

## 158782-2024 - Rezultat

Polonia – Servicii de telefonie publică – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW  
OJ S 54/2024 15/03/2024  
Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard  
Servicii

### 1. Cumpărător

---

#### 1.1. Cumpărător

Denumire oficială: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-mail: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Forma juridică a achizitorului: Organism de drept public

Activitatea autorității contractante: Servicii publice generale

### 2. Procedură

---

#### 2.1. Procedură

Titlu: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descriere: 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.

Identifikatorul procedurii: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Identificator intern: ZP/34/23

Tip de procedură: Deschisă

Procedura este accelerată: da

Justificarea procedurii accelerate: 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. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 64211000 Servicii de telefonie publică

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel

##### 2.1.2. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Țara: Polonia

##### 2.1.3. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 104 598,81 PLN

##### 2.1.4. Informații generale

Informacji suplimentare: 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.

**Temei juridic:**

Directiva 2014/24/UE

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Titlu: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Descriere: 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.

Identificator intern: ZP/34/23

#### 5.1.1. Scop

Natura contractului: Servicii

Clasificarea principală (cpv): 64211000 Servicii de telefonie publică

Clasificare suplimentară (cpv): 79512000 Centre de apel

##### **Opțiuni:**

Descrierea opțiunilor: 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. Locul de executare

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Țara: Polonia

#### 5.1.3. Durata estimată

Durată: 48 Luni

#### 5.1.5. Valoare

Valoarea estimată fără TVA: 5 104 598,81 PLN

#### 5.1.6. Informații generale

Proiect de achiziții publice nefinanțat din fonduri UE

Achiziția face obiectul Acordului privind achizițiile publice (AAP): nu

##### **Informații privind anunțurile anterioare:**

Identificatorul anunțului anterior: 00792426-2023

#### 5.1.10. Criterii de atribuire

##### **Criteriu:**

Tip: Preț

Descriere: Cena oferte "C"

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 60

**Criteriu:**

Tip: Calitate

Descriere: Kryteria dostępności live chat „L”

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 21

**Criteriu:**

Tip: Calitate

Descriere: Aspekty społeczne „N”

Categorie a criteriului de atribuire greutate: Ponderare (procentaj, valoare exactă)

Număr legat de criteriul de atribuire: 19

#### 5.1.15. Aspecte tehnice

**Acord-cadru:**

Niciun acord-cadru

**Informații despre sistemul dinamic de achiziții:**

Nu există un sistem dinamic de achiziție

Licitație electronică: nu

#### 5.1.16. Informații suplimentare, mediere și căi de atac

Organizație de mediere: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizația responsabilă cu căile de atac: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții:

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției: Państwowy Fundusz

Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac: Krajowa Izba

Odwoławcza

Organizația care semnează contractul: Lockus sp. z o.o.

Furnizor de servicii de achiziție: Urząd Zamówień Publicznych

## 6. Rezultate

---

Valoarea tuturor contractelor atribuite în această notificare: 3 639 292,84 PLN

### 6.1. Rezultate: identificator lot: LOT-0001

Statutul selecției câștigătorului: A fost selecționat cel puțin un câștigător.

## 8. Organizații

---

### 8.1. ORG-0001

Denumire oficială: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Număr de înregistrare: 5251000810

Adresă poștală: aleja Jana Pawła II 13

Localitate: Warszawa

Cod poștal: 00-828

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Țara: Polonia

E-mail: [zamowienia\\_publiczne@pfron.org.pl](mailto:zamowienia_publiczne@pfron.org.pl)

Telefon: +48 225055256

Adresa de internet: [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

Punctul final de schimb de informații (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profilul achizitorului: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

**Rolurile acestei organizații:**

Cumpărător

Organizația care furnizează informații suplimentare cu privire la procedura de achiziții

Organizația care oferă acces offline la documentele achiziției

Organizație de mediere

**8.1. ORG-0002**

Denumire oficială: Krajowa Izba Odwoławcza

Număr de înregistrare: 5262239325

Adresă poștală: ul. Postępu 17a

Localitate: Warszawa

Cod poștal: 02-676

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Țara: Polonia

E-mail: [odwolania@uzp.gov.pl](mailto:odwolania@uzp.gov.pl)

Telefon: +48224587801

**Rolurile acestei organizații:**

Organizația responsabilă cu căile de atac

Organizația care furnizează mai multe informații cu privire la căile de atac

**8.1. ORG-0003**

Denumire oficială: Lockus sp. z o.o.

Număr de înregistrare: 6792591757

Adresă poștală: ul. Skarżyńskiego 14

Localitate: Kraków

Cod poștal: 31-866

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Țara: Polonia

E-mail: [kontakt@lockus.pl](mailto:kontakt@lockus.pl)

Telefon: +48 12 298 07 60

Adresa de internet: <https://lockus.pl/>

**Rolurile acestei organizații:**

Organizația care semnează contractul

**8.1. ORG-0004**

Denumire oficială: Urząd Zamówień Publicznych

Număr de înregistrare: 010828091

Adresă poștală: ul. Postępu 17a

Localitate: Warszawa

Cod poștal: 02-676

Subdiviziunea țării (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Țara: Polonia

E-mail: [UZP@UZP.GOV.PL](mailto:UZP@UZP.GOV.PL)

Telefon: +48 22 458 78 40

Adresa de internet: <http://www.uzp.gov.pl>

Punctul final de schimb de informații (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

**Rolurile acestei organizații:**

Furnizor de servicii de achiziție

## Informații privind anunțul

---

Identificatorul versiunea anunțului: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Tip de formular: Rezultat

Tip de anunț: Anunț de atribuire a contractului sau a concesiunii - regim standard

Subtipul anunțului: 29

Data notificării expedierii: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) ora Europei Occidentale, GMT

Limbile în care acest anunț este disponibil oficial: polonă

Numărul de publicare al anunțului: 158782-2024

Numărul ediției JO S: 54/2024

Data publicării: 15/03/2024