

## 158782-2024 - Resultados

Polónia – Serviços relacionados com telefones públicos – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

OJ S 54/2024 15/03/2024

Anúncio de adjudicação de contrato ou de concessão — regime normal

Serviços

### 1. Adquirente

---

#### 1.1. Adquirente

Nome oficial: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Correio eletrónico: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

### 2. Procedimento

---

#### 2.1. Procedimento

Título: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descrição: Przedmiotem Umowy jest przygotowanie do świadczenia (Etap 1) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach (Etap 2) (dalej jako „Przedmiot Umowy” lub „Przedmiot Zamówienia”). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu 2 obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników.

Identificador do procedimento: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Identificador interno: ZP/34/23

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: sim

Justificação do procedimento acelerado: Uzasadnienie procedury przyspieszonej: Zgodnie z art. 138 ust. 4 ustawy, Zamawiający wyznaczył termin składania ofert krótszy niż termin określony w art. 138 ust. 1 ustawy, ponieważ składanie ofert odbywa się w całości przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, w sposób określony w art. 63 ust. 1 ustawy.

##### 2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64211000 Serviços relacionados com telefones públicos

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

##### 2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

##### 2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 5 104 598,81 PLN

#### 2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 1. Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z platformazakupowa.pl znajduje się w zakładce „Instrukcje dla Wykonawców” na stronie internetowej pod [adresem:https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje](https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje) 2. Zalecenia Zamawiającego dotyczące podpisów: a) Zalecenia Zamawiającego odnośnie kwalifikowanego podpisu elektronicznego: - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis formatem PAdES (PDF Advanced Electronic Signature), - dla dokumentów w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpis formatem XAdES (XML Advanced Electronic Signature). b) Zalecenia Zamawiającego odnośnie podpisu osobistego : - w przypadku wykorzystywania aplikacji eDO App (obsługuje tylko dokumenty w formacie .pdf) na telefonach z obsługą technologii NFC wielkość dokumentów nie może przekraczać 5 MB, - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis wewnętrzny (otoczony), - dokumenty w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpisywać podpisem zewnętrznym lub otaczającym. c) Zalecenia Zamawiającego odnośnie podpisu zaufanego : - wielkość plików nie może przekraczać 10 MB, - dla dokumentów w formacie „pdf” zaleca się podpis formatem PAdES (podpisany plik ma rozszerzenie .pdf), - dokumenty w formacie innym niż „pdf” zaleca się podpisywać formatem XAdES (podpisany plik ma rozszerzenie .xml). d) W przypadku korzystania z wariantu składania podpisów zewnętrznych konieczne jest załączenie na Platformę odpowiedniej pary plików, tj. pliku podpisywanego (źródłowego) oraz pliku zawierającego podpis. e) Podczas podpisywania plików zaleca się stosowanie algorytmu skrótu SHA2 zamiast SHA1. f) Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik ZIP zaleca się wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików. 3. Niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie: - stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s; - komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min 2GB Ram, procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych - MS Win-dows 7, Mac Os x 10.4, Linux lub ich nowsze wersje; - zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10; - włączona obsługa JavaScript; - zainstalowany program Acrobat Reader lub inny obsługujący pliki w formacie .pdf; - Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3. - Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar. 4. Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania oferty wynosi 150 MB, natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB. 5. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie formatów: .pdf, .doc, .docx, odt, .jpg (.jpeg), przy czym Zamawiający zaleca wczytywanie na Platformę plików w formacie .pdf. W celu ewentualnej kompresji danych Zamawiający rekomenduje wykorzystanie jednego z formatów: .zip, .7Z. 6. Niezbędne wymagania sprzętowo-aplikacyjne umożliwiające pracę na Platformie: -stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s; - komputer klasy PC lub MAC, o następującej konfiguracji: pamięć min 2GB Ram, procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych - MS Win-dows 7, Mac Os x 10.4, Linux lub ich nowsze wersje; - zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10; włączona obsługa JavaScript; - zainstalowany program Acrobat Reader lub inny obsługujący pliki w formacie .pdf - Szyfrowanie na platformazakupowa.pl odbywa się za pomocą protokołu TLS 1.3. - Oznaczenie czasu odbioru danych przez platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar. 7. Pozostałe szczegóły dotyczące komunikacji zawiera Rozdział 12 i 13 SWZ. 8. Pozostałe informacje: 8.1. W nawiązaniu do terminu, do którego oferta musi pozostać ważna, wskazany w Sekcji 5.1.12. niniejszego ogłoszenia -Zamawiający informuje, że Wykonawca jest związany z ofertą do dnia 21.04.2024

