



Świadczenie usług wsparcia technicznego i opieki serwisowej systemu Alfa Contact Center w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta

Znak sprawy: RzPP-DOA-WAD.262.2.37.2024
Osoba do kontaktu: Anna Rudnicka
Sposób kontaktu: e-mail: a.rudnicka@rpp.gov.pl
tel.: 880 521 133

ZAPYTANIE OFERTOWE

(zgodnie z art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.) do niniejszego zamówienia nie stosuje się przepisów ww. ustawy)

Zamawiający, Biuro Rzecznika Praw Pacjenta zaprasza do przedstawienia oferty cenowej z uwzględnieniem poniższych wymagań:

I. Przedmiot zamówienia i warunki wymagane od wykonawców:

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego i opieki serwisowej systemu **ALFA CONTACT CENTER** w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta do obsługi ruchu telefonicznego na Infolinii Biura Rzecznika Praw Pacjenta, a także wspierającego obsługę Klienta – Pacjenta w dodatkowych kanałach komunikacyjnych.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym szczegółowy zakres funkcjonalności, został określony w załączniku nr 1.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

II. Termin realizacji przedmiotu zamówienia:

Usługi będą świadczone w okresie od 1 lipca 2024 r. do 30 czerwca 2025 r.

III. Wymagane dokumenty.

1. W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:

- 1) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności,
 - 2) dysponują odpowiednim doświadczeniem, potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.
2. Na potwierdzenie spełniania warunków określonych powyżej, Wykonawcy muszą przedstawić następujące dokumenty:
- 1) wykaz wykonanych lub wykonywanych co najmniej dwóch usług tożsamy z przedmiotowym zamówieniem, w okresie ostatnich trzech lat przed dniem złożenia oferty z podaniem przedmiotu, dat wykonania/wykonywania oraz odbiorców usług. Wzór określa Załącznik nr 3 – Wykaz wykonanych usług.
 - 2) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji (wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert),
 - 3) **dotyczy wyłącznie wykonawcy wybranego do wykonania zamówienia** – przed podpisaniem umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wykaz osób proponowanych do wykonywania zlecenia (wg przekazanego wzoru).

IV. Opis sposobu przygotowywania ofert.

1. Oferta powinna być przygotowana zgodnie z wymaganiami i zawierać:
 - a) wypełniony formularz oferty – załącznik nr 2
 - b) wykaz wykonanych lub wykonywanych usług/projektów – załącznik nr 3
 - c) aktualny odpis właściwego rejestru lub CEIDG.
2. Oferta oraz wszystkie załączniki wymagają podpisu osób uprawnionych do reprezentowania i składania oświadczenia woli w imieniu Wykonawcy, zgodnie z odpowiednim wpisem do właściwego rejestru lub ewidencji, wymaganiami ustawowymi oraz przepisami prawa, a strony dokumentów oferty, które nie wymagają podpisu winny być parafowane przez te osoby.
3. W przypadku, gdy osoba podpisująca ofertę w imieniu Wykonawcy nie jest wpisana do właściwego rejestru lub ewidencji jako osoba upoważniona do reprezentowania i składania oświadczenia woli w imieniu Wykonawcy, musi dołączyć do oferty pełnomocnictwo.

V. Kryteria oceny oferty;

1. Wykonawca może złożyć jedną ofertę zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.
2. Wykonawca uwzględniając wszystkie wymogi, o których mowa w niniejszym zapytaniu, powinien w cenie brutto ująć wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego

- wykonania przedmiotu zamówienia, oraz inne opłaty i podatki oraz ewentualne upusty i rabaty zastosowane przez Wykonawcę.
3. Cena brutto winna być wyrażona w złotych polskich. W złotych polskich będą prowadzone również rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą. Całkowita cena brutto wykonania zamówienia powinna być wyrażona liczbowo i słownie oraz podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
 4. Ceny określone przez Wykonawcę w ofercie nie będą zmieniane w toku realizacji przedmiotu zamówienia.
 5. Nie przewiduje się żadnych przedpłat ani zaliczek na poczet realizacji przedmiotu umowy, a płatność nastąpi zgodnie z zapisami w umowie.
 6. Stawka VAT zgodnie z ustawą z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
 7. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta:
 - a) odpowiada wszystkim wymaganiom stawianym w Zapytaniu,
 - b) została uznana przez Zamawiającego za najkorzystniejszą.

VI. Pozostałe informacje.

1. Osoba uprawniona do kontaktu:
Renata Zych, tel. 538 517 910, adres email: r.zych@rpp.gov.pl
2. Ofertę należy przekazać w terminie do dnia: **17 czerwca 2024 roku, do godziny: 10.00** – liczy się moment wpływu/dostarczenia oferty do Biura.
3. Ofertę można:
 - a) dostarczyć osobiście do siedziby Biura lub przesać pocztą lub kurierem na adres: Biuro Rzecznika Praw Pacjenta, ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa – **liczy się data wpływu** – z dopiskiem: **ŚWIADCZENIE USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO I OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU ALFA CONTACT CENTER.**
 - b) przesać e-mailem na adres: **kancelaria@rpp.gov.pl**

Z poważaniem

Piotr Budzianowski

Dyrektor

Departament Organizacyjno-Administracyjny

Załączniki:

1. Opis przedmiotu zamówienia
2. Wzór oferty Wykonawcy
3. Wykaz wykonanych/wykonywanych usług/projektów

4. Klauzula informacyjna RODO