

Ogłoszenie o wykonaniu umowy
Usługi
„ŚWIADCZENIE OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA”

SEKCJA I - ZAMAWIAJĄCY

1.1.) Nazwa zamawiającego: BIURO RZECZNIKA PRAW PACJENTA

1.3.) Krajowy Numer Identyfikacyjny: REGON 017445217

1.4) Adres zamawiającego

1.4.1.) Ulica: ul. Płocka 11/13

1.4.2.) Miejscowość: Warszawa

1.4.3.) Kod pocztowy: 01-231

1.4.4.) Województwo: mazowieckie

1.4.5.) Kraj: Polska

1.4.6.) Lokalizacja NUTS 3: PL911 - Miasto Warszawa

1.4.9.) Adres poczty elektronicznej: kancelaria@rpp.gov.pl

1.4.10.) Adres strony internetowej zamawiającego: www.gov.pl/rpp

1.5.) Rodzaj zamawiającego: Zamawiający publiczny - jednostka sektora finansów publicznych - organ władzy publicznej - organ administracji rządowej (centralnej lub terenowej)

SEKCJA II – INFORMACJE PODSTAWOWE

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

2.2.) Numer ogłoszenia: 2026/BZP 00365535

2.3.) Wersja ogłoszenia: 01

2.4.) Data ogłoszenia: 2026-07-28

SEKCJA III – PODSTAWOWE INFORMACJE O POSTĘPOWANIU W WYNIKU KTÓREGO ZOSTAŁA ZAWARTA UMOWA

3.1.) Charakter zamówienia:

Zamówienie klasyczne - od kwoty określonej w art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy, ale o wartości mniejszej niż progi unijne

3.2.) Zamówienie było poprzedzone ogłoszeniem o zamówieniu albo ogłoszeniem o zamiarze zawarcia umowy w BZP lub Dz. Urz. UE: Tak

3.2.1.) Numer ogłoszenia w BZP lub Dz. Urz. UE: 2023/BZP 00526806

3.3.) Czy zamówienie dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej:

Nie

3.5.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną:

Zamówienie udzielane jest w trybie podstawowym na podstawie: art. 275 pkt 1 ustawy

3.6.) Rodzaj zamówienia:

Usługi

3.7.) Nazwa zamówienia:

„ŚWIADCZENIE OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA”

3.8.) Krótki opis przedmiotu zamówienia:

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

- 1.1. obsługa połączeń przychodzących na Telefoniczną Informację Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w godzinach 8.00-20.00 w dni robocze (od poniedziałku do piątku) i w godzinach 8.00-16.00 w soboty.
 - 1.2. obsługiwanie połączeń od użytkowników Telefonicznej Informacji Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w języku polskim,
 - 1.3. świadczenie usługi połączeń wychodzących w szczególnych określonych sytuacjach i/lub wysyłki SMS,
 - 1.4. prowadzenie bazy wiedzy,
 - 1.5. rejestrowanie informacji wymaganych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami Umowy,
 - 1.6. przekazywanie raportów bieżących, dziennych i okresowych dotyczących realizacji usług świadczonych przez Wykonawcę,
 - 1.7. przekazywanie zgłoszeń wymagających podjęcia działań przez pracowników Zamawiającego w szczególnych, określonych sytuacjach.
- Miejsce realizacji usługi obsługi infolinii Telefonicznej Informacji Pacjenta (TIP): terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Termin realizacji usługi: 01.02.2024 r. do 30.06.2026 r.

3.9.) Główny kod CPV: 85321000-5 - Administracyjne usługi społeczne

3.10.) Dodatkowy kod CPV:

79140000-7 - Doradztwo prawne i usługi informacyjne

SEKCJA IV – PODSTAWOWE INFORMACJE O ZAWARTEJ UMOWIE

4.1.) Data zawarcia umowy: 2024-01-10

4.2.) Okres realizacji zamówienia:
do 2026-06-30

4.3.) Dane wykonawcy, z którym zawarto umowę:

4.3.1.) Nazwa (firma) wykonawcy, któremu udzielono zamówienia (w przypadku wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia – dotyczy pełnomocnika, o którym mowa w art. 58 ust. 2 ustawy): Arteria Customer Services Arteria Management Sp. z o.o. Sp.k.

4.3.2.) Krajowy Numer Identyfikacyjny: 5862021267

4.3.3.) Ulica: Stawki 2a

4.3.4.) Miejscowość: Warszawa

4.3.5.) Kod pocztowy: 00-193

4.3.6.) Województwo: mazowieckie

4.3.7.) Kraj: Polska

4.4.) Wartość umowy: 1523520,90 PLN

4.5.) Numer ogłoszenia o wyniku postępowania zamieszczonego w BZP lub numer ogłoszenia o udzieleniu zamówienia opublikowanego w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej: 2024/BZP 00027424/01

SEKCJA V PRZEBIEG REALIZACJI UMOWY

5.1.) Czy umowa została wykonana: Tak

5.2.) Termin wykonania umowy: 2026-06-30

5.3.) Czy umowę wykonano w pierwotnie określonym terminie: Tak

5.4.) Informacje o zmianach umowy

5.4.1.) Liczba zmian: 2

5.4.2.) Numer zmiany: 1

5.4.3.) Podstawa prawna zmiany:

art. 455 ust. 2 ustawy

5.4.4.) Przyczyny dokonania zmian:

Zwiększenie obsady infolinii

5.4.5.) Krótki opis zamówienia po zmianie:

Zwiększenie od 1 lipca 2024 r. obsady infolinii w okresie od lipca do grudnia 2024 r. o 1 osobę rozumianą jako 1 stanowisko

konsultanckie x 8 RBH dziennie na każdy dzień roboczy w miesiącu, czyli w sumie o 1 016 RBH.

5.4.6.) Wartość zmiany: 1569284,18

5.4.7.) Kod waluty: PLN

5.4.8.) Wzrost ceny w związku ze zmianą umowy/umowy ramowej: Nie

5.4.2.) Numer zmiany: 2

5.4.3.) Podstawa prawna zmiany:

art. 455 ust. 2 ustawy

5.4.4.) Przyczyny dokonania zmian:

Zmiana wysokości płacy minimalnej w 2026 r. - waloryzacja stawki za roboczogodzinę

5.4.5.) Krótki opis zamówienia po zmianie:

Jw.

5.4.6.) Wartość zmiany: 1573644,09

5.4.7.) Kod waluty: PLN

5.4.8.) Wzrost ceny w związku ze zmianą umowy/umowy ramowej: Tak

5.5.) Łączna wartość wynagrodzenia wypłacona z tytułu zrealizowanej umowy: 1573627,34 PLN

5.6.) Czy umowa została wykonana należycie: Tak

5.7.) Podczas realizacji zamówienia zamawiający kontrolował przewidziane w zawartej umowie wymagania:

nie dotyczy