

**Ogłoszenie o zamówieniu
Usługi
„ŚWIADCZENIE OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA 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. Młynarska 46

1.5.2.) Miejscowość: Warszawa

1.5.3.) Kod pocztowy: 01-171

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

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

1.7.) 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 OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA”

2.4.) Identyfikator postępowania: ocds-148610-346dd81e-7a20-11ee-a60c-9ec5599dddc1

2.5.) Numer ogłoszenia: 2023/BZP 00478260

2.6.) Wersja ogłoszenia: 01

2.7.) Data ogłoszenia: 2023-11-06

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

2.9.) Numer planu postępowań w BZP: 2022/BZP 00029789/04/P

2.10.) Identyfikator pozycji planu postępowań:

1.3.4 Świadczenie obsługi Telefonicznej Informacji Pacjenta dla Biura Rzecznika Praw Pacjenta

2.11.) O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, o których mowa w art. 94 ustawy: Nie

2.13.) O zamówienie mogą ubiegać się wyłącznie wykonawcy, którzy spełniają warunki określone w art. 361 ustawy – usługi społeczne: Nie

2.14.) Czy zamówienie albo umowa ramowa dotyczy projektu lub programu współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej: Nie

2.16.) Tryb udzielenia zamówienia wraz z podstawą prawną

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

SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA

3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania

<https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-346dd81e-7a20-11ee-a60c-9ec5599dddc1>

3.2.) Zamawiający zastrzega dostęp do dokumentów zamówienia: Nie

3.4.) Wykonawcy zobowiązani są do składania ofert, wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, oświadczeń oraz innych dokumentów wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej: Tak

3.5.) Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami - adres strony internetowej: Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami, w tym wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje, odbywa się przy użyciu Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem: <https://ezamowienia.gov.pl> Zamawiający może również komunikować się z Wykonawcami za pomocą poczty elektronicznej, email kancelaria@rpp.gov.pl Korzystanie z Platformy e-Zamówienia jest bezpłatne. Wykonawca zamierzający wziąć udział w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego musi posiadać konto podmiotu „Wykonawca” na Platformie e-Zamówienia. Szczegółowe informacje na temat zakładania kont podmiotów oraz zasady i warunki korzystania z Platformy e-Zamówienia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia, dostępny na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> oraz informacje zamieszczone w zakładce „Centrum Pomocy”. Przeglądanie i Pobieranie publicznej treści dokumentacji postępowania nie wymaga posiadania konta na Platformie e-Zamówienia ani logowania.

3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej: Sposób sporządzenia dokumentów elektronicznych musi być zgodny z wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz. U. z 2020 poz. 2452) oraz rozporządzeniu Ministra Rozwoju, Pracy i Technologii z dnia 23 grudnia 2020 r. w sprawie podmiotowych środków dowodowych oraz innych dokumentów lub oświadczeń, jakich może żądać Zamawiający od Wykonawcy (Dz. U. z 2020 poz. 2415). Oferty, oświadczenia o których mowa w art. 125 ust. 1 Ustawy Pzp., podmiotowe środki dowodowe, w tym oświadczenie o którym mowa w art. 117 ust. 4 ustawy Pzp, oraz zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby, o którym mowa w art. 118 ust. 3 ustawy Pzp., pełnomocnictwo, sporządza się w postaci elektronicznej, w formatach danych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 18 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2023 r. poz. 57).

3.8.) Zamawiający wymaga sporządzenia i przedstawienia ofert przy użyciu narzędzi elektronicznego modelowania danych budowlanych lub innych podobnych narzędzi, które nie są ogólnie dostępne: Nie

3.12.) Oferta - katalog elektroniczny: Nie dotyczy

3.14.) Języki, w jakich mogą być sporządzane dokumenty składane w postępowaniu:

polski

3.15.) RODO (obowiązek informacyjny): Informacja na temat ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych zgodnie z art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r., w związku z prowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego znajdują się w rozdziale XXXIII SWZ.

SEKCJA IV – PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

4.1.) Informacje ogólne odnoszące się do przedmiotu zamówienia.

