**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Cel i przedmiot zamówienia:**
2. Obsługa merytoryczna i techniczna Placówki – Centrum Przedsiębiorcy Punkt Kontaktowy (CPPK), zwaną dalej Placówką CPPK lub CPPK lub Placówką w lokalizacji na terenie Polski, którą zapewnia Wykonawca.
3. Zapewnienie realizacji zadań, dla których punkt został utworzony w ramach realizacji przez Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii Projektu dofinansowanego ze środków UE pt.: “Rozwój Pojedynczego Punktu Kontaktowego Trzeciej Generacji”.
4. **Informacje ogólne – kontekst:**

CPPK umożliwia świadczenie osobom fizycznym, w szczególności przedsiębiorcom, procedur administracyjnych, realizowanych drogą elektroniczną, za pośrednictwem fizycznej placówki. Placówka w jednym miejscu będzie integrować usługi administracji, z których będą mogli korzystać użytkownicy zewnętrzni. Usługi będą udostępnione w trzech wymiarach:

* informacyjnym – możliwość uzyskania informacji na temat obowiązujących przepisów, procedur administracyjnych związanych z działalnością gospodarczą oraz usług dostępnych drogą elektroniczną,
* interakcyjnym – możliwość rozmowy wyznaczonym konsultantem lub pracownikiem administracji, możliwość skorzystania z urządzeń elektronicznych umożliwiających dostęp do portali i systemów e-administracji oraz uzyskanie odpowiedzi na pytania związane z ww. tematami,
* transakcyjnym – możliwość złożenia wniosku on-line w danej sprawie administracyjnej i otrzymanie odpowiedzi od podmiotu publicznego (w formie dokumentu elektronicznego), na wskazany przez przedsiębiorcę lub inny podmiot adres elektroniczny w systemie teleinformatycznym organu administracji publicznej.

Centrum Przedsiębiorcy Punkt Kontaktowy ma za zadanie upowszechniać możliwość korzystania z usług elektronicznych świadczonych przez organy administracji publicznej dla przedsiębiorców i zapewniać jeden centralny punkt integracji i promocji ww. usług.

1. **Zakres przedmiotu zamówienia - zadania Wykonawcy**

W ramach działania CPPK Wykonawca zapewni m.in. następujące elementy:

* **Udostępnienie narzędzi elektronicznego zaufania** - możliwość uzyskania narzędzi zapewniających potwierdzanie tożsamości w systemach administracji (podpis elektroniczny z certyfikatem kwalifikowanym, Profil Zaufany ePUAP). Dzięki uzyskanym narzędziom użytkownik będzie miał możliwość realizacji usług transakcyjnych za pośrednictwem CPPK. W przypadku pojawienia się alternatywnych metod autentykacji w systemach administracji publicznej (np. e-Dowód), ich implementacja powinna być możliwa w ramach funkcjonowania CPPK. Zadaniem Wykonawcy będzie asysta w uzyskaniu przez przedsiębiorcę ww. narzędzi.
* **Doradztwo biznesowe (edukacja w zakresie kompetencji cyfrowych)** – zadaniem Wykonawcy będzie edukacja w zakresie możliwości wykorzystania usług elektronicznych świadczonych przez administrację publiczną tzw. asysta w procesie rejestracji do systemów e-administracji i złożenia wniosku w formie dokumentu elektronicznego w danej sprawie.
* **Integracja z systemami zewnętrznymi –** CPPK jest zintegrowane z systemami e-administracji tzn. umożliwia dostęp do platform poszczególnych urzędów oraz umożliwia przekazywanie drogą elektroniczną informacji do nich. Wykonawca zapewni należytą staranność w obsłudze CPPK zintegrowanego z innymi systemami, wymienionymi wyżej.
* **Integracja CPPK z Centrum Pomocy –** w CPPK będzie istniała możliwość otrzymania bezpłatnej konsultacji z pracownikami Infolinii Centrum Pomocy. Dostęp do infolinii zapewni Zamawiający i będzie on możliwy kilkoma kanałami m.in.:
	+ telefonicznie – za pomocą połączenia zwykłego lub internetowego,
	+ wideo połączenie,
	+ dostęp dla osób niesłyszących – z pośrednictwem konsultanta migowego,
	+ porozmawianie na czacie tekstowym,
	+ skorzystanie z bazy wiedzy Wirtualnego Urzędnika.