r. 8.2. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zamówienia, o których mowa w art. 214 ust.1 pkt 7 i 8 ustawy z 11.09.2019 r. –Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r., poz. 1605 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp” 8.3. O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie: 8.3.1. art. 108 ust. 1 oraz 109 ust. 1 pkt 1, 4, 8 i 10 ustawy Pzp; 8.3.2. art. 7 ust. 1 ustawy z 13.04.2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2023 r. poz. 129 z późn.zm.); 8.3.3. art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie. 8.4. Zamawiający przewiduje zastosowanie procedury postępowania, o której mowa w art. 139 ustawy Pzp. 8.5. Postanowienia, które wprowadzone zostaną do umowy, zawierają informacje w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu tych danych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dokumenty zamówienia dostępne są na stronie internetowej prowadzonego postępowania. 8.6. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany zawartej Umowy w stosunku do treści wybranej oferty w zakresie wskazanym w Projektowanych Postanowieniach Umowy, w szczególności w paragrafie 16 PPU (Załącznik nr 2 do SWZ) oraz ustawie Pzp. 9. Ofertę należy przygotować na Formularzu Oferty stanowiącym Załącznik nr 3 do SWZ. Do oferty należy dołączyć następujące dokumenty i oświadczenia: 9.1. Oświadczenie o dostępności komponentu live chat zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 12 do SWZ. Uwaga: W przypadku nie złożenia wraz z ofertą oświadczenia Wykonawcy o dostępności komponentu live chat (Załącznik nr 12 do SWZ) w zakresie określonym w Tabeli nr 1, oferta Wykonawcy zostanie odrzucona. 9.2. zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, o którym mowa w punkcie 7.4 SWZ (jeżeli dotyczy). Wzór zobowiązania – Załącznik nr 7 do SWZ; 9.3. oświadczenie Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, o którym mowa w punkcie 11.3 SWZ, sporządzone zgodnie z Załącznikiem nr 6 do SWZ (jeżeli dotyczy); 9.4. dokument zawierający wyjaśnienia wraz uzasadnieniem, dlaczego zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa (patrz pkt 18.6 SWZ poniżej) -jeżeli Wykonawca zastrzega w poufności część informacji jako stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa; 9.5. dokumenty, o których mowa w pkt 18.4.5. Rozdziału 18 SWZ. 10. Zamawiający przed wyborem najkorzystniejszej oferty wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni: 10.1, Oświadczenia z art. 125 ust. 1 ustawy Pzp, na formularzu Jednolitego Europejskiego Dokumentu Zamówienia, zwanego dalej „JEDZ” 10.2. dokumentów i oświadczeń na potwierdzenie warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia; 10.3. Szczegóły dotyczące złożenia JEDZ i podmiotowych środków dowodowych znajdują się w Rozdziale 10 SWZ.

**Base jurídica:**

Diretiva 2014/24/UE

## 5. Lote

### 5.1. Lote: LOT-0001

Título: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descrição: 1. Przedmiotem Umowy jest przygotowanie do świadczenia (Etap 1) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych

SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach (Etap 2) (dalej jako „Przedmiot Umowy” lub „Przedmiot Zamówienia”). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu 2 obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników. 2. Szczegóły i warunki realizacji przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ. 3. Warunki oraz zasady realizacji zamówienia zawarte są również w projektowanych postanowieniach umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści umowy stanowiących Załącznik nr 2 do SWZ. 4. Termin realizacji Przedmiotu Umowy – maksymalnie 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Szczegółowe terminy uruchomienia poszczególnych Etapów i Zadań, w tym warunki realizacji Przedmiotu Umowy zostały określone w OPZ.