4.1.1.) Przed wszczęciem postępowania przeprowadzono konsultacje rynkowe: Nie

4.1.2.) Numer referencyjny: RzPP-DOA-WAD.260.1.5.2023

4.1.3.) Rodzaj zamówienia: Usługi

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

4.1.8.) Możliwe jest składanie ofert częściowych: Nie

4.1.13.) Zamawiający uwzględnia aspekty społeczne, środowiskowe lub etykiety w opisie przedmiotu zamówienia: Nie

4.2. Informacje szczegółowe odnoszące się do przedmiotu zamówienia:

4.2.2.) Krótki opis przedmiotu zamówienia

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

- 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.

- obsługiwanie połączeń od użytkowników Telefonicznej Informacji Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w języku polskim,
- świadczenie usługi połączeń wychodzących w szczególnych określonych sytuacjach i/lub wysyłki SMS,
- prowadzenie bazy wiedzy,
- rejestrowanie informacji wymaganych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami Umowy,
- przekazywanie raportów bieżących, dziennych i okresowych dotyczących realizacji usług świadczonych przez Wykonawcę,
- 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: 01.01.2024 r. do 30.06.2026 r.

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

4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:

79140000-7 - Doradztwo prawne i usługi informacyjne

4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje: Nie

4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej: do 2026-06-30

4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia: Nie

4.2.13.) Zamawiający przewiduje udzielenie dotychczasowemu wykonawcy zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Tak

4.2.14.) Przedmiot, wielkość lub zakres oraz warunki zamówień na podobne usługi lub roboty budowlane: Zamawiający przewiduje udzielenie zamówień o których mowa w art. 214 ust. 7 ustawy Pzp, których wartość nie przekroczy 50% wartości zamówienia podstawowego. Zamówienie będzie polegało na powtórzeniu usług określonych w Opisie przedmiotu zamówienia na warunkach jakich zostało udzielone zamówienie podstawowe.

4.3.) Kryteria oceny ofert

4.3.2.) Sposób określania wagi kryteriów oceny ofert: Procentowo

4.3.3.) Stosowane kryteria oceny ofert: Kryterium ceny oraz kryteria jakościowe

Kryterium 1

4.3.5.) Nazwa kryterium: Cena

4.3.6.) Waga: 60

Kryterium 2

4.3.4.) Rodzaj kryterium:

organizacja, kwalifikacje zawodowe i doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia

4.3.5.) Nazwa kryterium: Doświadczenie w realizacji obsługi infolinii dla połączeń przychodzących (D1)

4.3.6.) Waga: 20

Kryterium 3

4.3.4.) Rodzaj kryterium:

organizacja, kwalifikacje zawodowe i doświadczenie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia

4.3.5.) Nazwa kryterium: Doświadczenie Kierownika Projektu Infolinii (D2)

4.3.6.) Waga: 20

4.3.10.) Zamawiający określa aspekty społeczne, środowiskowe lub innowacyjne, żąda etykiet lub stosuje rachunek kosztów cyklu życia w odniesieniu do kryterium oceny ofert: Nie

SEKCJA V - KWALIFIKACJA WYKONAWCÓW

5.1.) Zamawiający przewiduje fakultatywne podstawy wykluczenia: Nie

5.3.) Warunki udziału w postępowaniu: Tak

5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.

1. W celu oceny zdolności Wykonawcy do należytego wykonania zamówienia Zamawiający wymaga od Wykonawców wykazania spełnienia następujących warunków udziału w postępowaniu:

1.1.w zakresie zdolności do występowania w obrocie gospodarczym:

Zamawiający nie wskazuje warunku;

1.2.w zakresie uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów:

Zamawiający nie wskazuje warunku;

1.3.w zakresie sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną 500 000 zł.

1.4.w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej:

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie zrealizował usługi polegające na realizacji zadań obsługi telefonicznej klientów za pośrednictwem Infolinii związanej z obsługą połączeń przychodzących (inbound);

a) w których miesięczny wolumen ruchu przychodzącego wynosił co najmniej 20 000 połączeń dla każdej z usług (uśrednionych w ciągu roku lub okresie, który obejmowały usługi);

b) które były świadczone nieprzerwanie przez okres co najmniej 12 miesięcy każda.

Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że dysponuje osobami zdolnymi do wykonania zamówienia o kwalifikacjach zawodowych, doświadczeniu i wykształceniu niezbędnym do wykonania zamówienia, odpowiadającym warunkom określonym poniżej:

a) Kierownika projektu - 1 osoba, która: posiada wyższe wykształcenie oraz brała udział w roli Kierownika projektu w co najmniej jednym projekcie informatycznym związanym z obsługą Infolinii, w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert w tym postępowaniu oraz posiada kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami; posiada co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu roli/funkcji Kierownika Projektu w zakresie projektów informatycznych lub świadczenia usług telefonicznych.

b) Kierownika Nadzoru Infolinii - 1 osoba, która: posiada wyższe wykształcenie oraz brała udział w roli Kierownika projektu w co najmniej jednym projekcie telefonicznej obsługi klienta, w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert oraz: posiada kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami, posiada co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 1 rok doświadczenia w pełnieniu roli/funkcji Kierownika/Koordynatora call center zatrudniającego na jednej zmianie co najmniej 10 osób lub Kierownika Projektu Infolinii, obsługiwanego przez co najmniej 10 osób na jednej zmianie.

c) Administratora systemów call center –1 osoba, która: posiada wyższe wykształcenie oraz brała udział w roli administratora w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii trwającym co najmniej 12 miesięcy, w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert oraz była odpowiedzialna za administrowanie systemem infolinii, w którym pracowało co najmniej 15 konsultantów, w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert przez co najmniej 12 miesięcy

d) Kierownika ds. szkoleń –1 osoba, która: posiada wyższe wykształcenie oraz brała udział w roli Kierownika lub Koordynatora ds. szkoleń w co najmniej jednym projekcie informatycznym wspierającym utrzymanie lub zorganizowanie infolinii i była odpowiedzialna za przeszkolenie co najmniej 10 konsultantów, w ostatnich 3 latach przed upływem terminu składania ofert przez co najmniej 12 miesięcy, posiada odpowiednią wiedzę w zakresie tematyki szkoleń umożliwiającą weryfikację pracy konsultantów, posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla infolinii.

e) Koordynatora Ochrony Danych –1 osoba.

3. Zamawiający dokona oceny spełnienia przez Wykonawców warunków określonych w rozdz. VII pkt. 1 w oparciu o kompletność oraz prawidłowość złożonych dokumentów i oświadczeń jakich żąda Zamawiający. Ocena zostanie dokonana na podstawie treści tych dokumentów, wg formuły spełnia/ nie spełnia. Oświadczenia i dokumenty będą badane pod względem formalno-prawnym, a także, czy informacje w nich zawarte potwierdzają spełnienie wymagań Zamawiającego, w tym w zakresie zgodności ze stanem faktycznym. Z treści załączonych dokumentów musi wynikać jednoznacznie, iż Wykonawca spełnił ww. warunki.

4. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełnienia warunków, o których mowa w rozdz. VII pkt. 1 SWZ w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej podmiotów udostępniających zasoby, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych (art. 118 ustawy PZP).

5. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia wykonawcy mogą polegać na zdolnościach podmiotów udostępniających zasoby, jeśli podmioty te wykonują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.

6. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, składa wraz z ofertą zobowiązanie podmiotu udostępniającego zasoby do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji danego zamówienia lub inny podmiotowy środek dowodowy potwierdzający, że Wykonawca realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów. Wzór zobowiązania stanowi Załącznik nr 8 do SWZ.

