



ZNAK SPRAWY: CZP.082.1.2020.16.MGE

Wrocław, 17.01.2020 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

Świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla potrzeb Wrocławskiego Centrum Zdrowia SPZOZ w ramach projektu pn. „Program zintegrowanych działań zdrowotnych, społecznych i socjalnych w procesie zdrowienia osób z doświadczeniem choroby psychicznej etap II”

1. ZAMAWIAJĄCY:

Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ ul. Podróźnicza 26/28, 53-208 Wrocław,
NIP: 894 24 60 800; REGON: 000313331

2. TRYB POSTĘPOWANIA:

Postępowanie prowadzone na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29.01.2004r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 ze zm.), zwanej dalej uPzp. Wartość niniejszego zamówienia nie przekracza 30 tys. euro.

Projekt realizowany jest w ramach Działania: 4.1 Innowacje społeczne, Osi priorytetowej: IV. Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa.

3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

KOD CPV: 64210000-1 - Usługi telefoniczne i przesyłu danych

4. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

Świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii dla potrzeb CZP+.

I. Przedmiotem zamówienia jest:

1. Świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej¹ dla pacjentów infolinii.
2. Wykonawca zaproponuje pulę numerów **0800 xxx xxx**, z czego Zamawiający wybierze **jeden numer**.
3. Pacjent dzwoniący na wykupiony numer infolinii 800x zostaje przekierowany na wskazany numer telefonu stacjonarnego lub komórkowego.
4. Przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany przez Zamawiającego numer telefoniczny z możliwością bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.
5. W przypadku awarii łącza dostarczonego przez Wykonawcę, automatyczne przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany numer telefoniczny będący w dyspozycji Zamawiającego.
6. Usługa realizowana będzie od dnia podpisania umowy do 31.12.2021 r. i polegać będzie na:

¹ Przez pojęcie bezpłatnej infolinii, należy rozumieć usługę, nie generującą kosztów po stronie dzwoniącego.



- a) zapewnieniu odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi do prowadzenia Infolinii,
 - b) zapewnieniu przez Wykonawcę:
 - a. sekundowego naliczania opłat za połączenie telefoniczne zgodnie ze stawkami wynikającymi z oferty, bez opłaty inicjującej (wstępnej);
 - b. nienaliczania dodatkowych opłat w przypadku przekierowania na numery będące w dyspozycji Zamawiającego (w sytuacji awarii dostarczonego przez Wykonawcę łącza);
 - c. 24 -godzinnego dostępu do serwisu technicznego;
 - d. systematycznego dostarczania bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu, w formie elektronicznej, na adres: infor@spzoz.wroc.pl Biling dostarczany będzie Zamawiającemu równocześnie z fakturą na zakończenie danego okresu rozliczeniowego;
 - e. przekazywania na każde żądanie Zamawiającego wykazów i statystyk połączeń zawierających w szczególności:
 - średni czas oczekiwania na połączenie uwzględniający porzucone połączenia w danym tygodniu, z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
 - liczbę porzuconych połączeń w trakcie oczekiwania w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
 - średni czas trwania rozmowy w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
 - liczba połączeń przychodzących w danym tygodniu z podziałem na odebrane i porzucone w poszczególnych dniach tygodnia,
- ilość połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
 - czas połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
 - ilość połączeń z poszczególnych stref numerycznych w danym tygodniu,
 - czas połączeń z poszczególnych stref numerycznych w danym tygodniu,
 - ilość połączeń poza godzinami funkcjonowania infolinii.

II. Zasady wykonania przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca, który uzyska zamówienie, zobowiązany będzie do zabezpieczenia nieodpłatnie Zamawiającemu wszelkich urządzeń warunkujących niezawodność świadczonych usług.
2. Wykonawca zapewni:
 - a) dostępność infolinii: 24/7 (24 godziny przez siedem dni w tygodniu),
 - b) Połączenia kierowane na infolinię kierowane będą na wybrany przez Zamawiającego, istniejący numer miejski (71)XXXXXXX
 - c) W wyznaczonych przez Zamawiającego godzinach nastąpi automatyczne przekierowanie połączenia kierowanego na infolinię na inny niż wymieniony w pkt b) istniejący numer miejski lub numer komórkowy.
3. Wykonawca będzie udostępniał miesięczne bilingi, wykazy i statystyki połączeń (wg aktualnych potrzeb Zamawiającego) jak również zapewni możliwość rejestrowania rozmów.



4. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną i dokona wszelkich czynności związanych z uruchomieniem numeru infolinii w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.
5. Wykonawca zapewni pogotowie serwisowe oraz usuwanie awarii leżących po stronie Wykonawcy w czasie maksymalnie do 12 godzin od momentu zgłoszenia. Wszelkie koszty funkcjonowania serwisu ponosi Wykonawca. (Kryterium: usunięcie awarii)
6. Uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do 14 dni od daty podpisania umowy. (Kryterium: Czas uruchomienia)
7. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów, poza określonymi w ofercie, związanych z realizacją zamówienia, w tym związanych z uruchomieniem usługi czy utrzymywaniem łączy.
8. Zamawiający wymaga, aby za inicjację połączenia nie były pobierane opłaty.
9. Warunki serwisu dla usługi bezpłatnej infolinii:
 - a) W przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie określonym w formularzu ofertowym, jednakże nie dłuższym niż 12 godziny od momentu zgłoszenia.
 - b) Naliczanie czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godziny potwierdzonego przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia, nie wyłączając sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
 - c) Zgłaszanie niesprawności lub awarii odbywać się będzie za pomocą telefonu stacjonarnego, komórkowego lub pocztą elektroniczną. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia niesprawności lub awarii przesyłane będą przez Wykonawcę na adres poczty elektronicznej Zamawiającego infor@spzoz.wroc.pl, w terminie do 1 godziny. W potwierdzeniu musi być zawarty numer zgłoszenia.
10. Szacowana ilość połączeń miesięcznie: około 600, przewidywany czas połączeń: 3000 minut. Zamawiający zastrzega sobie prawo aktualizacji danych w tym zakresie w okresie realizacji projektu.

5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA:

Od dnia podpisania umowy - 31.12.2021 r.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość przesunięcia końcowego terminu realizacji umowy na skutek wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego.

6. DODATKOWE INFORMACJE:

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający do powyższego postępowania nie przewiduje zastosowania procedury odwoławczej.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków określonych w niniejszym zapytaniu ofertowym, o czym zawiadomi potencjalnych Wykonawców drogą elektroniczną. W przypadku wprowadzenia takich zmian Zamawiający może wyznaczyć inny termin składania ofert.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakończenia postępowania ofertowego bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert bez podawania przyczyn takiego postępowania.



6. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawców, którzy nie spełniają warunków udziału w postępowaniu. Ofertę Wykonawcy wykluczonego z postępowania uważa się za odrzuconą.

7. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

8. Jeżeli osoba, której oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert.

9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od wyboru oferty, w przypadku, gdy w określonym terminie:

- nie została złożona żadna oferta,
- nie złożono żadnej oferty niepodlegającej odrzuceniu,
- wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie prowadzenia postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego, czego nie można było wcześniej przewidzieć, Zamawiający unieważni postępowanie i przeprowadzi je ponownie.

7. WARUNKI PŁATNOŚCI:

Wynagrodzenie płatne będzie z projektu „Program zintegrowanych działań zdrowotnych, społecznych i socjalnych w procesie zdrowienia osób z doświadczeniem choroby psychicznej etap II”. Płatność zostanie zrealizowana przelewem na konto wskazane przez Wykonawcę. Szczegółowe warunki płatności określone zostaną w umowie.

8. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY:

- a) Ofertę należy sporządzić w formie pisemnej w języku polskim na formularzu ofertowym wg. wzoru stanowiącego załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.
- b) Oferent ma prawo złożyć tylko jedną ofertę.
- c) Koszty przygotowania i złożenia oferty ponosi Oferent.
- d) Oferta oraz wszystkie dokumenty załączone do oferty muszą być podpisane, a kopie potwierdzone „za zgodność z oryginałem” przez Oferenta lub osobę prawnie umocowaną do zaciągnięcia zobowiązań w imieniu Oferenta.
- e) Wszelkie zmiany lub poprawki w tekście oferty muszą być parafowane własnoręcznie przez Oferenta lub osobę prawnie umocowaną do zaciągnięcia zobowiązań w imieniu Oferenta.
- f) W celu prawidłowego przygotowania oferty, Oferent może zwrócić się do Zamawiającego o udzielenie informacji niezbędnych do prawidłowego złożenia oferty.
- g) W przypadku gdy Oferent nie przedstawił wszystkich wymaganych dokumentów lub gdy oferta zawiera braki formalne, komisja wzywa oferenta do usunięcia tych braków w wyznaczonym



terminie pod rygorem odrzucenia oferty.

- h) Oferent może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę, jeżeli w formie pisemnej powiadomi Udzielającego zamówienia o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu oferty, nie później jednak niż przed upływem terminu składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone według takich samych wymagań jak składana oferta tj., w kopercie odpowiednio oznakowanej z dopiskiem „Zmiana oferty” lub „Wycofanie Oferty”.
- i) Oferent jest związany ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.
- j) Po upływie terminu składania ofert złożone w postępowaniu oferty wraz z wszelkimi załączonymi dokumentami nie podlegają zwrotowi.
- k) Udzielający zamówienia przed podpisaniem umowy może żądać, aby złożone w ofercie kopie dokumentów zostały przedstawione do wglądu w oryginałach.
- l) Zamawiający dopuszcza możliwość składania ofert częściowych.
- m) Zamawiający zastrzega, iż zamówienie nie mogą być udzielane podmiotom powiązanim z nim osobowo lub kapitałowo.

9. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB SKŁADANIA OFERT:

1. Ofertę należy złożyć w formie pisemnej **do dnia 29.01.2020 r. do godziny 09:00:**
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: mgebus@spzoz.wroc.pl wpisując w temacie wiadomości „**INFOLINIA CZP+**”
 - b) lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej na adres jednostki Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ przy ul. Ostrowskiego 13 c o nazwie Centrum Zdrowia Psychicznego + wraz z dopiskiem na kopercie: „**INFOLINIA CZP+**”.
 - c) lub osobiście na adres jednostki Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ przy ul. Ostrowskiego 13 c o nazwie Centrum Zdrowia Psychicznego + w kopercie z dopiskiem: „**INFOLINIA CZP+**”.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo negocjacji ceny z Wykonawcą, który uzyska najwyższą liczbę punktów, jeżeli zaproponowana cena będzie przewyższać budżet Zamawiającego. Negocjacje dotyczące ceny nie będą prowadzone w przypadku zaproponowania przez Wykonawcę ceny równej bądź niższej od zapisanej w budżecie projektu.
3. Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert zmienić lub wycofać swoją ofertę.
4. Zapoznanie się z treścią ofert nastąpi u Zamawiającego (jednostce organizacyjnej Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ przy ul. Ostrowskiego 13 c o nazwie Centrum Zdrowia Psychicznego +),
5. Zamawiający drogą mailową zawiadomi Wykonawcę o wyborze najkorzystniejszej oferty.



6. Wykonawcy, którzy złożą oferty zostaną zawiadomieni o wynikach postępowania w formie elektronicznej (e-mail) lub telefonicznie na adres i numer wskazany w ofercie.

10. KRYTERIA I SPOSÓB OCENY OFERT:

1. Kryterium nr 1 - Cena oferty brutto C - waga 70%.
2. Kryterium nr 2 - Usunięcie awarii K - waga 20 %,
3. Kryterium nr 3 - Czas uruchomienia infolinii T - waga 10 %.

Przy wyborze ofert Zamawiający będzie stosował następujące kryteria:

Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty spośród ofert niepodlegających odrzuceniu przy zastosowaniu poniższych kryteriów:

10.1. Kryterium „Cena oferty” C

Kryterium nr 1 - Cena oferty brutto - będzie określona proporcjonalnie wg wzoru:

najniższa cena brutto z badanych ofert

$$C = \frac{\text{.....}}{\text{.....}} \times 100 \text{ pkt}$$

cena brutto oferty badanej

10.2. Kryterium „Usunięcie awarii K”

Zasada przyznawanie punktów za „Usunięcie awarii K”

L.p	Czas do usunięcia awarii	Ilość punktów
1	Do 12 godzin	0
2	Do 8 godzin	50
3	Do 4 godzin	100

10.3. Kryterium „Czas uruchomienia infolinii T”

Zasada przyznawanie punktów za „Czas uruchomienia infolinii T”

L.p	Czas uruchomienia infolinii	Ilość punktów
1	Czas uruchomienia infolinii do 14 dni od podpisania umowy	0
2	Czas uruchomienia infolinii od 8 do 10 dni od podpisania umowy	50



3	Czas uruchomienia infolinii do 7 dni od podpisania umowy	100
---	--	-----

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta Wykonawcy która uzyska łącznie największą ilość punktów (W) za sumę wszystkich kryteriów wg wzoru (tj. najwyższą wartość wskaźnika W):

$W = (C \times 0,7) + (K \times 0,2) + (T \times 0,1)$ gdzie:

W - wskaźnik oceny oferty,

C - liczba punktów przyznana ofercie ocenianej w kryterium „Cena ofertowa”,

K - liczba punktów przyznana ofercie ocenianej w kryterium „Usunięcie awarii”,

T - liczba punktów przyznana ofercie ocenianej w kryterium „Czas uruchomienia infolinii”.

11. TERMIN I MIEJSCE REALIZACJI ZAMÓWIENIA

Miejsce: ul. Podróżnicza 26/28 53-208 Wrocław

Termin realizacji zamówienia: zgodnie z ofertą z pkt. 3.3, jednakże nie dłużej niż 14 dni od podpisania umowy.

12. OSOBA UPOWAŻNIONA DO KONTAKTU W SPRAWIE ZAMÓWIENIA

Osoba do kontaktu w sprawie zapytania ofertowego:

Marek Dziarski, tel. 71 39 11 762, mail: infor@spzoz.wroc.pl

Arkadiusz Strzałkowski, tel. 71 39 11 762, mail: infor@spzoz.wroc.pl

Tomasz Sztuka, tel. 71 39 11 762, mail: infor@spzoz.wroc.pl

Monika Gębuś, Tel. 71 369 90 61, mail: mgebus@spzoz.wroc.pl

13. ZAŁĄCZNIKI:

a) Załącznik nr 1 - Formularz Ofertowy,

b) Załącznik nr 2 - Oświadczenie Oferenta.

c) Załącznik nr 3 - Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych,

d) Załącznik nr 4 - Oświadczenie o braku powiązań kapitałowych i osobowych,

Dyrektor
Wojciech Sztuka