Wykonawca zapewni dostęp i asystę zainteresowanym skorzystaniem z Centrum Pomocy.

* **Informowanie o procedurach i sprawach administracyjnych** – Zadaniem Wykonawcy w CPPK będzie udostępnianie informacji na temat procedur administracyjnych oraz formuły ich załatwiania. Użytkownik skorzysta na miejscu z gotowych lub interaktywnych instrukcji (udostępnianych na serwisie Biznes.gov.pl) wyjaśniających krok po kroku daną procedurę (poradniki przedsiębiorcy) oraz uzyska odpowiedzi na zadane pytania związane z działalnością gospodarczą (z wyłączeniem doradztwa indywidualnego).
* **Dystrybuowanie informacji na temat dofinansowania działalności** – zadaniem Wykonawcy będzie przekazanie informacji o możliwości uzyskania dofinansowania dla podejmowanej lub prowadzonej działalności gospodarczej – przede wszystkim o szeroko rozumianej pomocy publicznej (środki krajowe i zagraniczne).
* **Udostępnianie wydarzeń i konferencji, warsztatów, spotkań branżowych** – w CPPK będzie istniała możliwość uczestnictwa w wydarzenia przeznaczonych dla przedsiębiorców i osób zainteresowanych rozpoczęciem prowadzenia działalności gospodarczej. Ww. spotkania będą organizowane z własnej inicjatywy CPPK lub na zlecenie organów administracji publicznej po wcześniejszym uzgodnieniu i zatwierdzeniu przez CPPK. Koordynacja lub organizacja ww. zadań stanowi zadanie Wykonawcy.
* **Usługi dodatkowe (obce)** – Wykonawca zapewni asystę przy wykorzystaniu usług dodatkowych niezbędnych do utrzymania wysokiej jakościowo i kompleksowej obsługi użytkowników CPPK, jak np. możliwość wykonania kopii dokumentów, doradztwa finansowo-księgowego, podatkowego, usług operatora pocztowego.
* **Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu** – realizacja tej funkcjonalności przez Wykonawcę powinna być zapewniona poprzez wykonywanie działań edukacyjno – doradczo - informacyjnych mających na celu niwelowanie różnicy między tymi osobami, które mają dostęp do technologii informacyjnych, a tymi, które takiego dostępu nie mają. Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu to jedno z zadań Wykonawcy.
1. Zasady funkcjonowania Centrum Przedsiębiorcy Punktu Kontaktowego
2. Dostępność placówki w godzinach 9-17
3. Organizacja minimum 1 spotkania w kwartale dla minimalnie 20 uczestników/ przedsiębiorców
4. Zapewnienie konsultacji - minimum 1 raz w miesiącu eksperta związanego z administracją publiczną(ekspert podatkowy, od księgowości itp.) – zgodnie z zakresem zadań realizowanych w Placówce CPPK
5. Udostępnienie możliwości potwierdzenia Profilu Zaufanego. Funkcjonowanie CPPK zakłada komplementarność usług. Przedsiębiorca i inne osoby nieposiadające podpisu elektronicznego, ani Profilu Zaufanego ePUAP uzyskają możliwość skorzystania z e-usług różnych organów administracji. Osoby dotąd wykluczone cyfrowo będą mogły za pośrednictwem CPPK uzyskać Profil Zaufany oraz instrukcje w zakresie możliwości jego wykorzystania. W tym obszarze możliwa jest współpraca zarówno z wybranym organem administracji, w którym obecnie można potwierdzić Profil, jak również współpraca z podmiotem komercyjnym, np. operatorem pocztowym (Poczta Polska S.A.) lub oddziałem instytucji kredytowej.
6. Nie przewiduje się odpłatności przez użytkowników za usługi asysty doradców CPPK, rozumianych jako korzystanie przy ich pomocy z e-usług administracji (dostęp do stanowiska wyposażonego w komputer podłączony do sieci Internet) i pomocy CPPK rozmowa z konsultantem) lub udział w wydarzeniach edukacyjnych organizowanych w placówce. Możliwe jest wprowadzenie usług odpłatnych po akceptacji Zamawiającego dla podniesienia atrakcyjności oferty szczególnie takich, które mieszczą się w zakresie doradztwa i usług niezwiązanych z realizacją e-usług. W początkowym etapie mogłyby to być również usługi finansowe (np. otwarcie rachunku bankowego), administracyjno-biurowe (wydruk, ksero) oraz specjalistyczne szkolenia.
7. Osoby zatrudnione w placówce stanowią personel zapewniony przez Wykonawcę (minimum 3 – maksymalnie 5 konsultantów zapewnionych przez Wykonawcę) oraz dodatkowe osoby, które mogłyby wspierać przedsiębiorców w zakresie realizacji procedur administracyjnych.
8. Formuła działania placówki powinna przyjąć zasadę, iż nie stanowi ona biura podawczego instytucji publicznej dla wniosków składanych w formie papierowej, ale umożliwia asystę dla złożenia wniosku w formie elektronicznej.
9. Lokalizacja i charakterystyka CPPK
10. Wykonawca zapewni do realizacji zadania dostęp do Placówki znajdującą się na terenie Polski, w mieście wojewódzkim lub mieście o minimalnej liczbie mieszkańców wyższej niż 100 000.
Placówka będzie znajdować się w centralnej części miasta z łatwą możliwością dojazdu od dworca kolejowego i autobusowego, max. 20 - 30 minut komunikacją miejską.
11. Placówka powinna zostać wyposażona podobnie jak w zestawieniu opisanym w załączniku nr 1 do SOPZ.