7. Dokument, o którym mowa w pkt. 6, musi potwierdzać, że stosunek łączący Wykonawcę z podmiotami udostępniającymi zasoby gwarantuje rzeczywisty dostęp do tych zasobów oraz określa w szczególności:

7.1. zakres dostępnych Wykonawcy zasobów podmiotu udostępniającego zasoby;

7.2. sposób i okres udostępnienia Wykonawcy i wykorzystania przez niego zasobów podmiotu udostępniającego te zasoby przy wykonywaniu zamówienia;

7.3. czy i w jakim zakresie podmiot udostępniający zasoby, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

8. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez podmioty udostępniające zasoby zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w rozdziale VII ust. 1 SWZ, a także bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu

podstawy wykluczenia, które zostały przewidziane względem Wykonawcy w rozdziale XV.

9. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe, sytuacja ekonomiczna lub finansowa o których mowa powyżej, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:

9.1. zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami albo,

9.2. wykazał, że samodzielnie spełnia warunki udziału w postępowaniu.

10. Wykonawca nie może, po upływie terminu składania ofert, powoływać się na zdolności lub sytuację podmiotów udostępniających zasoby, jeżeli na etapie składania ofert nie polegał on w danym zakresie na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby.

11. Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, odpowiada solidarnie z Wykonawcą, który polega na jego sytuacji finansowej lub ekonomicznej, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów podmiot ten nie ponosi winy.

12. Oceniając zdolność techniczną lub zawodową Zamawiający może na każdym etapie postępowania uznać, że Wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli posiadanie przez Wykonawcę sprzecznych interesów, w szczególności zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych Wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze Wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.

13. Wykonawca, którego oferta zostanie najwyżej oceniona, na wezwanie Zamawiającego, zobowiązany będzie złożyć dokumenty podmiotu na którego zasoby powoływał się w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu potwierdzające:

13.1. spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie w jakim wykonawca powołuje się na jego zasoby oraz

13.2. dokumenty potwierdzające brak podstaw do wykluczenia tego podmiotu z postępowania.

5.5.) Zamawiający wymaga złożenia oświadczenia, o którym mowa w art.125 ust. 1 ustawy: Tak

5.6.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie niepodlegania wykluczeniu: Zgodnie z art. 274 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający wzywa wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni od dnia wezwania, aktualnych na dzień złożenia następujących podmiotowych środków dowodowych:

1) dokumentów potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia ze wskazaniem sumy gwarancyjnej tego ubezpieczenia;

2) wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy. Wzór wykazu usług stanowi Załącznik nr 5 do SWZ;

3) wykazu osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich uprawnień, niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami; wzór wykazu osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego stanowi Załącznik nr 6 do SWZ;

4) odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;

5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu: Zgodnie z art. 274 ust. 1 ustawy Pzp, Zamawiający wzywa wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 5 dni od dnia wezwania, aktualnych na dzień złożenia następujących podmiotowych środków dowodowych:

1) dokumentów potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia ze wskazaniem sumy gwarancyjnej tego ubezpieczenia;

2) wykazu usług wykonanych, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane lub są wykonywane, oraz załączeniem dowodów określających, czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi zostały wykonane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy. Wzór wykazu usług stanowi Załącznik nr 5 do SWZ;

3) wykazu osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich uprawnień, niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami; wzór wykazu osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego stanowi Załącznik nr 6 do SWZ;

4) odpisu lub informacji z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, w zakresie art. 109 ust. 1 pkt 4 ustawy, sporządzonych nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji;

5.9.) Zamawiający przewiduje uzupełnienie przedmiotowych środków dowodowych: Nie

SEKCJA VI - WARUNKI ZAMÓWIENIA**6.1.) Zamawiający wymaga albo dopuszcza oferty wariantowe:** Nie**6.3.) Zamawiający przewiduje aukcję elektroniczną:** Nie**6.4.) Zamawiający wymaga wadium:** Tak**6.4.1) Informacje dotyczące wadium:**

Warunkiem udziału w postępowaniu przetargowym jest wniesienie wadium w wysokości: 20000,00 zł (słownie: dwadzieścia tysięcy złotych 00/100).

