

**Poljska – Storitve javne telefonije – Świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ oraz SOW
OJ S 54/2024 15/03/2024
Obvestilo o podelitvi koncesije ali oddaji naročila – standardna ureditev
Storitve**

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

E-naslov: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl

Pravna vrsta kupca: Oseba javnega prava

Dejavnost javnega naročnika: Javna uprava

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.

Identifikator postopka: 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

Notranji identifikator: ZP/34/23

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: da

Obrazložitev za pospešen postopek: 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. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64211000 Storitve javne telefonije

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Država: Poljska

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 5 104 598,81 PLN

2.1.4. Splošne informacije

Dodatne informacije: 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.

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

Naslov: 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.

Notranji identifikator: ZP/34/23

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 64211000 Storitve javne telefonije

Dodatna klasifikacija (cpv): 79512000 Klicni center

Možnosti:

Opis 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. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Država: Poljska

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 48 Meseci

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 5 104 598,81 PLN

5.1.6. Splošne informacije

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

Informacije o prejšnjih obvestilih:

Identifikator prejšnjega obvestila: 00792426-2023

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Cena oferty "C"

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 60,00

Merilo:
Vrsta: Kakovost
Opis: Kryteria dostępnosci live chat „L”
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 21,00
Merilo:
Vrsta: Kakovost
Opis: Aspekty społeczne „N”
Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)
Številka v merilu za oddajo: 19,00

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum: Ni okvirnega sporazuma
Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu: Ni dinamičnega nabavnega sistema
Elektronska dražba: ne

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za mediacijo: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Organizacija za revizijo: Krajowa Izba Odwoławcza
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila:
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila:
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Krajowa Izba Odwoławcza
Organizacija, ki podpiše pogodbo: Lockus sp. z o.o.
Izvajalec storitev javnega naročanja: Urząd Zamówień Publicznych

6. Rezultati

Vrednost vseh pogodb, dodeljenih v tem obvestilu: 3 639 292,84 PLN

6.1. ID sklopa za rezultat: LOT-0001

Status izbire ponudnika: Izbran je bil vsaj en zmagovalec.

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Registrska številka: 5251000810
Poštni naslov: aleja Jana Pawła II 13
Mesto: Warszawa
Poštna številka: 00-828
Podregija države (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Država: Poljska
E-naslov: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl
Tel.: +48 225055256
Spletni naslov: www.pfron.org.pl
Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>
Profil kupca: <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>
Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

Organizacija, ki omogoča nespletni dostop do dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila

Organizacija za mediacijo

8.1. **ORG-0002**

Uradno ime: Krajowa Izba Odwoławcza

Registrska številka: 5262239325

Poštni naslov: ul. Postępu 17a

Mesto: Warszawa

Poštna številka: 02-676

Podregija države (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Država: Poljska

E-naslov: odwolania@uzp.gov.pl

Tel.: +48224587801

Vloge te organizacije:

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

8.1. **ORG-0003**

Uradno ime: Lockus sp. z o.o.

Registrska številka: 6792591757

Poštni naslov: ul. Skarżyńskiego 14

Mesto: Kraków

Poštna številka: 31-866

Podregija države (NUTS): Miasto Kraków (PL213)

Država: Poljska

E-naslov: kontakt@lockus.pl

Tel.: +48 12 298 07 60

Spletni naslov: <https://lockus.pl/>

Vloge te organizacije:

Organizacija, ki podpiše pogodbo

8.1. **ORG-0004**

Uradno ime: Urząd Zamówień Publicznych

Registrska številka: 010828091

Poštni naslov: ul. Postępu 17a

Mesto: Warszawa

Poštna številka: 02-676

Podregija države (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Država: Poljska

E-naslov: UZP@UZP.GOV.PL

Tel.: +48 22 458 78 40

Spletni naslov: <http://www.uzp.gov.pl>

Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <http://www.uzp.gov.pl>

Vloge te organizacije:

Izvajalec storitev javnega naročanja

Identifikator/različica obvestila: 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

Vrsta obrazca: Rezultati

Vrsta obvestila: Obvestilo o podelitvi koncesije ali oddaji naročila – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 29

Datum pošiljanja obvestila: 13/03/2024 15:00:31 (UTC)

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: poljščina

Številka objave obvestila: 158782-2024

Številka izdaje UL S: 54/2024

Datum objave: 15/03/2024