

714721-2025 - Procedura konkurencyjna

Polska – Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne – Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji.

OJ S 208/2025 29/10/2025

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Dostawy - 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: Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji.

Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest: Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji. 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 Załączniku nr 2 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy.

Identyfikator procedury: 9fd58aa4-e304-4201-b246-e6f2cd156694

Poprzednie ogłoszenie: 439992-2025

Wewnętrzny identyfikator: ZPRZ.270.198.2025

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. Ogłoszenie nr 439992-2025 z dnia 07.07.2025 r.

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Dodatkowy charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72228000 Usługi doradcze w zakresie integrowania urządzeń komputerowych

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 27 407 552,42 PLN

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Zamawiający przeprowadził wstępne konsultacje rynkowe. Dokumenty dotyczące wstępnych konsultacji rynkowych, w tym protokół, dostępne są na stronie internetowej Zamawiającego pod linkiem: <https://cez.gov.pl/pl/zamowienia/zamowienia-publiczne/informacja-o-zamiarze-przeprowadzenia-wstepnych-konsultacji-1>

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 6 ustawy Pzp

Korupcja: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

Nadużycia: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 4 ustawy Pzp: Przesłanki te dotyczą: wykluczenia wykonawcy w przypadku skazania za przestępstwo, o którym mowa w art. 47 ustawy o sporcie; wykluczenia wykonawcy w przypadku skazania za przestępstwa przeciwko wiarygodności dokumentów i przestępstwa przeciwko obrotowi gospodarczemu (art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. g) i pkt 2 ustawy Pzp), tj. za przestępstwa, o których mowa w art. 270-277d Kodeksu karnego [przestępstwa wiarygodności dokumentów] i przestępstwa, o których mowa w art. 296-307 Kodeksu karnego [przestępstwa przeciwko obrotowi gospodarczemu], z wyjątkiem przestępstwa udaremniania lub utrudniania stwierdzenia przestępnego pochodzenia pieniędzy lub ukrywania ich pochodzenia, o którym mowa w art. 299 Kodeksu karnego. wykluczenia wykonawcy, wobec którego prawomocnie orzeczono zakaz ubiegania się o zamówieni a publiczne (art. 108 ust. 1 pkt 4 ustawy Pzp); zakaz orzekany jest wobec podmiotu zbiorowego w oparciu o przepisy ustawy z dnia 28 października 2002 r. o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary (Dz. U. z 2016 r. poz. 1541 oraz z 2017 r. poz. 724 i 933), a wobec osoby fizycznej w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania karnego, podstawy wykluczenia wskazanych art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 – o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. poz. 835) art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 w brzmieniu nadanym rozporządzeniem (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z 8.4.2022). Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 lit. h i pkt 2 ustawy Pzp

Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp

Naruszenie obowiązku płatności podatków: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 3 ustawy Pzp

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 5 ustawy Pzp

Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną:

Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

Udział w organizacji przestępczej: Dotyczy art. 108 ust. 1 pkt 1 i 2 ustawy Pzp

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji
Opis: 1. Przedmiotem zamówienia jest: Dostarczenie systemu Asystenta SI (VoiceBot) dla Centralnej e-Rejestracji. Zamówienie obejmuje: 1.1. w ramach zamówienia podstawowego: - zakup Systemu Asystenta SI wspomagającego Centralną e-Rejestrację obejmujący dostawę Systemu oraz jego Wdrożenie; - świadczenie przez Wykonawcę Usług Rozwojowych w wymiarze do 200 Roboczogodzin, - zapewnienie przez Wykonawcę Usług Gwarancyjnych i Serwisowych przez okres 60 miesięcy od dnia odbioru przez Zamawiającego Wdrożenia Systemu, - świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej dla Systemu, 1.2. w ramach zamówienia opcjonalnego: - świadczenie przez Wykonawcę Dodatkowych Usług Rozwojowych w wymiarze do 600 Roboczogodzin; - świadczenie przez Wykonawcę Dodatkowej Usługi Telekomunikacyjnej. 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 Załączniku nr 2 do SWZ - Projektowane postanowienia umowy.

Wewnętrzny identyfikator: ZPRZ.270.198.2025

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Dostawy

Dodatkowy charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 48000000 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

Dodatkowa klasyfikacja (cpv): 72228000 Usługi doradcze w zakresie integrowania urządzeń komputerowych

Opcje:

Opis opcji: W ramach zamówienia opcjonalnego: - świadczenie przez Wykonawcę Dodatkowych Usług Rozwojowych w wymiarze do 600 Roboczogodzin; - świadczenie przez Wykonawcę Dodatkowej Usługi Telekomunikacyjnej.

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Warszawa

Podpodział krajowy (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Kraj: Polska

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 120 Miesiące

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 27 407 552,42 PLN

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia w pełni lub częściowo finansowany z funduszy UE

Informacje o funduszach Unii Europejskiej:

Program funduszy UE: Instrument Unii Europejskiej na rzecz Odbudowy (EURI) (2021/2027)

Identyfikator funduszy UE: Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększenia Odporności (KPO) - projekt pn.: e-Zdrowie KPO

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak
Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

Informacje dodatkowe: 1. Zamawiający żąda wniesienia wadium w przedmiotowym postępowaniu. Wykonawca zobowiązany jest wnieść wadium w wysokości 200 000,00 zł (słownie: dwieście tysięcy złotych 00/100) przed upływem terminu składania ofert. Szczegóły

opisane w rozdziale X SWZ. 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 9.02.2026 r. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się w dniu, w którym upływa termin składania ofert (art. 220 ustawy PZP). 7. Zamawiający wymaga realizacji zamówienia w terminie do 120 dni od daty zawarcia Umowy, lecz nie później niż do 31 marca 2026 r. (Termin realizacji stanowi kryterium oceny ofert). 8. Zamawiający może unieważnić postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli środki publiczne, które zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, nie zostaną mu przyznane.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: Zamawiający wymaga posiadania uprawnień do świadczenia Usług telekomunikacyjnych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że posiada aktualny wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Kryterium: Referencje dotyczące określonych dostaw

