

**Ogłoszenie o wyniku postępowania
Usługi
Przedłużenie wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON**

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Rola zamawiającego

Postępowanie prowadzone jest samodzielnie przez zamawiającego

1.2.) Nazwa zamawiającego: PAŃSTWOWY FUNDUSZ REHABILITACJI OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1.3.) Oddział zamawiającego: PFRON

1.4.) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 012059538

1.5.) Adres zamawiającego

1.5.1.) Ulica: Aleja Jana Pawła II 13

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 00-828

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@pfron.org.pl

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

1.6.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania:

<https://www.pfron.org.pl>

1.7.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - państwowy fundusz celowy

1.8.) Przedmiot działalności zamawiającego: Ogólne usługi publiczne

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:

Przedłużenie wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-5ab7d0b7-339e-11ef-acf6-4e696a6d8c25

2.5.) Numer ogłoszenia: 2024/BZP 00555478

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2024-10-21

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2024/BZP 00226245/04/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.1 Przedłużenie wsparcia dla systemu zarządzania incydentami w PFRON

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: 2024/BZP 00384277

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: ZP/03/24

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

4.3.) Wartość zamówienia: 486607,64 PLN

4.4.) Rodzaj zamówienia: Usługi

4.5.1.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS, na okres 12 miesięcy od dnia ich aktywacji, zgodnie z wymaganiami OPZ. Rozliczenie usługi dokonywane będzie przez Wykonawcę działającego jako autoryzowany pośrednik sprzedaży usługi.
- 2) w ramach Opcji - Świadczenie usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS - przez kolejne 12 miesięcy.
- 3) w ramach zamówienia gwarantowanego - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.
- 4) w ramach Opcji - Świadczenie usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy.

2. Dostarczane licencje muszą spełniać następujące warunki:

- 1) Wszelkie dostarczane licencje muszą pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producenta, muszą być wolne od wad i usterek oraz muszą być w wersji aktualnej.
- 2) Muszą być ważne przez okres 12 miesięcy liczony od dnia 17.11.2024 r. z opcją przedłużenia o kolejne 12 miesięcy.
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (dalej „OPZ”) zawiera Załącznik nr 1 do SWZ.
4. Zgodnie z art. 441 ustawy Pzp Zamawiający w ramach Umowy zastrzega sobie możliwość skorzystania z opcji (dalej jako „Opcja”).

[Opcja]

5. Zamawiający działając na podstawie art. 441 ustawy Pzp zastrzega sobie prawo do zastosowania opcji, uprawiającej Zamawiającego do:

5.1 wydłużenia terminu świadczenia usług udzielenia licencji na aplikację dla 40 agentów do posiadanego przez Zamawiającego systemu zarządzania incydentami Zendesk Professional Suite i świadczenie usługi w oparciu o model SaaS przez kolejne 12 miesięcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 2 powyżej;

5.2 wydłużenia terminu świadczenia usługi wsparcia technicznego przez okres kolejnych 12 miesięcy ważności 40 licencji, przez certyfikowanych konsultantów w modelu bez konieczności dostępu do instancji Klienta. Usługa świadczona będzie od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 - 17:00 za pomocą zgłoszeń do systemu zgłoszeń Wykonawcy, poprzez dedykowaną skrzynkę e-mail dostarczoną przez Wykonawcę oraz zgłoszeń za pomocą połączeń telefonicznych na dedykowaną infolinię Wykonawcy, o czym mowa w pkt 1 ust. 4 powyżej.

4.5.3.) Główny kod CPV: 48000000-8 - Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

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: 2

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: 524747,52 PLN

6.3.) Cena lub koszt oferty z najwyższą ceną lub kosztem: 605093,75 PLN

6.4.) Cena lub koszt oferty wykonawcy, któremu udzielono zamówienia: 524747,52 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: FLY ON THE CLOUD Spółka z o.o.

7.3.2) Krajowy Numer Identyfikacyjny: Regon: 022370270

7.3.3) Ulica: ul. Rzeźnicza 32/33

7.3.4) Miejscowość: Wrocław

7.3.5) Kod pocztowy: 50-130

7.3.6.) Województwo: dolnośląskie

7.3.7.) Kraj: Polska

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

SEKCJA VIII UMOWA

8.1.) Data zawarcia umowy: 2024-10-21

8.2.) Wartość umowy/umowy ramowej: 524747,52 PLN

8.3.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: 24 miesiące