przeprowadzenia kampanii wychodzącej; 3. przedłużeniu świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy.

5.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 3 Lata

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 21 058 861,79 PLN

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

Informacje o poprzednich ogłoszeniach:

Identyfikator poprzedniego ogłoszenia: 164716-2024

Informacje dodatkowe: 1. Usługa Infolinii dla Centrum e-Zdrowia będzie realizowana w zakresie spraw określonych w OPZ przez okres 24 miesięcy licząc od 1 grudnia 2024 r. poprzedzona okresem przygotowawczym trwającym 3 miesiące (zamówienie podstawowe) z możliwością przedłużenia świadczenia usługi Infolinii na kolejne 12 miesięcy (zamówienie opcjonalne). 2. Wykaz oświadczeń i dokumentów, potwierdzających brak podstaw wykluczenia zostały określone w rozdziale VII SWZ. 3. Zamawiający skorzysta z przepisu art. 139 ustawy PZP i najpierw dokona badania i oceny ofert, a następnie dokona kwalifikacji podmiotowej wykonawcy, którego oferta została najwyżej oceniona, w zakresie braku podstaw wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu. 4. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 10 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów wymienionych w rozdziale VII pkt. 1.2 SWZ. 5. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych zostały zawarte w rozdziale XX SWZ. 6. Wykonawca będzie związany ofertą do dnia 09.09.2024 r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu, w którym upływa termin składania ofert (art. 220 ustawy PZP). 7. Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust.1 pkt 7 ustawy PZP. Udzielenie zamówienia z wolnej ręki polegało będzie na powtórzeniu podobnych usług jakie zostały określone w postępowaniu podstawowym, zgodnych z przedmiotem zamówienia, a ich wartość została ustalona na kwotę brutto 12 951 200,00 złotych.

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach poniższego kryterium oceny ofert. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie podlegają odrzuceniu. Ocena złożonych ofert w zakresie przedmiotowego kryterium zostanie dokonana na podstawie podanej przez Wykonawcę ceny brutto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia. Cena ta winna być wskazana w ofercie, której wzór stanowi Załącznik nr 4 do SWZ. Ocena punktowa w ramach tego kryterium zostanie dokonana zgodnie ze wzorem: $C = (C_n / C_o) \times 50$ 50% - waga kryterium Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium cena gdzie: C – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium „Cena brutto” C_n - najniższa cena oferty brutto spośród ofert podlegających ocenie C_o – cena brutto w ocenianej ofercie Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 50,00. Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna) Kryterium udzielenia - Liczba: 50

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryterium: Plan zarządzania Infolinią 1. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie podlegają odrzuceniu. 2. Ocena punktowa w ramach tego kryterium zostanie dokonana na podstawie złożonej wraz z Ofertą procedury do zarządzania zdarzeniami pojawiającymi się na Infolinii. Punkty zostaną przyznane Wykonawcy na podstawie przedstawionej procedury obsługi incydentów bezpieczeństwa, która została wdrożona u Wykonawcy. Ocenie podlegać będą wymienione poniżej wymagania. Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższą tabelą za spełnienie poszczególnych wymagań i będą sumowane. Brak regulacji w procedurze poszczególnych wymagań daje wykonawcy 0 punktów za dane wymaganie. Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższymi punktami, za spełnienie poszczególnych wymagań i będą sumowane. Brak regulacji w procedurze poszczególnych wymagań daje wykonawcy 0 punktów za dane wymaganie. 1) Przedstawienie wdrożonej procedury obsługi incydentu bezpieczeństwa polegającego na braku poprawnego przetwarzania danych osobowych związanego z obsługą Zgłoszenia - 5 pkt; 2) Przedstawienie

