Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
„ŚWIADCZENIE OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA”

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego
Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 017445217

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: ul. Płocka 11/13

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 01-231

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: kancelaria@rpp.gov.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: www.gov.pl/rpp

1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:
https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-875754e5-901e-11ee-b55a-a22b2d7f700e

1.7.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - organ władzy publicznej - organ administracji rządowej (centralnej lub terenowej)

1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego: Zdrowie

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 OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA”

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-875754e5-901e-11ee-b55a-a22b2d7f700e

2.5.) Numer ogłoszenia: 2024/BZP 00027424

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2024-01-11

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2023/BZP 00125565/05/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.6 Świadczenie obsługi telefonicznej informacji pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta

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 00526806

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: RzPP-DOA-WAD.260.1.9.2023

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

4.3.) Wartość zamówienia: 1238634,88 PLN

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii: Telefonicznej Informacji Pacjenta na rzecz Rzecznika Praw Pacjenta obejmującej w szczególności:
1.1. obsługa połączeń przychodzących na Telefoniczną Informację Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w godzinach 8.00-20.00 w dni robocze (od poniedziałku do piątku) i w godzinach 8.00-16.00 w soboty.
1.2. obsługiwanie połączeń od użytkowników Telefonicznej Informacji Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w języku polskim,
1.3. świadczenie usługi połączeń wychodzących w szczególnych określonych sytuacjach i/lub wysyłki SMS,
1.4. prowadzenie bazy wiedzy,
1.5. rejestrowanie informacji wymaganych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami Umowy,
1.6. przekazywanie raportów bieżących, dziennych i okresowych dotyczących realizacji usług świadczonych przez Wykonawcę,
1.7. przekazywanie zgłoszeń wymagających podjęcia działań przez pracowników Zamawiającego w szczególnych, określonych sytuacjach.
Miejsce realizacji usługi obsługi infolinii Telefonicznej Informacji Pacjenta (TIP): terytorium Rzeczpospolitej Polskiej. Termin realizacji usługi: 01.02.2024 r. do 30.06.2026 r.

4.5.3.) Główny kod CPV: 85321000-5 - Administracyjne usługi społeczne

4.5.4.) Dodatkowy kod CPV:

79140000-7 - Doradztwo prawne i usługi informacyjne

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

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

SEKCJA VI OFERTY

6.1.) Liczba otrzymanych ofert lub wniosków: 7

6.1.1.) Liczba otrzymanych ofert wariantowych: 0

6.1.2.) Liczba ofert dodatkowych: 0

6.1.3.) Liczba otrzymanych od MŚP: 5

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: 2

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

6.2.) Cena lub koszt oferty z najniższą ceną lub kosztem: 1523520,90 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 1855922,88 PLN

6.4.) Cena lub koszt oferty wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: 1523520,90 PLN

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

6.6.) Oferta wybranego wykonawcy jest ofertą wariantową: Nie

SEKCJA VII WYKONAWCA, KTÓREMU UDZIELONO ZAMÓWIENIA

7.1.) Czy zamówienie zostało udzielone wykonawcom wspólnie ubiegającym się o udzielenie zamówienia: Nie

7.2.) Wielkość przedsiębiorstwa wykonawcy: Średni przedsiębiorca

7.3.) Dane (firmy) wykonawcy, któremu udzielono zamówienia:

7.3.1) Nazwa (firma) wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k.

7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny: 5862021267

7.3.3) Ulica: Stawki 2a

7.3.4) Miejscowość: Warszawa

7.3.5) Kod pocztowy: 00-193

7.3.6.) Województwo: mazowieckie

7.3.7.) Kraj: Polska

7.4.) Czy wykonawca przewiduje powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom?: Nie

SEKCJA VIII UMOWA

8.1.) Data zawarcia umowy: 2024-01-10

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 1523520,90 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:
do 2026-06-30

8.4.) Zamawiający przewiduje następujące wymagania związane z realizacją zamówienia:

w zakresie zatrudnienia na podstawie stosunku pracy, w okolicznościach, o których mowa w art. 95 ustawy