Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
Uruchomienie i obsługa infolinii związanej ze wsparciem w procesie zamawiania produktów leczniczych i wyrobów medycznych udostępnionych dla podmiotów medycznych

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

1.5.7.) Numer telefonu: 48 22 36 09 153

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:
Uruchomienie i obsługa infolinii związanej ze wsparciem w procesie zamawiania produktów leczniczych i wyrobów medycznych udostępnionych dla podmiotów medycznych

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-4726b1f9-9293-11ee-ba3b-4e891c384685

2.5.) Numer ogłoszenia: 2024/BZP 00295355

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2024-04-22

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2023/BZP 00116066/03/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.19 "Centrum obsługi klienta" w Biurze Operacyjnym

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 00529775

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.261.142.2023

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

4.3.) Wartość zamówienia: 482220,00 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 OPZ 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 6 do Umowy,
- możliwość korespondencji z Klientem via e-mail – z zachowaniem jakości usługi,
określonej na podstawie wskaźników określonych w Załączniku nr 6 do niniejszej
Umowy,
3. obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty
elektronicznej przez 5 Konsultantów jednocześnie,
4. rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w Systemie Zleceniodawcy wraz ze wskazaniem rodzaju pytania,
5. 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.
6. nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianie Zleceniodawcy, na jego życzenie
wybranych nagrań do odsłuchu i analizy,
7. nadzór nad realizacją umowy, w tym koordynowanie i nadzór nas pracą Konsultantów, weryfikacja jakości pracy Konsultantów, szkolenie Konsultantów przed rozpoczęciem świadczenia usługi infolinii informacyjnej oraz w trakcie trwania umowy,
8. raportowanie z zakresu świadczonych usług, w postaci Raportów Cyklicznych
i Raportów Niestandardowych. Zleceniobiorca zapewni tworzenie ww. raportów ze wszystkich parametrów rejestrowanych lub opomiarowanych w usłudze infolinii informacyjnej oraz zapewnia możliwość eksportu danych do formatów CSV, XLS, TXT, PDF;
9. przygotowania i przeprowadzenia szkolenia dla Konsultantów, w tym
przygotowania i dostarczenia materiałów szkoleniowych dla Konsultantów, na podstawie materiałów udostępnionych przez Zleceniodawcę.

Opis przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do SWZ.

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: 5

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: 489897,32 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 650558,83 PLN

6.4.) Cena lub koszt oferty wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: 489897,32 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: 793-157-92-76

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: 2024-01-30

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 489897,32 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:
do 2024-12-31

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

SEKCJA IX INFORMACJE DODATKOWE

Okres realizacji umowy: Umowa zostaje zawarta od dnia 01.02.2024 roku do
31.12.2024 r. lub do wyczerpania kwoty określonej w umowie, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.