podziału zadań wynikających z OPZ na osoby zaangażowane w realizację przedmiotu zamówienia - 5 pkt; 3) Przedstawienie procedury zapewnienia ciągłości zarządzania Infolinią w przypadku niespodziewanego zakończenia pracy jednej z Kluczowych Osób realizujących przedmiot zamówienia - 10 pkt. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 20,00. Punktacja będzie liczona z dokładnością do liczb całkowitych.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryterium: Narzędzia kontroli poziomu usługi N 1. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie podlegają odrzuceniu. Ocena w tym kryterium zostanie dokonana na podstawie złożonych wraz z ofertą wzorów raportów, zrzutów ekranów, metodologii przygotowania, o których mowa poniżej. Punkty zostaną przyznane Wykonawcy na podstawie przedstawionych wzorów raportów, którymi posługiwał / posługuje się Wykonawca w realizacji świadczenia usług infolinii. Ocenie podlegać będą wymienione poniżej wymagania. Punkty zostaną przyznane za spełnienie poszczególnych wymagań i będą sumowane. 1) Przedstawienie 2 wzorów raportów, którymi posługuje się Wykonawca w ramach realizowanych lub zrealizowanych usług. Każdy z raportów musi przedstawiać minimum 5 parametrów poziomu usługi Infolinii. Przedstawienie metodologii przygotowania ww. raportów. Metodologia przygotowania raportów musi zawierać sposób wyliczenia 5 parametrów usługi Infolinii wraz z opisem działań. Punkty zostaną przyznane Wykonawcy zgodnie z poniższym: a. za przedstawienie 2 wzorów raportów – 2 punkty; b. za przedstawienie 2 wzorów raportów wraz metodologią ich przygotowania – 5 punktów. W przypadku, gdy Wykonawca nie przedstawi żadnego raportu lub 1 raport otrzyma 0 punktów w tym wymaganiu a maksymalna liczba pkt w tym wymaganiu to 5. 2) Przedstawienie wzoru raportu lub zrzutu ekranu widoku raportu pozwalającego na obserwowanie przez Zamawiającego kluczowych parametrów on-line, o których mowa w pkt 15 Załącznika 3 do OPZ, oraz uwzględniającego dodatkowo.: a. liczbę konsultantów przebywających na przerwie z wyszczególnieniem rodzaju przerwy (krótka do 5 min, obiadowa, szkoleniowa); b. liczbę konsultantów, którzy mają kompetencje do jednoczesnej obsługi różnych systemów. Aby otrzymać punkty wymagania a i b muszą zostać spełnione łącznie a maksymalna liczba pkt w tym wymaganiu to 5. 3) Przedstawienie wzoru raportu realizacji badania satysfakcji klienta metodą CATI (1 wzór raportu) oraz metodą CAWI (1 wzór raportu), którymi posługuje się Wykonawca w ramach realizowanych lub zrealizowanych usług badania satysfakcji klienta. Każdy z raportów musi zawierać minimum 3 parametry mierzone w ramach przeprowadzania badania satysfakcji klienta CATI i CAWI. Przedstawienie metodologii przygotowania ww. raportów. Metodologia przygotowania raportów musi zawierać sposób wyliczenia 3 parametrów mierzonych w ramach badania satysfakcji klienta wraz z opisem działań. Punkty zostaną przyznane Wykonawcy zgodnie z poniższym: a. za przedstawienie 2 wzorów raportów (jeden CATI i jeden CAWI) – 2 punkty; b. za przedstawienie 2 wzorów raportów (jeden CATI i jeden CAWI) wraz metodologią ich przygotowania – 5 punktów. W przypadku, gdy Wykonawca nie przedstawi żadnego raportu lub 1 raport otrzyma 0 punktów w tym wymaganiu a maksymalna liczba pkt w tym wymaganiu to 5. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium. Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 15,00. Punktacja będzie liczona z dokładnością do liczb całkowitych.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Kryterium: Prowadzenie Badań satysfakcji klienta B Ocena złożonych ofert w tym kryterium zostanie dokonana na podstawie informacji podanych przez Wykonawcę w formularzu ofertowym. Ocena punktowa zostanie przyznana zgodnie z poniższym: przedstawienie odpowiedniego doświadczenia 10 pkt., brak doświadczenia 0 pkt. Zamawiający będzie ocenił doświadczenie osób wskazanych do realizacji zamówienia na stanowisku Kierownika Projektu/ Kierownika Nadzoru w zakresie przeprowadzenia minimum jednego projektu obejmującego Badania satysfakcji klienta metodą CATI i CAWI w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca winien podać informacje zgodnie z tabelą w Załączniku nr 4 do SWZ – Formularz oferty. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium. Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 10,00. Punktacja będzie liczona z dokładnością do liczb całkowitych. Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna) Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Koszt

