

# POLSKA: PUBLICZNE USŁUGI TELEFONICZNE ŚWIADCZENIE USŁUG INFOLINII SYSTEMU IPFRON+ ORAZ SOW

Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji – tryb standardowy

## 1 Nabywca

---

### 1.1 Nabywca

*Oficjalna nazwa:* Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

*Status prawny nabywcy:* Podmiot prawa publicznego

*Sektor działalności instytucji zamawiającej:* Ogólne usługi publiczne

## 2 Procedura

---

### 2.1 Procedura

*Tytuł:* 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.

*Identyfikator procedury:* 7a7e49e6-c3c6-4582-bdd5-c26fc00de6bb

*Wewnętrzny identyfikator:* ZP/34/23

*Rodzaj procedury:* Otwarta

*Procedura jest przyspieszona:* tak

*Uzasadnienie procedury przyspieszonej:* 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 Przeznaczenie

*Charakter zamówienia:* Usługi

*Główna klasyfikacja (cpv):* 64211000 Publiczne usługi telefoniczne

*Dodatkowa klasyfikacja (cpv):* 79512000 Centrum obsługi klienta

#### 2.1.2 Miejsce realizacji

*Podział krajowy (NUTS):* Miasto Warszawa (PL911)

*Kraj:* Polska

#### 2.1.3 Wartość

*Szacunkowa wartość bez VAT:* 5 104 598,81 PLN

#### 2.1.4 Informacje ogólne

*Informacje dodatkowe:* 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> 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 mniej-szej 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 mniej-szej 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.

*Podstawa prawna:*

Dyrektywa 2014/24/UE

## 5 Część zamówienia

---

### 5.1 Techniczny ID partii: LOT-0001

*Tytuł:* 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. *Wewnętrzny identyfikator:* ZP/34/23

#### 5.1.1 Przeznaczenie

*Charakter zamówienia:* Usługi

*Główna klasyfikacja (cpv):* 64211000 Publiczne usługi telefoniczne

*Dodatkowa klasyfikacja (cpv):* 79512000 Centrum obsługi klienta

*Opcje:*

*Opis opcji:* 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

dotychczasowych 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 Miejsce realizacji**

*Podpodział krajowy (NUTS):* Miasto Warszawa (PL911)

*Kraj:* Polska

*Informacje dodatkowe:*

#### **5.1.3 Szacowany okres obowiązywania**

*Okres obowiązywania:* 48 MONTH

#### **5.1.5 Wartość**

*Szacunkowa wartość bez VAT:* 5 104 598,81 PLN

#### **5.1.6 Informacje ogólne**

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

*Informacje o poprzednich ogłoszeniach:*

*Identyfikator poprzedniego ogłoszenia:* 00792426-2023

#### **5.1.10 Kryteria udzielenia zamówienia**

*Kryterium:*

*Rodzaj:* Cena

*Opis:* Cena oferty "C"

*Waga (wartość procentowa, dokładna):* 60

*Kryterium:*

*Rodzaj:* Jakość

*Opis:* Kryteria dostępności live chat „L”

*Waga (wartość procentowa, dokładna):* 21

*Kryterium:*

*Rodzaj:* Jakość

*Opis:* Aspekty społeczne „N”

*Waga (wartość procentowa, dokładna):* 19

#### **5.1.15 Techniki**

*Umowa ramowa:*

Brak umowy ramowej

*Informacje o dynamicznym systemie zakupów:*

Brak dynamicznego systemu zakupów

#### **5.1.16 Dalsze informacje, mediacja i odwołanie**

*Organ mediacyjny:* Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

*Organ odwoławczy:* Krajowa Izba Odwoławcza

*Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia:* Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

*Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia:* Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

*Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych:* Krajowa Izba Odwoławcza

*Organizacja podpisująca umowę:* Lockus sp. z o.o.

*Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień:* Urząd Zamówień Publicznych

---

Wartość wszystkich umów przyznanych w tym zawiadomieniu: 3 639 292,84 PLN

#### **6.1 Wyniki – ID części zamówienia: LOT-0001**

Wyłoniono co najmniej jednego zwycięzcę.

##### **6.1.2 Informacje o zwycięzcach**

## 8 Organizacje

---

### **8.1 ORG-0001**

*Oficjalna nazwa:* Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

*Numer rejestracyjny:* 5251000810

*Adres pocztowy:* aleja Jana Pawła II 13

*Miejscowość:* Warszawa

*Kod pocztowy:* 00-828

*Podpodział krajowy (NUTS):* Miasto Warszawa (PL911)

*Kraj:* Polska

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

*Telefon:* +48 225055256

*Adres strony internetowej:* [www.pfron.org.pl](http://www.pfron.org.pl)

*Adres na potrzeby wymiany informacji (URL):* <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

*Profil nabywcy:* <https://platformazakupowa.pl/pn/pfron>

*Role tej organizacji:*

*Nabywca*

*Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia*

*Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia*

*Organ mediacyjny*

### **8.1 ORG-0002**

*Oficjalna nazwa:* Krajowa Izba Odwoławcza

*Numer rejestracyjny:* 5262239325

*Adres pocztowy:* ul. Postępu 17a

*Miejscowość:* Warszawa

*Kod pocztowy:* 02-676

*Podpodział krajowy (NUTS):* Miasto Warszawa (PL911)

*Kraj:* Polska

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

*Telefon:* +48224587801

*Role tej organizacji:*

*Organ odwoławczy*

*Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych*

### **8.1 ORG-0003**

*Oficjalna nazwa:* Lockus sp. z o.o.

*Numer rejestracyjny:* 6792591757

*Adres pocztowy:* ul. Skarżyńskiego 14

*Miejscowość:* Kraków

*Kod pocztowy:* 31-866

*Podpodział krajowy (NUTS):* Miasto Kraków (PL213)

*Kraj:* Polska

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

*Telefon:* +48 12 298 07 60

*Adres strony internetowej:* <https://lockus.pl/>

*Role tej organizacji:*

*Organizacja podpisująca umowę*

#### **8.1 ORG-0004**

*Oficjalna nazwa:* Urząd Zamówień Publicznych

*Numer rejestracyjny:* 010828091

*Adres pocztowy:* ul. Postępu 17a

*Miejscowość:* Warszawa

*Kod pocztowy:* 02-676

*Podpodział krajowy (NUTS):* Miasto Warszawa (PL911)

*Kraj:* Polska

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

*Telefon:* +48 22 458 78 40

*Adres strony internetowej:* <http://www.uzp.gov.pl>

*Adres na potrzeby wymiany informacji (URL):* <http://www.uzp.gov.pl>

*Role tej organizacji:*

*Podmiot świadczący usługi w zakresie zamówień*

### 11 Informacje o ogłoszeniu

---

#### **11.1 Informacje o ogłoszeniu**

*Identyfikator/wersja ogłoszenia:* 923c8e11-7a4b-48c9-bb79-9f0a80bc1c7e - 01

*Typ formularza:* Wyniki

*Rodzaj ogłoszenia:* Ogłoszenie o udzieleniu zamówienia lub ogłoszenie o udzieleniu koncesji – tryb standardowy

*Ogłoszenie – data wysłania:* 2024-03-13Z 15:00:31Z

*Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne:* polski

#### **11.2 Informacje o publikacji**