

**Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
"Usługa wdrożenia i utrzymania systemu contact centre dla projektu 116sos.pl"**

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: NAUKOWA I AKADEMICKA SIEĆ KOMPUTEROWA - PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

1.4) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 010464542

1.5) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: ul. Kolska 12

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 01-045

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: zamowienia.publiczne@nask.pl

1.5.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: <https://www.nask.pl>

1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:

<https://nask.eb2b.com.pl>

1.7.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - osoba prawna, o której mowa w art. 4 pkt 3 ustawy (podmiot prawa publicznego)

1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego: Inna działalność

telekomunikacja/IT

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 wdrożenia i utrzymania systemu contact centre dla projektu 116sos.pl"

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-a218e24d-5726-4368-b0a6-33223ae28bfd

2.5.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00357197

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2026-07-23

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: 2026/BZP 00313125

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: ZZPiZ.2611.27.2026.325.PKO[APLIK5]

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

4.3.) Wartość zamówienia: 513536,00 PLN

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa wdrożenia i utrzymania systemu contact centre Genesys Cloud lub systemu równoważnego dla NASK-PIB (dla projektu 116sos.pl). Parametry równoważności zostały określone w Rozdziale IV Załącznika nr 1 do SWZ-SOPZ, zwanego dalej „SOPZ”.

1) Przedmiot zamówienia w ramach zamówienia podstawowego składa się z następujących etapów.

Etap 1: Konfiguracja usług podstawowych (standardowa konfiguracja Systemu).

Etap 2: Konfiguracja usług customowych, w tym:

a) Obsługa interwencji kryzysowych.

Etap 3: Szkolenia i uruchomienie produkcyjne Systemu.

Etap 4: Okres stabilizacji Systemu.

Etap 5: Utrzymanie Systemu.

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz z załącznikami zawarty jest w Załączniku nr 1 do SWZ.

3. Termin wykonania zamówienia:

1) Zamówienie podstawowe – przedmiot zamówienia podstawowego został opisany w Rozdziale II SOPZ. Okres świadczenia usługi wynosi 19 miesięcy, liczonych od dnia zawarcia umowy. Licencje na okres 19 miesięcy zostaną przekazane Zamawiającemu w Etapie 1.

2) Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany w 5 Etapach w następujących terminach:

a) Etap 1: wymagany termin realizacji Etapu 1 wynosi do 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy, ale nie wcześniej niż 7 dni kalendarzowych od dnia 9 lipca 2026 r., w zależności od tego, które zdarzenie (termin) nastąpi jako pierwsze;

b) Etap 2: wymagany termin realizacji Etapu 2 wynosi do 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia Etapu 1 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 1);

c) Etap 3: wymagany termin realizacji Etapu 3 wynosi do 10 dni kalendarzowych od dnia zakończenia Etapu 2 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 2);

d) Etap 4: wymagany termin realizacji Etapu 4 wynosi jeden miesiąc od dnia zakończenia Etapu 3 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 3);

e) Etap 5: wymagany termin realizacji Etapu 5 to 17 miesięcy od dnia zakończenia Etapu 4 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 4);

3) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 1) Załącznika nr 4 do SWZ- wzoru umowy, zwanego dalej „Umową” - wymagany termin realizacji wynosi do 7 dni kalendarzowych od daty złożenia oświadczenia o skorzystaniu z Prawa Opcji w tym zakresie;

4) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 2) Umowy - wymagany termin realizacji wynosi maksymalnie 10 kolejnych miesięcy od dnia następnego po dniu zakończenia trwania usługi utrzymania Systemu w ramach zamówienia podstawowego a wskazanego w oświadczeniu o skorzystaniu z Prawa Opcji w tym zakresie;

5) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 3) Umowy – wymagany termin realizacji został opisany w §2 ust. 6 pkt 9) Umowy, natomiast terminy poszczególnych prac zostaną określone każdorazowo w zleceniu, o którym mowa w §7 ust. 6 Umowy.

6) Terminy realizacji poszczególnych Etapów lub Prawa Opcji, oznaczonych powyżej, będą liczone zgodnie z art. 112 ustawy - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2026 r., poz. 795 ze zm.).

4. W przypadkach, kiedy w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia wskazane zostały znaki towarowe, patenty, pochodzenie, źródło lub szczególny proces, który charakteryzuje produkty lub usługi dostarczane przez konkretnego Wykonawcę co prowadziłoby do uprzywilejowania lub wyeliminowania niektórych wykonawców lub produktów, oznacza to, że Zamawiający nie może opisać przedmiotu zamówienia za pomocą dostatecznie dokładnych określeń i jest to uzasadnione specyfiką przedmiotu zamówienia. W takich sytuacjach ewentualne wskazania na znaki towarowe, patenty, pochodzenie, źródło lub szczególny proces, należy odczytywać z wyrazami „lub równoważne”.

5. W przypadku, gdy w opisie przedmiotu zamówienia zostały zastosowane odniesienia do norm, ocen technicznych, specyfikacji technicznych i systemów referencyjnych, o których mowa w art. 101 ust. 1 pkt 2 i ust. 3 ustawy Pzp, zamawiający zgodnie z art. 101 ust. 4 ustawy Pzp dopuszcza zastosowanie rozwiązań równoważnych. Każdorazowo, gdy wskazana jest w niniejszej SWZ norma, ocena techniczna, specyfikacja techniczna lub system referencji technicznych należy przyjąć, że w odniesieniu do nich użyto sformułowania „lub równoważne”.

