

**Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi**

**„ŚWIADCZENIE USŁUG OBSŁUGII INFOLINII PRAWNEJ I PORADNICTWA
E-MAILOWEGO DLA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO NA RZECZ BIURA RZECZNIKA FINANSOWEGO”**

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzi podmiot, któremu powierzono przeprowadzenie postępowania

1.2.) Nazwa zamawiającego: RZECZNIK FINANSOWY

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 011335893

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Nowogrodzka 47A

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-695

1.5.4.) Województwo: mazowieckie

1.5.5.) Kraj: Polska

1.5.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL911 - Miasto Warszawa

1.5.9.) Adres poczty elektronicznej: przetargi@rf.gov.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: rf.gov.pl

1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:

<https://pierog.ezamawiajacy.pl/>

1.7.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - inny zamawiający

Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - jednostka budżetowa

1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

Wspieranie klientów indywidualnych w sporach z podmiotami rynku finansowego

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

2.1.) Ogłoszenie dotyczy:

Zamówienia publicznego

2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług: Tak

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

„ŚWIADCZENIE USŁUG OBSŁUGII INFOLINII PRAWNEJ I PORADNICTWA
E-MAILOWEGO DLA KLIENTÓW PODMIOTÓW RYNKU FINANSOWEGO NA RZECZ BIURA RZECZNIKA
FINANSOWEGO”

2.4.) Identyfikator postępowania: ocids-148610-41297715-cd44-11ed-b70f-ae2d9e28ec7b

2.5.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00196423

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2023-04-27

2.8.) Zamówienie albo umowa ramowa zostały ujęte w planie postępowań: Nie

2.11.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.13.) Zamówienie/umowa ramowa było poprzedzone ogłoszeniem o zamówieniu/ogłoszeniem o zamiarze zawarcia umowy: Tak

2.14.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00153820

SEKCJA III – TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA LUB ZAWARCIA UMOWY RAMOWEJ

3.1.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Numer referencyjny: WAF-ZLA.281.56.2023

4.2.) Zamawiający udziela zamówienia w częściach, z których każda stanowi przedmiot odrębnego postępowania: Tak

4.3.) Łączna wartość poszczególnych części zamówienia: 1723821,60 PLN

4.3.1) Wartość zamówienia stanowiącego przedmiot tego postępowania (bez VAT): 861910,80 PLN

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

Część 1**4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

1 Przedmiotem zamówienia jest:

a) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na udzielaniu klientom podmiotów rynku finansowego do 700 porad prawnych miesięcznie z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego, w formie e-mailowej (350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) i 350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego (WBK) z wykorzystaniem systemu EZD (system do elektronicznego zarządzania dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku, zwany także EZD PUW).

Zamawiający przewiduje, że nie więcej niż 35 (maksimum) porad z miesięcznej puli każdej części zamówienia może być w języku ukraińskim, a pozostałe – w języku polskim, zależnie od potrzeb klientów.

b) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na obsłudze stanowisk infolinii dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego, przez wykwalifikowanych konsultantów, w ramach której klienci podmiotów rynku finansowego otrzymują wysokiej jakości porady prawne z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego. Porady udzielane będą w języku polskim oraz w języku ukraińskim.

Zamówienie zostało podzielone na 2 części, w ramach których świadczona będzie obsługa infolinii i poradnictwa e-mailowego o których mowa w pkt. a) i b) powyżej, dla klientów:

1) Dla części zamówienia nr 1 – dla klientów Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) – 4 stanowiska.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, został opisany w załączniku nr 1 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia oraz w załączniku nr 4 – Wzór umowy.

4.5.3.) Główny kod CPV: 79100000-5 - Usługi prawnicze

4.5.4.) Dodatkowy kod CPV:

79111000-5 - Usługi w zakresie doradztwa prawnego

79512000-6 - Centrum obsługi klienta

4.5.5.) Wartość części: 1060150,28 PLN

Część 2**4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

1 Przedmiotem zamówienia jest:

a) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na udzielaniu klientom podmiotów rynku finansowego do 700 porad prawnych miesięcznie z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego, w formie e-mailowej (350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Ubezpieczeniowo-Emerytalnego (WUE) i 350 na rzecz klientów Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego (WBK) z wykorzystaniem systemu EZD (system do elektronicznego zarządzania dokumentacją autorstwa Podlaskiego Urzędu Wojewódzkiego w Białymstoku, zwany także EZD PUW).

Zamawiający przewiduje, że nie więcej niż 35 (maksimum) porad z miesięcznej puli każdej części zamówienia może być w języku ukraińskim, a pozostałe – w języku polskim, zależnie od potrzeb klientów.

b) świadczenie na rzecz Zamawiającego usług polegających na obsłudze stanowisk infolinii dedykowanej klientom podmiotów rynku finansowego, przez wykwalifikowanych konsultantów, w ramach której klienci podmiotów rynku finansowego otrzymują wysokiej jakości porady prawne z zakresu spraw objętych kompetencjami Rzecznika Finansowego. Porady udzielane będą w języku polskim oraz w języku ukraińskim.

