

158782-2024 - Výsledok

Poľsko – Verejné telefónne služby – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Oznámenie o výsledku verejného obstarávania alebo oznámenie o udelení koncesie –
štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejnoprávna inštitúcia

Činnosť verejného obstarávateľa: Všeobecné verejné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Identifikátor postupu: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Interný identifikátor: ZP/34/23

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: áno

Odôvodnenie zrýchleného postupu: 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. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64211000 Verejné telefónne služby

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Krajina: Poľsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Všeobecné informácie

Dopłnijcie informacje: 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.

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

5. Čast'

5.1. Čast': LOT-0001

Názov: Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW

Opis: 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.

Interný identifikátor: ZP/34/23

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 64211000 Verejné telefónne služby

Doplňujúca klasifikácia (cpv): 79512000 Stredisko hovorov

Možnosti:

Popis možnosti: 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. Miesto plnienia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Krajina: Poľsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 48 Mesiace

5.1.5. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Všeobecné informácie

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

Informácie o predchádzajúcich oznámeniach:

Identifikátor predchádzajúceho oznámenia: 00792426-2023

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Cena oferty "C"

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 60

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Kryteria dostępności live chat „L”

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 21

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Aspekty społeczne „N”

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (percentá, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 19

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

Elektronická aukcia: nie

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Sprostredkovateľská organizácia: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizácia pre preskúmanie: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Krajowa Izba Odwoławcza

Organizácia podpisujúca zmluvu: Lockus sp. z o.o.

Poskytovateľ obstarávacích služieb: Urząd Zamówień Publicznych

6. Výsledky

Hodnota všetkých zmlúv udelených v tomto oznámení: 3 639 292,84 PLN

6.1. **Identifikátor časti výsledku: LOT-0001**

Stav výberu víťaza: Bol vybraný aspoň jeden víťaz.

8. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

Úradný názov: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

Registračné číslo: 5251000810

Poštová adresa: aleja Jana Pawła II 13

Mesto: Warszawa

PSČ: 00-828

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Krajina: Poľsko

E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Telefón: +48 225055256

Internetová adresa: www.pfron.org.pl

Koncový bod výmeny informácií (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Profil kupujúceho: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

Organizácia poskytujúca offline prístup k súťažným podkladom

Sprostredkovateľská organizácia

8.1. ORG-0002

Úradný názov: Krajowa Izba Odwoławcza

Registračné číslo: 5262239325

Poštová adresa: ul. Postępu 17a

Mesto: Warszawa

PSC: 02-676

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Krajina: Poľsko

E-mail: odwolania@uzp.gov.pl

Telefón: +48224587801

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

8.1. ORG-0003

Úradný názov: Lockus sp. z o.o.

Registračné číslo: 6792591757

Poštová adresa: ul. Skarżyńskiego 14

Mesto: Kraków

PSC: 31-866

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Krajina: Poľsko

E-mail: kontakt@lockus.pl

Telefón: +48 12 298 07 60

Internetová adresa: <https://lockus.pl/>

Roly tejto organizácie:

Organizácia podpisujúca zmluvu

8.1. ORG-0004

Úradný názov: Urząd Zamówień Publicznych

Registračné číslo: 010828091

Poštová adresa: ul. Postępu 17a

Mesto: Warszawa

PSC: 02-676

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Krajina: Poľsko

E-mail: UZP@UZP.GOV.PL

Telefón: +48 22 458 78 40

Internetová adresa: <http://www.uzp.gov.pl>

Koncový bod výmeny informácií (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Roly tejto organizácie:

Poskytovateľ obstarávacích služieb

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Typ formulára: Výsledok

Typ oznámenia: Oznámenie o výsledku verejného obstarávania alebo oznámenie o udelení koncesie – štandardný režim

Podtyp oznámenia: 29

Dátum odoslania oznámenia: 13/03/2024 15:00:31 (UTC+00:00) západoeurópsky čas, GMT

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: poľština

Číslo uverejnenia oznámenia: 158782-2024

Číslo vydania série S úradného vestníka: 54/2024

Dátum uverejnenia: 15/03/2024