6. Pod pojęciem rozwiązań równoważnych Zamawiający rozumie takie rozwiązanie, które w równoważnym stopniu spełnia warunki określone w SOPZ.

7. Wykonawca, który powołuje się na rozwiązania równoważne opisywane przez Zamawiającego, jest obowiązany udowodnić w ofercie, w szczególności za pomocą przedmiotowych środków dowodowych, o których mowa w art. 104-107 ustawy Pzp, że proponowane przez niego rozwiązania w równoważnym stopniu spełniają wymagania określone w opisie przedmiotu zamówienia. Dowody, w szczególności przedmiotowe środki dowodowe, o których mowa w art. 104-107 ustawy Pzp, potwierdzające, że proponowane przez Wykonawcę rozwiązania w równoważnym stopniu spełniają wymagania określone w opisie przedmiotu zamówienia nie podlegają uzupełnieniu.

8. Zamawiający nie dopuszcza możliwości prowadzenia negocjacji w celu ulepszenia treści ofert złożonych w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu.

9. Zamawiający nie dopuszcza możliwości prowadzenia negocjacji w celu ulepszenia treści ofert złożonych w odpowiedzi na ogłoszenie o zamówieniu.

10. Zamawiający wymaga, aby oferowany przedmiot zamówienia, w tym wszystkie produkty ICT, usługi ICT oraz procesy ICT wykorzystywane do realizacji zamówienia nie obejmował:

1) produktów ICT, usług ICT lub procesów ICT wskazanych w rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. z 2026 r. poz. 20 i 252), stwierdzającej ich negatywny wpływ na podstawowy interes bezpieczeństwa państwa,

2) produktu ICT, którego typ został określony w decyzji w sprawie uznania dostawcy za dostawcę wysokiego ryzyka, o której mowa w art. 67b ust. 15 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, lub usługę ICT, lub proces ICT, określone w tej decyzji.

Jeżeli Wykonawca zaoferuje rozwiązanie, o którym mowa w pkt 1) lub 2) powyżej, oferta podlegać będzie odrzuceniu na podstawie art. 226 ust. 1 pkt 17) lub pkt 19) ustawy Pzp.

4.5.3.) Główny kod CPV: 72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia

4.5.4.) Dodatkowy kod CPV:

72265000-0 - Usługi konfiguracji oprogramowania

72263000-6 - Usługi wdrażania oprogramowania

72253200-5 - Usługi w zakresie wsparcia systemu

72514200-3 - Usługi rozbudowy systemów komputerowych

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: 1

6.1.1.) Liczba otrzymanych ofert wariantowych: 0

6.1.2.) Liczba ofert dodatkowych: 0

6.1.3.) Liczba otrzymanych od MŚP: 1

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: 631575,48 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 631575,48 PLN

6.4.) Cena lub koszt oferty wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: 631575,48 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: DAMOVO POLSKA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny: 5272309027

7.3.3) Ulica: ul. Postępu 21

7.3.4) Miejscowość: Warszawa

7.3.5) Kod pocztowy: 02-676

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: 2026-07-10

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 631575,48 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 19 miesięcy

SEKCJA IX INFORMACJE DODATKOWE

1. Przedmiot Umowy zostanie zrealizowany w 5 Etapach w następujących terminach:

- 1) Etap 1: wymagany termin realizacji Etapu 1 wynosi do 7 dni kalendarzowych od daty zawarcia Umowy, ale nie wcześniej niż 7 dni kalendarzowych od dnia 9 lipca 2026 r., w zależności od tego, które zdarzenie (termin) nastąpi jako pierwsze;
 - 2) Etap 2: wymagany termin realizacji Etapu 2 wynosi do 14 dni kalendarzowych od dnia zakończenia Etapu 1 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 1);
 - 3) Etap 3: wymagany termin realizacji Etapu 3 wynosi do 10 dni kalendarzowych od dnia zakończenia Etapu 2 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 2);
 - 4) Etap 4: wymagany termin realizacji Etapu 4 wynosi jeden miesiąc od dnia zakończenia Etapu 3 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 3);
 - 5) Etap 5: wymagany termin realizacji Etapu 5 to 17 miesięcy od dnia zakończenia Etapu 4 (tj. od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru Etapu 4).
 - 6) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 1) - wymagany termin realizacji wynosi do 7 dni kalendarzowych od daty złożenia oświadczenia o skorzystaniu z Prawa Opcji w tym zakresie;
 - 7) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 2) - wymagany termin realizacji wynosi maksymalnie 10 kolejnych miesięcy od dnia następnego po dniu zakończenia trwania usługi utrzymania Sytemu w ramach zamówienia podstawowego a wskazanego w oświadczeniu o skorzystaniu z Prawa Opcji w tym zakresie;
 - 8) Prawo Opcji w zakresie określonym w §2 ust. 5 pkt 3) – wymagany termin realizacji został opisany w §2 ust. 6 pkt 9), natomiast terminy poszczególnych prac zostaną określone każdorazowo w zleceniu, o którym mowa w §7 ust. 6.
2. Terminy realizacji poszczególnych Etapów lub Prawa Opcji, oznaczonych powyżej, będą liczone zgodnie z art. 112 ustawy - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2025 r., poz. 1071).