**Ogłoszenie o wyniku postępowania**
**Usługi**
**Usługa infolinii informacyjnej dla przedsiębiorców korzystających z Platformy Paliwowej .**

## SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

**1.1.) Rola zamawiającego**
Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

**1.2.) Nazwa zamawiającego:** Rządowa Agencja Rezerw Strategicznych

**1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** REGON 012199305

**1.5) Adres zamawiającego**

**1.5.1.) Ulica:** Grzybowska 45

**1.5.2.) Miejscowość:** Warszawa

**1.5.3.) Kod pocztowy:** 00-844

**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:** zp@rars.gov.pl

**1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego:** www.rars.gov.pl

**1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:**
https://rars.ezamawiajacy.pl

**1.7.) Rodzaj zamawiającego:** Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - agencja wykonawcza

**1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego:** Inna działalność

Rezerwy strategiczne

## SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

**2.1.) Ogłoszenie dotyczy:**

Zamówienia publicznego

**2.2.) Ogłoszenie dotyczy usług społecznych i innych szczególnych usług:** Nie

**2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:**
Usługa infolinii informacyjnej dla przedsiębiorców korzystających z Platformy Paliwowej .

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-83d9f8cd-9fd3-11ee-948d-82b0c04ef850

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2024/BZP 00058629

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2024-01-23

**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 00567368

## 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:** BZzp.261.153.2023

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

**4.3.) Wartość zamówienia:** 432000,00 PLN

**4.4.) Rodzaj zamówienia:** Usługi

**4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest:
1. uruchomienie i świadczenie usługi infolinii informacyjnej na zasadach i w zakresie wskazanym w Opisie Przedmiotu Zamówienia wraz z załącznikami tj. Załącznikiem nr 1 – Wymagania funkcjonalne systemu, Załącznikiem nr 2 – Wzór Karty rejestracji kontaktu oraz Załącznikiem nr 3 – Minimalne wymagania SLA, zwanych łącznie dalej „OPZ z załącznikami" oraz w ofercie,
2. zapewnienie odpowiednich zasobów (personelu, infrastruktury technicznej i sprzętowej, oprogramowania) oraz niezbędnych narzędzi (w tym Stanowisk) do prowadzenia infolinii informacyjnej, w sposób zapewniający Klientom:
- połączenie telefoniczne z Konsultantem i uzyskanie informacji – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 3 do OPZ- Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego,
- możliwość korespondencji z Klientem via e-mail – z zachowaniem jakości usługi, określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 3 do OPZ- Minimalne wymagania SLA (Service Level Agreement) dotyczące obsługi kanału telefonicznego i kanału elektronicznego,
3. obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez zespół składający się z co najmniej 2 Konsultantów jednocześnie (liczebność zespołu może podlegać zmianie za zgodą lub na wniosek Zamawiającego, przy czym to Wykonawca jest odpowiedzialny za należytą realizację umowy, w tym także do zapewnienia jej realizacji przez większą, aniżeli minimalna ilość Konsultantów,
4. usługa będzie świadczona z wykorzystaniem Systemu dostarczonego przez Wykonawcę w dni robocze od godziny 8:00 do godz. 16:00 (godziny pracy infolinii i obsługi innych kanałów kontaktu Wykonawcy) – wymagania funkcjonalne systemu dla obsługi zgłoszeń określono w załączniku nr 1 do OPZ,
5. rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w Systemie dostarczonym przez Wykonawcę wraz ze wskazaniem rodzaju pytania, zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 i 2 do OPZ,
6. zapewnienie dostępnego przez cały okres trwania umowy numeru telefonu dedykowanego wyłącznie dla Klientów z zakresu numeracji krajowej, przy czym numer ten nie będzie numerem specjalnym (dodatkowo płatnym) ani generującym dodatkowe koszty dla Zleceniodawcy, oraz zapewnienie dla Klientów dedykowanego adresu e-mail przez cały czas trwania umowy,
7. nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianie Zleceniodawcy, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy,
8. nadzór nad realizacją umowy, w tym koordynowanie i nadzór nad pracą Konsultantów, weryfikacja jakości pracy Konsultantów, szkolenie Konsultantów przed rozpoczęciem świadczenia usługi infolinii informacyjnej oraz w trakcie trwania umowy,
9. raportowanie z zakresu świadczonych usług zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 4 do PPU. Zleceniobiorca zapewni możliwość eksportu danych z raportu do formatów CSV, XLS, TXT, PDF;
10. przygotowania i przeprowadzenia szkolenia dla Konsultantów, w tym przygotowania i dostarczenia materiałów szkoleniowych dla Konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zleceniodawcę,
11. Zamawiający przekaże Wykonawcy informacje merytoryczne (drogą elektroniczną lub ustną) potrzebne do prawidłowego wykonania usługi infolinii informacyjnej w terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia umowy.

**4.5.3.) Główny kod CPV:** 79512000-6 - Centrum obsługi klienta

## 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:** 4

**6.1.1.) Liczba otrzymanych ofert wariantowych:** 0

**6.1.2.) Liczba ofert dodatkowych:** 0

**6.1.3.) Liczba otrzymanych od MŚP:** 3

**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:** 379611,85 PLN

**6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem:** 531127,62 PLN

**6.4.) Cena lub koszt oferty wykonawcy, któremu udzielono zamówienia:** 379611,85 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:** Mały przedsiębiorca

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

**7.3.1) Nazwa (firma) wykonawcy, któremu udzielono zamówienia:** Sanmarks sp. z o.o.

**7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** 7931579276

**7.3.3) Ulica:** ul. Słowackiego 36

**7.3.4) Miejscowość:** Lubaczów

**7.3.5) Kod pocztowy:** 37-600

**7.3.6.) Województwo:** podkarpackie

**7.3.7.) Kraj:** Polska

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

## SEKCJA VIII UMOWA

**8.1.) Data zawarcia umowy:** 2024-01-23

**8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej:** 379611,85 PLN

**8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:** 24 miesiące

**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