Wadium może być wniesione według wyboru wykonawcy w jednej lub kilku następujących formach (art.97 ust. 7 ustawy Pzp):

1. pieniądzu,
2. gwarancjach bankowych,
3. gwarancjach ubezpieczeniowych,
4. poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6 b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2019 r., poz. 310, 836 i 1572).

Wadium wniesione w pieniądzu należy wpłacić przelewem na rachunek bankowy Rzecznika Praw Pacjenta w Narodowym Banku Polskim nr 92 1010 1010 0040 6613 9120 0000. Wskazane jest dołączenie kopii przelewu do oferty przetargowej. Skuteczne wniesienie wadium w pieniądzu następuje z chwilą wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy, o którym mowa w ust. 3, przed upływem terminem składania ofert.

Dokumenty, o których mowa powyżej, muszą obejmować swym zakresem wszelkie roszczenia Zamawiającego z tytułu wystąpienia zdarzeń, o których mowa w art. 98 ust. 6 ustawy Pzp, przy czym:

- 1) w przypadku gdy Wykonawcy wspólnie ubiegają się o udzielenie zamówienia, dokumenty te muszą obejmować swym zakresem wszelkie roszczenia Zamawiającego z tytułu związanych z postępowaniem o udzielenie zamówienia działań lub zaniechań każdego z nich,
- 2) dokumenty te będą zawierały klauzule zapłaty sumy wadialnej na rzecz zamawiającego bezwarunkowo i na pierwsze żądanie.

Jeżeli wadium jest wnoszone w formie gwarancji lub poręczenia, wykonawca przekazuje zamawiającemu wraz z ofertą oryginał gwarancji lub poręczenia, w postaci elektronicznej.

6.5.) Zamawiający wymaga zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie**6.7.) Zamawiający przewiduje unieważnienie postępowania, jeśli środki publiczne, które zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia nie zostały przyznane:** Tak**SEKCJA VII - PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY****7.1.) Zamawiający przewiduje udzielenia zaliczek:** Nie**7.3.) Zamawiający przewiduje zmiany umowy:** Tak**7.4.) Rodzaj i zakres zmian umowy oraz warunki ich wprowadzenia:**

Strony przewidują możliwość dokonania zmiany Umowy w trybie art. 455 ust. 1 pkt 1 Pzp w razie:

- a) zmiany przepisów prawa, które to zmiany mają bezpośredni wpływ na realizację Umowy w ten sposób, że czynią wykonanie Umowy na dotychczasowych zasadach niecelowym, niezgodnym z wymaganiami – zakres zmiany: zmiana polegać będzie na dostosowaniu Umowy do obowiązujących przepisów prawa;
- b) zmiany przepisów prawa w zakresie dotyczącym stawki podatku VAT – zakres zmiany: zmiana polegać będzie na zmianie wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy za wykonywanie Umowy w okresie od dnia obowiązywania zmienionej stawki podatku;
- c) gdy wynikną rozbieżności lub niejasności w Umowie, których nie można będzie usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej postanowień – zakres zmiany: zmiana polegać będzie na wyeliminowaniu rozbieżności i jednoznacznym sprecyzowaniu zapisów Umowy wywołujących wątpliwości pomiędzy Stronami;
- d) gdy wystąpi konieczność zwiększenia obsady Konsultantów w przypadkach określonych w OPZ – zakres zmiany: zmiana będzie polegać na zwiększeniu obsady personalnej na Telefonicznej Informacji Pacjenta (TIP).

7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Tak**7.6.) Zamawiający przewiduje następujące wymagania związane z realizacją zamówienia:**

w zakresie zatrudnienia na podstawie stosunku pracy, w okolicznościach, o których mowa w art. 95 ustawy

SEKCJA VIII – PROCEDURA

8.1.) Termin składania ofert: 2023-11-14 10:00

8.2.) Miejsce składania ofert: Wykonawca przygotowuje ofertę przy pomocy „Formularza ofertowego”, stanowiącego Załącznik nr 3 do SWZ, udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia

8.3.) Termin otwarcia ofert: 2023-11-14 12:00

8.4.) Termin związania ofertą: 30 dni