**Ogłoszenie o wyniku postępowania**
**Usługi**
**Świadczenie usługi: Obsługa Telefonicznej Informacji Pacjenta na rzecz 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

**1.7.) 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:**
Świadczenie usługi: Obsługa Telefonicznej Informacji Pacjenta na rzecz Rzecznika Praw Pacjenta

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-ea1e7668-23d3-4e6b-bec8-1d160797b4d3

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2025/BZP 00466187

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2025-10-09

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

**2.9.) Numer planu postępowań w BZP:** 2025/BZP 00095613/05/P

**2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:**

1.3.3 Zamówienie podobne na świadczenie usługi obsługi infolinii: 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:** 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 7 ustawy

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

Zam. dot. Świadczenia usługi obsługi infolinii: Telefonicznej Informacji Pacjenta na rzecz RPP. Umowa została zawarta 10.01.2024 r. Zamówienie podobne zostało przewidziane w ogłoszeniu o zamówieniu dla zamówienia podstawowego. Przedmiot oraz całkowita wartość tego zamówienia zostały uwzględnione przy obliczaniu wartości zam. podsta. Zamówienie polega na powtórzeniu usług określonych w OPZ na warunkach na jakich zostało udzielone zamówienie podstawowe. Zamówienie udzielane jest zgodnie z art. 214 ust. 1 pkt. 7 ustawy PZP, który dopuszcza udzielenie zamówienia, którego wartość nie przekracza 30% wartości zamówienia podstawowego. Zamawiający przewidział możliwość jego udzielenia.

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

## SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

**4.1.) Numer referencyjny:** RzPP-DOA-WAD.260.8.2025

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

**4.3.) Wartość zamówienia:** 114295,98 PLN

**4.4.) Rodzaj zamówienia:** Usługi

**4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia**

Świadczenie usługi obsługi infolinii: Telefonicznej Informacji Pacjenta
na rzecz Rzecznika Praw Pacjenta

**4.5.3.) Główny kod CPV:** 79510000-2 - Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

## 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:** ARTERIA CUSTOMER SERVICES ARTERIA MANAGEMENT SP. Z O.O. SP. K

**7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny:** 586-20-21-267

**7.3.3) Ulica:** ul. 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:** 2025-09-11

**8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej:** 140584,05 PLN

**8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:**
Od 2025-09-15 do 2026-06-30