Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
Rozbudowa systemu contact center i świadczenie wsparcia technicznego na potrzeby infolinii "Helpline"

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

1.7.) 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: Nie

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:
Rozbudowa systemu contact center i świadczenie wsparcia technicznego na potrzeby infolinii "Helpline"

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-79393107-5700-4e36-b144-16641cfd876f

2.5.) Numer ogłoszenia: 2025/BZP 00365398

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2025-08-07

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2025/BZP 00095613/04/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.2 Wdrożenie i konfiguracja systemu contact center na potrzeby bezpłatnej ogólnopolskiej Infolinii „Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii w ramach projektu unijnego ,,Helpline”

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

2.12.) Nazwa projektu lub programu:
„Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i opiekunów”. Projekt jest współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS 2021-2027, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027. Okres realizacji projektu 01.10.2024 r. - 30.10.2027 r

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

Nie

SEKCJA III – TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA LUB ZAWARCIA UMOWY RAMOWEJ

3.1.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną Zamówienie udzielane jest w trybie zamówienia z wolnej ręki na podstawie: art. 305 pkt 1 ustawy w zw. z art. 214 ust. 1 pkt 1 ustawy

3.1.1.) Uzasadnienie faktyczne i prawne wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia albo zamówienia z wolnej ręki:

Uzasadnienie faktyczne:
System oparty na platformie Alfa objęty jest ochroną licencyjną wynikającą zarówno z przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, jak i z postanowień zawartej umowy licencyjnej. Licencja jednoznacznie zabrania dokonywania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, tłumaczeń, powielania, instalacji na dodatkowych stanowiskach czy też udostępniania systemu osobom trzecim bez zgody właściciela praw. Oznacza to, że wszelkie działania związane z rozszerzeniem systemu mogą być wykonane wyłącznie przez podmiot posiadający prawa autorskie lub odpowiednią autoryzację licencjodawcy.
Uzasadnienie prawne: Przedmiot zamówienia może być zrealizowany wyłącznie przez jednego Wykonawcę, właściciela praw licencyjnych i producenta systemu, z przyczyn technicznych i prawnych związanych z ochroną praw wyłącznych, których nie można zastąpić rozwiązaniem alternatywnym.

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Numer referencyjny: RzPP-DOA-WAD.261.3.2025

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

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:
1. Konfiguracja i przygotowanie użytkowanego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta systemu contact center posiadanego do obsługi bezpłatnej infolinii „Helpline - uruchomienie i utrzymanie bezpłatnej infolinii dla osób chorych na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich rodzin i
opiekunów" (dalej „Helpline") prowadzonej przez Rzecznika Praw Pacjenta wraz z Alzheimer Polska, przy czym okres działania infolinii nie może być niczym ograniczony, to jest wykracza poza 24 miesiące i jest nieograniczony.
2. Rozszerzenie posiadanych licencji agenckich dodatkowo o 1 licencję agenta. Zamawiający przy realizacji projektu „Helpline" będzie korzystał z posiadanych obecnie licencji agenckich, supervisorskich i administratorów.
3. Świadczenie usługi wsparcia technicznego i opieki serwisowej użytkowanego systemu contact center użytkowanego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta do obsługi ruchu telefonicznego na Infolinii „Helpline", a także wspierającego obsługę Klienta w dodatkowych kanałach komunikacyjnych przez okres 24 miesięcy od daty uruchomienia produkcyjnego i rozpoczęcia świadczenia usługi infolinii.

4.5.3.) Główny kod CPV: 72265000-0 - Usługi konfiguracji oprogramowania

4.5.4.) Dodatkowy kod CPV:

72591000-4 - Rozszerzanie umów serwisowych

SEKCJA V ZAKOŃCZENIE POSTĘPOWANIA

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

SEKCJA VII WYKONAWCA, KTÓREMU UDZIELONO ZAMÓWIENIA

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

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

7.3.1) Nazwa (firma) wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: „ALFAVOX" spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny: 5472015075

7.3.4) Miejscowość: Poznań

7.3.7.) Kraj: Polska

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

SEKCJA VIII UMOWA

8.1.) Data zawarcia umowy: 2025-07-31

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 118688,85 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:
do 2027-09-30