

**Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
Świadczenie usługi obsługi infolinii: 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: Tak

2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:

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

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-5baa5041-be37-42e3-a2e1-e60c8523b911

2.5.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00366132

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2026-07-28

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: 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:

Zamówienie polega na powtórzeniu usług analogicznych do usług objętych

zamówieniem podstawowym, wykonywanych na warunkach określonych dla tego zamówienia. Zakres planowanego zamówienia pozostaje zgodny z przedmiotem zamówienia podstawowego. Możliwość udzielenia zamówienia polegającego na powtórzeniu podobnych usług została przewidziana w ogłoszeniu o zamówieniu dotyczącym zamówienia podstawowego. (Ogłoszenie nr 2023/BZP 00526806 z dnia 2023-12-01) Zgodnie z punktem 4.2.14 ogłoszenia o zamówieniu Zamawiający przewidział możliwość udzielenia zamówienia, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7, o wartości nieprzekraczającej 30% wartości zamówienia podstawowego. Wartość tych zamówień została uwzględniona przy ustalaniu wartości zamówienia podstawowego.

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

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Numer referencyjny: RzPP-DOA-WAD.260.6.2026

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

4.3.) Wartość zamówienia: 137707,16 PLN

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi obsługi infolinii: Telefonicznej Informacji Pacjenta na rzecz Rzecznika Praw Pacjenta obejmującej:

- a) obsługa połączeń przychodzących na Telefoniczną Informację Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w godzinach 7.00-20.00 w dni robocze (od poniedziałku do piątku) i w godzinach 8.00-18.00 w soboty oraz w godzinach nocnych tj. 22.00-07.00 we wszystkie dni w roku, w tym święta i dni ustawowo wolne,
- b) obsługiwanie połączeń od użytkowników Telefonicznej Informacji Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w języku polskim,
- c) świadczenie usługi połączeń wychodzących w szczególnych określonych sytuacjach i/lub wysyłki SMS, d) prowadzenie bazy wiedzy,
- e) rejestrowanie informacji wymaganych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami Umowy,
- f) przekazywanie raportów bieżących, dziennych i okresowych dotyczących realizacji usług świadczonych przez Wykonawcę,
- g) przekazywanie zgłoszeń wymagających podjęcia działań przez pracowników Zamawiającego w szczególnych, określonych sytuacjach.

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 Sp. z o.o.

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: 2026-06-30

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 169385,81 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:
do 2026-08-30