Zamówienie zostało podzielone na 2 części, w ramach których świadczona będzie obsługa infolinii i poradnictwa e-mailowego o których mowa w pkt. a) i b) powyżej, dla klientów:

2) dla części zamówienia nr 2 – dla klientów Wydziału Klienta Rynku Bankowo-Kapitałowego (WBK) – 4 stanowiska.

2 Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, został opisany w załączniku nr 1 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia oraz w załączniku nr 4 – Wzór umowy.

4.5.3.) Główny kod CPV: 79100000-5 - Usługi prawnicze

4.5.3.) Główny kod CPV: 79100000-5 - Usługi prawnicze

4.5.4.) Dodatkowy kod CPV:

79111000-5 - Usługi w zakresie doradztwa prawnego

79512000-6 - Centrum obsługi klienta

4.5.5.) Wartość części: 1060150,28 PLN

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

Część 1

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA (dla części 1)

5.1.) Postępowanie zakończyło się zawarciem umowy albo unieważnieniem postępowania: Postępowanie/cześć postępowania zakończyła się unieważnieniem

5.2.) Podstawa prawna unieważnienia postępowania: art. 255 pkt 3 ustawy

5.2.1.) Przyczyna unieważnienia postępowania:

Uzasadnienie prawne:

Postępowanie podlega unieważnieniu na podstawie przepisu art. 255 pkt 3 ustawy. Przepis art. 255 pkt 3 ustawy stanowi, iż zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli cena lub koszt najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Uzasadnienie faktyczne:

Zamawiający na podstawie art. 222 ust. 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710), opublikował na stronie głównej prowadzonego postępowania informację o kwocie przeznaczonej na sfinansowanie zamówienia.

Zgodnie z opublikowaną informacją z otwarcia ofert w Postępowaniu złożono dwie oferty, które przekraczają łączną kwotę środków przeznaczonych na sfinansowanie zamówienia przez Zamawiającego.

SEKCJA VI OFERTY (dla części 1)

6.1.) Liczba otrzymanych ofert lub wniosków: 2

6.1.1.) Liczba otrzymanych ofert wariantowych: 0

6.1.2.) Liczba ofert dodatkowych: 0

6.1.3.) Liczba otrzymanych od MŚP: 2

6.1.4.) Liczba ofert wykonawców z siedzibą w państwach EOG innych niż państwo zamawiającego: 0

6.1.5.) Liczba ofert wykonawców z siedzibą w państwie spoza EOG: 0

6.1.6.) Liczba ofert odrzuconych, w tym liczba ofert zawierających rażąco niską cenę lub koszt: 0

6.1.7.) Liczba ofert zawierających rażąco niską cenę lub koszt: 0

6.2.) Cena lub koszt oferty z najniższą ceną lub kosztem: 1114675,20 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 1804566,97 PLN

6.5.) Do wyboru najkorzystniejszej oferty zastosowano aukcję elektroniczną: Nie

6.6.) Oferta wybranego wykonawcy jest ofertą wariantową: Nie

Część 2

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA (dla części 2)

5.1.) Postępowanie zakończyło się zawarciem umowy albo unieważnieniem postępowania: Postępowanie/cześć postępowania zakończyła się unieważnieniem

5.2.) Podstawa prawna unieważnienia postępowania: art. 255 pkt 3 ustawy

5.2.1.) Przyczyna unieważnienia postępowania:

Uzasadnienie prawne:

Postępowanie podlega unieważnieniu na podstawie przepisu art. 255 pkt 3 ustawy. Przepis art. 255 pkt 3 ustawy stanowi, iż zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli cena lub koszt najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Uzasadnienie faktyczne:

Zamawiający na podstawie art. 222 ust. 4 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710), opublikował na stronie głównej prowadzonego postępowania informację o kwocie przeznaczonej na sfinansowanie zamówienia.

Zgodnie z opublikowaną informacją z otwarcia ofert w Postępowaniu złożono dwie oferty, które przekraczają łączną kwotę środków przeznaczonych na sfinansowanie zamówienia przez Zamawiającego.

SEKCJA VI OFERTY (dla części 2)

6.1.) Liczba otrzymanych ofert lub wniosków: 2

6.1.1.) Liczba otrzymanych ofert wariantowych: 0

6.1.2.) Liczba ofert dodatkowych: 0

6.1.3.) Liczba otrzymanych od MŚP: 2

6.1.4.) Liczba ofert wykonawców z siedzibą w państwach EOG innych niż państwo zamawiającego: 0

6.1.5.) Liczba ofert wykonawców z siedzibą w państwie spoza EOG: 0

6.1.6.) Liczba ofert odrzuconych, w tym liczba ofert zawierających rażąco niską cenę lub koszt: 0

6.1.7.) Liczba ofert zawierających rażąco niską cenę lub koszt: 0

6.2.) Cena lub koszt oferty z najniższą ceną lub kosztem: 1114675,20 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 1804566,97 PLN

6.5.) Do wyboru najkorzystniejszej oferty zastosowano aukcję elektroniczną: Nie

6.6.) Oferta wybranego wykonawcy jest ofertą wariantową: Nie