Wykonawca zapewni i opłaci wszystkie koszty Placówki, w tym dostęp do mediów (prąd, woda, internet).

1. **Termin realizacji zamówienia**
2. Termin świadczenia usługi – 12 miesięcy liczonych od dnia podpisania umowy.
3. **Standardy usług**
4. Zgodnie z najlepszymi praktykami w zakresie obsługi merytorycznej kontaktu z przedsiębiorcą. Przykładowy Standard Obsługi i Instrukcja stanowią załącznik nr 2 do SOPZ.
5. **Wymagania dotyczące współpracy Zamawiającego z Wykonawcą**
6. Wykonawca i Zamawiający wyznaczą osobę prowadzącą zlecenie oraz osobę zastępującą prowadzącego zlecenie, w przypadku jego nieobecności. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:

- pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną), spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb – min. 1x tydzień; wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);

- informowania o stanie i liczbie prowadzonych spraw, udzielonych porad, liczbie organizowanych przedsięwzięć, jak również, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji zamówienia w postaci raportów miesięcznych dotyczących operacji wykonywanych w CPPK obejmujących: liczbę obsłużonych spraw w podziale na Użytkowników wewnętrznych i grupy użytkowników (potencjalni przedsiębiorcy, urzędnicy), czas realizacji spraw, terminowość, liczbę Użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych. Raporty będą dostarczane do 10 dnia każdego miesiąca za poprzedni miesiąc jako podsumowanie miesiąca i będą stanowić podstawę do rozliczenia.

1. Po podpisaniu umowy Zamawiający przekaże Wykonawcy wszelkie niezbędne dokumenty i narzędzia, które są niezbędne do wykonania zamówienia, w tym m.in. pozyskania dla Wykonawcy uprawnienia do nadania Profilu Zaufanego.
2. Wszelkie informacje lub dokumenty, które Zamawiający przekaże Wykonawcy podczas współpracy są poufne i nie mogą zostać udostępnione osobom trzecim.
3. Wykonawca podpisze z Zamawiającym umowę powierzenia danych.
4. **Wymagane doświadczenie i zasoby Wykonawcy**

O udział w postępowaniu może ubiegać Wykonawca, który:

1. posiada aktualną wiedzę techniczną z zakresu obowiązujących przepisów dotyczących podpisów elektronicznych oraz z zakresu informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne,
2. doświadczenie w zakresie znajomości prawa gospodarczego w szczególności ustawy Prawo Przedsiębiorców oraz przepisów związanych z funkcjonowaniem Punktu Informacji dla Przedsiębiorców dostępnego poprzez serwis Biznes.gov.pl
3. posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie i infrastrukturę, w tym:

- posiada niezbędną infrastrukturę techniczną w tym wyposażenie w sprzęt informatyczny wraz z oprogramowaniem