Opis kryterium selekcji: Wykonawca spełni warunek, jeżeli: 1.4.1. wykaże w wykazie wykonanych dostaw, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych*, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert – a jeżeli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy, w tym okresie – należycie wykonał: 1.4.1.1. co najmniej jedno zamówienie o wartości nie mniejszej niż 400 000,00 zł brutto lub dwa zamówienia o wartości nie mniejszej niż 200 000,00 zł brutto każde, obejmujące swoim zakresem dostawę rozwiązania VoiceBot-a w obszarze usług medycznych, który realizował interakcję z pacjentami w skali min. 100 000 interakcji rocznie oraz umożliwiał umówienie się na wizytę pacjentowi; *) przez interakcję Zamawiający rozumie wszelkie aktywności dotyczące umawiania wizyt, potwierdzania wizyt, anulowania wizyt; zmiany terminu wizyty; * Jeżeli zamówienie, o którym mowa powyżej jest wykonywane nadal, wartość wykonanej/zrealizowanej części zamówienia do upływu terminu składania ofert nie może być niższa niż wartość wskazana powyżej. oraz 1.4.1.2. co najmniej jedno zamówienie w zakresie implementacji, uruchomienia i świadczenia usług głosowych HESC (116/118) lub AUS (19xyz). UWAGA: Jeżeli którekolwiek ze wskazanych wyżej zamówień jest nadal wykonywane, to okres zrealizowanej części zamówienia do upływu terminu składania ofert musi wynosić co najmniej 6 miesięcy.

Kryterium: Certyfikaty od niezależnych organizacji dotyczące systemów lub standardów zarządzania środowiskiem

Opis kryterium selekcji: Wykonawca spełni warunek, jeżeli: potwierdzi, że posiada Certyfikat potwierdzający wdrożenie i stosowanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji PN-EN ISO/IEC 27001:2023 lub równoważny w zakresie wymagań dotyczących wdrożenia i

stosowania systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, co najmniej w odniesieniu do projektowania, wdrażania i utrzymywania systemów i oprogramowania oraz świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Kryterium: Odpowiednie kwalifikacje edukacyjne i zawodowe

Opis kryterium selekcji: Wykonawca spełni warunek zdolności technicznej lub zawodowej, jeżeli wykaże, że dysponuje osobami zdolnymi do wykonania zamówienia o kwalifikacjach zawodowych, doświadczeniu i wykształceniu niezbędnym do wykonania zamówienia, odpowiadającym warunkom określonym w Rozdziale V, pkt 1.4.3 SWZ

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Cena brutto

Opis: Ocena złożonych ofert w zakresie kryterium „Cena brutto (C)” zostanie dokonana na podstawie podanej przez Wykonawcę wartości wynagrodzenia brutto w ramach wykonania 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: $C = (C_n / C_o) \times 70$ Przyjmuje się, że 1% = 1 pkt i tak zostanie przeliczona liczba punktów w kryterium cena, gdzie: C – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w kryterium „Łączna Cena brutto” C_n – najniższa Cena spośród ofert podlegających ocenie C_o – Cena w ocenianej ofercie

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 70

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Termin realizacji przedmiotu zamówienia

Opis: Kryterium oceny ofert – Termin realizacji przedmiotu zamówienia (T) Wartość punktowa w kryterium „Termin realizacji przedmiotu zamówienia” wyliczana jest następująco – Wykonawca otrzyma punkty na podstawie zaoferowanej liczby dni kalendarzowych, określającej maksymalny czas realizacji zamówienia, jeśli zostanie on skrócony w stosunku do czasu określonego w SWZ, według poniższego schematu: - za termin realizacji przedmiotu zamówienia do 120 dni od daty zawarcia Umowy – 0,00 pkt - za termin realizacji przedmiotu zamówienia do 105 dni od daty zawarcia Umowy – 15,00 pkt - za termin realizacji przedmiotu zamówienia do 95 dni od daty zawarcia Umowy – 30,00 pkt Brak wskazania w ofercie terminu realizacji zamówienia, będzie przez Zamawiającego traktowany jako zaoferowanie maksymalnego dopuszczalnego terminu, tj. 120 dni od daty zawarcia umowy.

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

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: polski

Adres dokumentów zamówienia: <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-d02081f1-14a8-4682-92b9-bec2de7cf9f3>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://ezamowienia.gov.pl>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: polski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 1. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy najpóźniej w dniu jej zawarcia, w wysokości 5 % maksymalnej wartości nominalnej zobowiązania Zamawiającego wynikającego z Umowy.

Termin składania ofert: 12/11/2025 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 90 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 12/11/2025 13:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

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: 10 dni

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Centrum e-Zdrowia

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Centrum e-Zdrowia

Numer rejestracyjny: 5251575309

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

Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

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-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

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana: 664344-2025
Główny powód zmiany: Aktualizacja informacji

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: LOT-0001
Opis zmian: Zamawiający zmienił termin składania i otwarcia ofert oraz termin związania ofertą.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 3bb1ca64-5965-42f4-b9b1-bed46433b87a - 01
Typ formularza: Procedura konkurencyjna
Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Podrodzaj ogłoszenia: 16
Ogłoszenie – data wysłania: 28/10/2025 10:30:40 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT
Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: polski
Numer publikacji ogłoszenia: 714721-2025
Numer wydania Dz.U. S: 208/2025
Data publikacji: 29/10/2025