Identificador interno: ZP/34/23

#### 5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 64211000 Serviços relacionados com telefones públicos

Classificação adicional (cpv): 79512000 Centro de chamadas

##### **Opções:**

Descrição das opções: 1. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do: 1.1. wydłużenia terminu świadczenia Etapu 2 (świadczenia kompleksowej usługi Infolinii), o maksymalnie 17 miesięcy. W okres obowiązywania wskazany w niniejszym ogłoszeniu obejmuje również opcję; 1.2. zlecenia Wykonawcy w ramach Etapu 2 tj. świadczenia kompleksowej usługi Infolinii (infolinii SOW, Infolinii iPFRON+) przez dodatkowych Konsultantów, przy czym: 1.2.1. Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania w całym okresie świadczenia Etapu 2 (w tym Opcji) z maksymalnego limitu 2000 Roboczodni, 1.2.2. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych, Konsultantów do realizacji Umowy w ramach świadczenia usługi Infolinii, w zależności od potrzeb Zamawiającego, 1.2.3. Liczba dodatkowych Konsultantów może ulegać zmianie w trakcie realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zamawiający przewiduje, że liczba dodatkowych Konsultantów nie powinna przekroczyć 4 osób. Szczegóły dotyczące Opcji opisane są w dokumentach zamówienia.

#### 5.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

#### 5.1.3. Duração estimada

Duração: 48 Meses

#### 5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 5 104 598,81 PLN

#### 5.1.6. Informações gerais

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

##### **Informações sobre anúncios anteriores:**

Identificador do anúncio anterior: 00792426-2023

#### 5.1.10. Critérios de adjudicação

##### **Critério:**

Tipo: Preço

Descrição: Cena oferty "C"

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 60

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Kryteria dostępności live chat „L”

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 21

**Critério:**

Tipo: Qualidade

Descrição: Aspekty społeczne „N”

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 19

#### 5.1.15. Técnicas

**Acordo-quadro:**

Inexistência de acordo-quadro

**Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:**

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

Leilão eletrónico: não

#### 5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Organização de mediação: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Instância de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Krajowa Izba Odwoławcza

Organização que assina o contrato: Lockus sp. z o.o.

Prestador de serviços no domínio da contratação pública: Urząd Zamówień Publicznych

## 6. Resultados

---

Valor de todos os contratos adjudicados neste aviso: 3 639 292,84 PLN

### 6.1. Identificador do lote do resultado: LOT-0001

Estatuto de seleção do vencedor: O vencedor foi selecionado.

## 8. Organizações

---

### 8.1. ORG-0001

Nome oficial: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Número de registo: 5251000810

Endereço postal: aleja Jana Pawła II 13

Cidade: Warszawa

Código postal: 00-828

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

Correio eletrónico: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Telefone: +48 225055256

Endereço Internet: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Perfil do adquirente: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

**Funções desta organização:**

Adquirente

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação

Organização que fornece acesso fora de linha aos documentos do concurso

Organização de mediação

**8.1. ORG-0002**

Nome oficial: Krajowa Izba Odwoławcza

Número de registo: 5262239325

Endereço postal: ul. Postępu 17a

Cidade: Warszawa

Código postal: 02-676

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

Correio eletrónico: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Telefone: +48224587801

**Funções desta organização:**

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

**8.1. ORG-0003**

Nome oficial: Lockus sp. z o.o.

Número de registo: 6792591757

Endereço postal: ul. Skarżyńskiego 14

Cidade: Kraków

Código postal: 31-866

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

País: Polónia

Correio eletrónico: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)

Telefone: +48 12 298 07 60

Endereço Internet: <https://lockus.pl/>

**Funções desta organização:**

Organização que assina o contrato

**8.1. ORG-0004**

Nome oficial: Urząd Zamówień Publicznych

Número de registo: 010828091

Endereço postal: ul. Postępu 17a

Cidade: Warszawa

Código postal: 02-676

Subdivisão do país (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

País: Polónia

Correio eletrónico: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)

Telefone: +48 22 458 78 40

Endereço Internet: <http://www.uzp.gov.pl>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

**Funções desta organização:**

Prestador de serviços no domínio da contratação pública

**Informações sobre o anúncio**

---

Identificador/versão do anúncio: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Tipo de formulário: Resultados

Tipo de anúncio: Anúncio de adjudicação de contrato ou de concessão — regime normal

Subtipo de anúncio: 29

Data de envio do anúncio: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: polaco

Número de publicação do anúncio: 158782-2024

N.º de edição do JO S: 54/2024

Data de publicação: 15/03/2024