

Niniejsze ogłoszenie w witrynie TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:376194-2023:TEXT:PL:HTML>

**Polska-Warszawa: Publiczne usługi telefoniczne
2023/S 119-376194**

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia

Wyniki postępowania

Usługi

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

Sekcja I: Instytucja zamawiająca

- I.1) **Nazwa i adresy**
Oficjalna nazwa: Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych
Krajowy numer identyfikacyjny: 012059538
Adres pocztowy: al. Jana Pawła II 13
Miejscowość: Warszawa
Kod NUTS: PL911 Miasto Warszawa
Kod pocztowy: 00-828
Państwo: Polska
Osoba do kontaktów: Monika Bartold
E-mail: zamowienia_publiczne@pfron.org.pl
Tel.: +48 225055879
Adresy internetowe:
Główny adres: <http://bip.pfron.org.pl/zamowienia-publiczne>

I.4) **Rodzaj instytucji zamawiającej**

Inny rodzaj: Fundusz celowy

I.5) **Główny przedmiot działalności**

Ogólne usługi publiczne

Sekcja II: Przedmiot

II.1) **Wielkość lub zakres zamówienia**

II.1.1) **Nazwa:**

Usługi infolinii dla Systemu iPFRON+

Numer referencyjny: ZP/05/23

II.1.2) **Główny kod CPV**

64211000 Publiczne usługi telefoniczne

II.1.3) **Rodzaj zamówienia**

Usługi

II.1.4) **Krótki opis:**

1. Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie do świadczenia (Etap I) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy zgłoszeniowych SOI, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu iPFRON+ oraz udzielaniu informacji merytorycznych

na temat procesów obsługiwanych w Systemie iPFRON+ przez 2 Konsultantów (Etap II). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu II obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemu iPFRON+ dla niedoświadczonych Użytkowników Systemu. Przedmiot zamówienia opisany w niniejszym punkcie SWZ zwany jest dalej „Zamówieniem gwarantowanym”.

2. Szczegóły i warunki realizacji przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ (dalej jako „OPZ”).

3. Warunki oraz zasady realizacji zamówienia zawarte są również w PPU (Załącznik nr 2 do SWZ)

II.1.6) Informacje o częściach

To zamówienie podzielone jest na części: nie

II.1.7) Całkowita wartość zamówienia (bez VAT)

Wartość bez VAT: 321 267.42 PLN

II.2) Opis

II.2.2) Dodatkowy kod lub kody CPV

79512000 Centrum obsługi klienta

II.2.3) Miejsce świadczenia usług

Kod NUTS: PL Polska

Główne miejsce lub lokalizacja realizacji:

Cała Polska

II.2.4) Opis zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie do świadczenia (Etap I) oraz świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz formularzy zgłoszeniowych SOI, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemu dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemu iPFRON+ oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemie iPFRON+ przez 2 Konsultantów (Etap II). Obsługa zgłoszeń w ramach Etapu II obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemu iPFRON+ dla niedoświadczonych Użytkowników Systemu. Przedmiot zamówienia opisany w niniejszym punkcie SWZ zwany jest dalej „Zamówieniem gwarantowanym”.

2. Szczegóły i warunki realizacji przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ (dalej jako „OPZ”).

3. Warunki oraz zasady realizacji zamówienia zawarte są również w PPU (Załącznik nr 2 do SWZ).

4. Termin realizacji Przedmiotu Umowy – maksymalnie do 13 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, w tym:

4.1. Etapu I (przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii) – 30 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy;

4.2. Etapu II (realizacja usługi Infolinii) – 12 miesięcy liczone od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Etapu I.

4.3. Pozostałe szczegóły dotyczące terminu realizacji zamówienia dostępne są w Rozdziale 5 SWZ, w OPZ oraz PPU.

5. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osoby/osób wykonujących czynności realizowane przez Konsultantów w ramach Etapu II oraz czynności związane z nadzorem nad realizacją Umowy, w szczególności w zakresie współpracy z Zamawiającym w celu bieżącego zarządzania realizacją Umowy, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 paragraf 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy. Wymóg zatrudnienia na podstawie umowy o pracę nie dotyczy Konsultantów oddelegowanych do realizacji zamówienia w ramach Opcji. Szczegóły dotyczące sposobu dokumentowania zatrudnienia oraz kontroli spełniania przez Wykonawcę lub Podwykonawcę wymagań dotyczących zatrudnienia na podstawie umowy o pracę oraz postanowienia dotyczące sankcji z tytułu niespełnienia wyżej wymienionych wymagań zawierać będą postanowienia PPU.

II.2.5) Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium jakości - Nazwa: Termin uruchomienia dodatkowych Konsultantów w ramach Opcji „DK” / Waga: 15

Kryterium jakości - Nazwa: Szkolenie z obsługi klienta z niepełnosprawnościami „SZ” / Waga: 15

Kryterium jakości - Nazwa: Aspekty społeczne „N” / Waga: 10

Cena - Waga: 60

II.2.11) **Informacje o opcjach**

Opcje: tak

Opis opcji:

1. Opcja będzie polegać na zleceniu przez Zamawiającego Wykonawcy, w ramach Etapu II Umowy, świadczenia kompleksowej usługi Infolinii, na zasadach opisanych w OPZ przez dodatkowych Konsultantów, pracujących w tym samym czasie, przy czym:
 - 1.1. Zasady świadczenia Przedmiotu Umowy realizowanego w ramach Opcji będą takie same jak te, które obowiązują przy realizacji całego Przedmiotu zamówienia;
 - 1.2. W ramach Opcji Zamawiający uprawniony będzie do skorzystania z maksymalnego limitu 360 Roboczodni;
 - 1.3. Wykonawca zobowiązany będzie do oddelegowania dodatkowych, maksymalnie 3 Konsultantów do realizacji Umowy w ramach Etapu II, w zależności od potrzeb Zamawiającego; liczba Konsultantów w ramach Opcji może ulegać zmianie w czasie realizacji Etapu II; Zamawiający w okresie trwania Etapu II może jednokrotnie lub kilkakrotnie zlecić Wykonawcy udostępnienie dodatkowych Konsultantów, maksymalnie do wysokości limitu określonego w pkt 1.2 powyżej;
 - 1.4. Termin oddelegowania każdego Konsultanta do świadczenia usług w ramach Etapu II Umowy wynikać będzie z oferty Wykonawcy; termin ten stanowi kryterium oceny ofert pod nazwą „Termin uruchomienia dodatkowych Konsultantów w ramach Opcji”;
 - 1.5 W ramach terminu, o którym mowa w pkt 4.8 Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.5.1. przygotowania niezbędnych zasobów oraz przygotowania i oddelegowania do świadczenia obsługi Infolinii dodatkowych Konsultantów;
 - 1.5.2. uruchomienia dodatkowych stanowisk Konsultantów;
 - 1.6. Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usług w ramach Opcji po stawce za Roboczodzień wskazanej w ofercie;
 - 1.7. Nieskorzystanie lub częściowe skorzystanie przez Zamawiającego z Opcji nie może stanowić podstawy do zmiany ceny jednostkowej za Roboczodzień, z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w PPU.
2. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zamiarze skorzystania z Opcji poprzez złożenie oświadczenia w formie dokumentowej, zawierającego szczegółowe informacje o zakresie świadczenia usług w ramach Opcji.
3. Zamawiający gwarantuje realizację zamówienia w zakresie Zamówienia gwarantowanego.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do skorzystania z Opcji przez cały okres realizacji Etapu II.
5. Wykonawcy nie przysługują w stosunku do Zamawiającego żadne roszczenia, w szczególności roszczenia odszkodowawcze, z tytułu skorzystania w częściowym zakresie lub nieskorzystania z Opcji przez Zamawiającego.
6. Szczegółowe zasady dotyczące Opcji określa niniejsze SWZ, w tym załączniki OPZ i PPU.

II.2.13) **Informacje o funduszach Unii Europejskiej**

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

Numer identyfikacyjny projektu:

Projekt pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON wraz zezintegrowanym modułem analitycznym – System iPFRON+” w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „Eadministracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość eusług publicznych”.

II.2.14) **Informacje dodatkowe**

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: nie
- IV.2) **Informacje administracyjne**
- IV.2.1) **Poprzednia publikacja dotycząca przedmiotowego postępowania**
Numer ogłoszenia w Dz.Urz. UE – OJ/S: [2023/S 058-170967](#)
- 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

Nazwa:

Usługi infolinii dla Systemu iPFRON+.

Zamówienie/zamówienie na część zostaje udzielone: tak

V.2) **Udzielenie zamówienia**

V.2.1) **Data zawarcia umowy:**

13/06/2023

V.2.2) **Informacje o ofertach**

Liczba otrzymanych ofert: 1

Liczba ofert otrzymanych od MŚP: 1

Liczba ofert otrzymanych od oferentów z innych państw członkowskich UE: 0

Liczba ofert otrzymanych od oferentów z państw niebędących członkami UE: 0

Liczba ofert otrzymanych drogą elektroniczną: 1

Zamówienie zostało udzielone grupie wykonawców: nie

V.2.3) **Nazwa i adres wykonawcy**

Oficjalna nazwa: Lockus Sp. z o.o.

Krajowy numer identyfikacyjny: 6792591757

Adres pocztowy: Skarżyńskiego 14

Miejscowość: Kraków

Kod NUTS: PL Polska

Kod pocztowy: 31-866

Państwo: Polska

Wykonawcą jest MŚP: tak

V.2.4) **Informacje na temat wartości zamówienia/części (bez VAT)**

Początkowa szacunkowa całkowita wartość zamówienia/części: 404 632.37 PLN

Całkowita końcowa wartość umowy/części: 321 267.42 PLN

V.2.5) **Informacje na temat podwykonawstwa**

Sekcja VI: Informacje uzupełniające

VI.3) **Informacje dodatkowe:**

VI.4) **Procedury odwoławcze**

VI.4.1) **Organ odpowiedzialny za procedury odwoławcze**

Oficjalna nazwa: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.2) **Organ odpowiedzialny za procedury mediacyjne**

Oficjalna nazwa: Prezes Krajowej Izby Odwoławczej
Adres pocztowy: ul. Postępu 17a
Miejscowość: Warszawa
Kod pocztowy: 02-676
Państwo: Polska
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.4.3) **Składanie odwołań**

Dokładne informacje na temat terminów składania odwołań:

Zgodnie z art. 92 ust.2 przepisów wprowadzających ustawę Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. "Do postępowań odwoławczych oraz postępowań toczących się wskutek wniesienia skargi do sądu, o których mowa w ustawie uchylanej w art. 89, wszczętych po dniu 31 grudnia 2020 r., dotyczących postępowań o udzielenie zamówienia wszczętych przed dniem 1 stycznia 2021 r., stosuje się przepisy ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dział IX Środki Ochrony prawnej).

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: 00-828
Państwo: Polska
Tel.: +48 224587840
Faks: +48 224587800
Adres internetowy: <http://www.uzp.gov.pl>

VI.5) **Data wysłania niniejszego ogłoszenia:**

19/06/2023