Opis: Kryterium: Aspekt społeczny S Ocena złożonych ofert w tym kryterium zostanie dokonana na podstawie oświadczenia Wykonawcy, iż do realizacji zamówienia skieruje minimum 1 osobę niepełnosprawną, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 100), zatrudnioną przez cały okres realizacji zamówienia na podstawie umowy o pracę w wymiarze co najmniej 0,5 etatu. Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższym: 1. za skierowanie do realizacji osoby niepełnosprawnej zatrudnionej na podstawie umowy o pracę Wykonawca otrzyma 5 punktów. 2. Jeśli wykonawca nie skieruje osoby niepełnosprawnej do realizacji zamówienia otrzyma 0 punktów. 3. Brak oświadczenia w tym zakresie zostanie uznany za niespełnienie kryterium i wykonawca otrzyma 0 punktów. Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium Maksymalna liczba punktów do uzyskania w tym kryterium wynosi 5,00. Punktacja będzie liczona z dokładnością do liczb całkowitych.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, 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: Krajowa Izba Odwoławcza

Informacje o terminach odwołania: 1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy PZP przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w Dziale IX, Rozdział 2 ustawy PZP. 2. Odwołanie wnosi się: 1) w przypadku zamówień, których wartość jest równa albo przekracza progi unijne, w terminie: a) 10 dni od dnia przekazania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia, jeżeli informacja została przekazana przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.

6. Wyniki

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 13 137 200,00 PLN

6.1. Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001

Status wyboru zwycięzcy: Wyłoniono co najmniej jednego zwycięzcę.

6.1.2. Informacje o zwycięzcach

Zwycięzca:

Nazwa strony oferującej: Konsorcjum firm

Lider uczestnika przetargu: Contact Center sp. z o.o.

Oficjalna nazwa: Trimtab Sp. z o.o.

Oferta:

Identyfikator oferty: Oferta Konsorcjum

Identyfikator części zamówienia lub grupy części: LOT-0001

Wartość przetargu: 13 137 200,00 PLN

Oferta została sklasyfikowana: tak

Pozycja oferty: 1

Podwykonawstwo: Tak

Podwykonawstwo - Wartość jest znana: nie

Podwykonawstwo - Wartość procentowa jest znana: nie

Opis: Wsparcie w procesie obsługi Zgłoszenia z tłumaczem języka migowego

Informacje dotyczące zamówienia:

Identyfikator umowy: CeZ/78/2024

Data wyboru zwycięzcy: 15/07/2024

Data zawarcia umowy: 02/09/2024

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: 2

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Centrum e-Zdrowia

Numer rejestracyjny: 5251575309

Adres pocztowy: Stanisława Dubois 5A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 00-184

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

Punkt kontaktowy: Wydział Realizowania Zamówień Publicznych

E-mail: wzp@cez.gov.pl

Telefon: +48 22 597 09 27

Adres strony internetowej: <https://cez.gov.pl/>

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

Profil nabywcy: <https://cez.gov.pl/pl/zamowienia/zamowienia-publiczne>

Role tej organizacji:

Nabywca

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Numer rejestracyjny: 10828091
Adres pocztowy: ul. Postępu 17 A
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
E-mail: odwolania@uzp.gov.pl
Telefon: +48 22 458 78 01
Adres strony internetowej: <https://www.uzp.gov.pl/kio>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.uzp.gov.pl/kio>
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy

8.1. ORG-0003

Oficjalna nazwa: Contact Center sp. z o.o.
Numer rejestracyjny: 147224228
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 00-193
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
E-mail: info@contactcenter.pl
Telefon: +48 22 535 79 00
Role tej organizacji:
Oferent
Lider uczestnika przetargu
Zwycięzca tych części zamówienia: LOT-0001

8.1. ORG-0004

Oficjalna nazwa: Trimtab Sp. z o.o.
Numer rejestracyjny: 015517421
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 00-193
Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Kraj: Polska
E-mail: info@contactcenter.pl
Telefon: +48 22 535 79 00
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:

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3abf91d9-cd2f-4a6e-a876-414952b57499 - 01

Typ formularza: Wyniki

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji
– tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 29

Ogłoszenie – data wysłania: 18/09/2024 07:56:50 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski,
GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 564270-2024

Numer wydania Dz.U. S: 183/2024

Data publikacji: 19/09/2024