

619548-2026 - Modyfikacja umowy

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

OJ S 174/2026 09/09/2026

Ogłoszenie o modyfikacji umowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Centrum e-Zdrowia

E-mail: wzp@cez.gov.pl

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

Wewnętrzny identyfikator: WRZ.270.57.2024

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

2.1.4. 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.

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

5.1.6. Informacje ogólne

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

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

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.

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

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: 17 657 838,37 PLN

6.1. Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001

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

7. Modyfikacja

7.1. Modyfikacja

Identyfikator poprzedniego ogłoszenia o udzieleniu zamówienia: 654270-2024

Identyfikator zmodyfikowanego kontraktu: CeZ/78/2024

Powód modyfikacji: Potrzeba wprowadzenia modyfikacji ze względu na okoliczności, których nabywca działający z należytą starannością nie mógł przewidzieć.

Opis: Zwiększenie wartości umowy oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

7.1.1. Zmiana

Opis modyfikacji: Zwiększenie wartości umowy do kwoty 17 657 838,37 zł netto oraz wprowadzenie mechanizmu schodkowego zwiększania miesięcznego limitu obsługiwanych zgłoszeń, a następnie uruchomienie zamówienia opcjonalnego w zakresie dalszego świadczenia usługi Infolinii po zakończeniu okresu podstawowego

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/>

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:

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

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:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: bbbccac0-8ff6-4957-b246-4dca60fd1434 - 01

Typ formularza: Modyfikacja umowy

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o modyfikacji umowy

Podrodzaj ogłoszenia: 38

Ogłoszenie – data wysłania: 07/09/2026 13:10:05 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski

Numer publikacji ogłoszenia: 619548-2026

Numer wydania Dz.U. S: 174/2026

Data publikacji: 09/09/2026