- posiada doświadczenie w organizacji eventów, spotkań lub konferencji dotyczących przynajmniej dwóch z następujących działów tematycznych: digitalizacja, cyfryzacja, nowe technologie, e-administracja, prowadzenia działalności gospodarczej

- posiada kompetencje i wiedzę w zakresie narzędzi do potwierdzania tożsamości, takich, jak Profil Zaufany lub Certyfikat Kwalifikowany, wraz z wiedzą nt. zakładania i korzystania z ww. narzędzi

- posiada udokumentowane kompetencje i potencjał co najmniej w zakresie jednego z obszarów:

- zapewnienia dostępu do informacji w zakresie otoczenia podejmowania, wykonywania i zakończenia działalności gospodarczej dla przedsiębiorców, w tym:

realizował poprzez swoje struktury łącznie przez minimum 2 lata w trakcie ostatnich 3 lat zamówienia/prace/projekty z zakresu prowadzenia punktów informacyjnych lub infolinii dostępnej dla użytkowników za pomocą środków komunikacji elektronicznej,

1. dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym i osobowym zdolnym do realizacji poszczególnych działań. Za odpowiedni potencjał Zamawiający uzna zespół składający się z minimum 3 konsultantów dedykowanych do wykonywania usługi, w tym 1 konsultant z biegłą znajomością języka angielskiego. Konsultanci muszą posiadać dobrą znajomość prawa gospodarczego, w szczególności znajomość ustawy Prawo Przedsiębiorców oraz przepisów związanych z funkcjonowaniem Punktu Informacji dla Przedsiębiorcy.

Ponadto konsultanci powinni mieć łatwość w nawiązywaniu kontaktów i doświadczenie w obsłudze klienta min. 1 rok bezpośrednio lub min. 2 lata pośrednio.

Ponadto do obsługi zamówienia Wykonawca zapewni

* 1. kierownika projektu - osobę posiadającą doświadczenie w kierowaniu zespołem obsługi klienta w formie bezpośredniej (np. stacjonarny punkt obsługi) lub pośredniej (np. Call Center) przez okres minimum 1 roku, oraz posiadająca minimum 3 letnie doświadczenie w kierowaniu zespołem zajmującym się bezpośrednią obsługą klienta lub pośrednią obsługą klienta.
	2. W okresie obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązany jest dokonywać zmian konsultantów Wykonawcy na pisemne żądanie Zamawiającego, zawierające uzasadnienie takiej zmiany. W szczególności Zamawiający może wystąpić o zmianę konsultanta Wykonawcy w przypadku udzielania przez niego nieprawidłowych informacji lub nienależytego wykonania ankiety/testu przeprowadzonych przez Zamawiającego.
1. **Zadania Kierownika CPPK**

Do zadań Kierownika CPPK należy minimalnie:

1. nadzór nad prawidłową realizacją zadań Placówki oraz wystawienie dokumentów do rozliczenia,
2. nadzór i zarządzanie nad konsultantami/doradcami w Placówce,
3. kontakty oraz prezentacja raportów przed Zamawiającym,
4. dbałość o ciągłość działania i bezawaryjność funkcjonowania Placówki,
5. działanie na rzecz tworzenia ulepszeń i prawidłowości funkcjonowania CPPK.
6. utrzymywanie stałego kontaktu z przedstawicielem Zamawiającego i zarządcy nieruchomości, w której jest zlokalizowany CPPK
7. **Kryteria wyboru ofert**
8. Łączna ocena punktowa oferty będzie składała się z następujących elementów:
	1. Cena: Waga: 50 %
		1. Punkty zostaną obliczone w następujący sposób:

Cena brutto oferty najtańszej

------------------------------- x waga kryterium = ostateczna liczba punktów

Cena brutto oferty badanej

* 1. Lokalizacja Placówki i uzasadnienie atrakcyjności lokalizacji: Waga 30%
	2. Propozycja planu działań CPPK na 3 miesiące: Waga 20%
		1. Punkty zostaną obliczone uwzględniając:
			1. Efektywność
			2. Liczba przedsiębiorców do których dotrze przekaz
			3. Innowacyjność rozwiązań
1. **Postanowienia końcowe**
2. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie  prawo do skontaktowania się z właściwymi Wykonawcami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania przesłanych dokumentów.
3. Zamawiający zastrzega sobie również prawo do negocjacji warunków po wyborze oferty oraz rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyny.