

Polska-Warszawa: Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

OJ S 36/2022 21/02/2022

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

I.1. Nazwa i adresy

Oficjalna nazwa: Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Miejscowość: Warszawa

Kod NUTS: PL Polska

Państwo: Polska

E-mail: wzp@kprm.gov.pl

Adresy internetowe:

Główny adres: <http://www.gov.pl/premier/pn-622021-nabycie-uslug-obslugi-infolinii-konsultacji-online-w-narzedziu-chat-i-chatbot-oraz-dostarczenia-i-obslugi-chatu-i-chat-bota-online-jako-narzedzi-wsparcia-w-ramach-portalu-rp>

I.4. Rodzaj instytucji zamawiającej

Ministerstwo lub inny organ krajowy lub federalny, w tym jednostki regionalne i lokalne

I.5. Główny przedmiot działalności

Ogólne usługi publiczne

Sekcja II: Przedmiot

II.1. Wielkość lub zakres zamówienia

II.1.1. Nazwa

Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia w ramach Portalu RP

Numer referencyjny: PN-62/2021

II.1.2. Główny kod CPV

72000000 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

II.1.3. Rodzaj zamówienia

Usługi

II.1.4. Krótki opis

Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia w ramach Portalu RP

II.1.6. Informacje o częściach

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.2. Opis

II.2.3. Miejsce świadczenia usług

Kod NUTS: PL Polska

II.2.4. Opis zamówienia

Nabycie usług obsługi infolinii, konsultacji online w narzędziu chat i chatbot oraz dostarczenia i obsługi chatu i chat bota online jako narzędzi wsparcia w ramach Portalu RP

II.2.5. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium jakości - Nazwa: SLA czas przywrócenia funkcjonalności obsługi infolinii w razie wystąpienia awarii (zgłoszenie krytyczne) "SLAPFI" / Waga: 10 %

Kryterium jakości - Nazwa: SLA czas przywrócenia funkcjonalności chat online w razie wystąpienia awarii (zgłoszenie krytyczne) "SLAPC" / Waga: 6 %

Kryterium jakości - Nazwa: SLA czas przywrócenia funkcjonalności chat bot online w razie wystąpienia awarii (zgłoszenie krytyczne) "SLAFCB" / Waga: 6 %

Kryterium jakości - Nazwa: SLA systemu dostępność usług w ciągu miesiąca „SLADU” / Waga : 10 %

Kryterium jakości - Nazwa: Kryterium społeczne „Ks” / Waga: 2 %

Kryterium jakości - Nazwa: Dodatkowe Funkcjonalności CRM „CRM” / Waga: 6 %

Cena - Waga: 60%

II.2.11. Informacje o opcjach

Opcje: tak

Opis opcji:

Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z Prawa opcji, o którym mowa w art. 441 ust. 1 ustawy pzp. W związku z powyższym Zamawiającemu przysługuje prawo rozszerzenia zakresu usług o usługi dodatkowe, uwzględniające dodatkowe, bieżące potrzeby Zamawiającego. Zakres i sposób skorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji zostały opisane w OPZ stanowiącym załącznik nr 1 do SWZ oraz w Projektowanych postanowieniach umowy (załącznik nr 2 do SWZ). Zamawiający informuje, iż może, ale nie musi zlecić Wykonawcy wykonanie zamówienia objętego Prawem opcji. Wykonawcy nie przysługują z tytułu nieskorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji żadne roszczenia. Wartość Prawa Opcji nie przekroczy kwoty wskazanej przez Wykonawcę w Formularzu oferty.

II.2.13. Informacje o funduszach Unii Europejskiej

Zamówienie dotyczy projektu/programu finansowanego ze środków Unii Europejskiej: nie

II.2.14. Informacje dodatkowe

Termin realizacji zamówienia: 24 m-ce od dnia zawarcia umowy (z zastrzeżeniem, że umowa będzie obowiązywała nie wcześniej niż od 01 marca 2022 roku).

Sekcja IV: Procedura

IV.1. Opis

IV.1.1. Rodzaj procedury

Procedura otwarta

IV.1.3. Informacje na temat umowy ramowej lub dynamicznego systemu zakupów

IV.1.8. Informacje na temat Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA)

Zamówienie jest objęte Porozumieniem w sprawie zamówień rządowych: tak

IV.2. Informacje administracyjne

IV.2.1. Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania

Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: [2021/S 228-600638](#)

IV.2.8. Informacje o zakończeniu dynamicznego systemu zakupów

IV.2.9. Informacje o zakończeniu zaproszenia do ubiegania się o zamówienie w postaci wstępnego ogłoszenia informacyjnego

Sekcja V: Udzielenie zamówienia

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: nie

V.1. Informacje o nieudzieleniu zamówienia

Zamówienia/zamówienia na część nie udzielono

Inne przyczyny (przerwanie procedury)

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.3. Informacje dodatkowe

Na podstawie art. 255 pkt 3) ustawy Pzp „Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli: cena lub koszt najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny lub kosztu najkorzystniejszej oferty”.

Cena oferty z najniższą ceną, która nie podlega odrzuceniu przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

VI.4. Procedury odwoławcze

VI.4.1. Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze

Oficjalna nazwa: Krajowa Izba Odwoławcza

Adres pocztowy: ul. Postępu 17A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

VI.4.4. Źródło, gdzie można uzyskać informacje na temat składania odwołań

Oficjalna nazwa: Urząd Zamówień Publicznych

Adres pocztowy: ul. Postępu 17A

Miejscowość: Warszawa

Kod pocztowy: 02-676

Państwo: Polska

VI.5. Data wysłania niniejszego ogłoszenia

16/02/2022