

**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:** Nie

**2.3.) Nazwa zamówienia albo umowy ramowej:**

ŚWIADCZENIE OBSŁUGI TELEFONICZNEJ INFORMACJI PACJENTA RZECZNIKA PRAW PACJENTA

**2.4.) Identyfikator postępowania:** ocds-148610-62ee17a5-5695-11ed-9171-f6b7c7d59353

**2.5.) Numer ogłoszenia:** 2022/BZP 00416377/01

**2.6.) Wersja ogłoszenia:** 01

**2.7.) Data ogłoszenia:** 2022-10-28 14:35

**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

**2.14.) 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 2 ustawy

**SEKCJA III – UDOSTĘPNIANIE DOKUMENTÓW ZAMÓWIENIA I KOMUNIKACJA****3.1.) Adres strony internetowej prowadzonego postępowania**

<https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/search/list/ocds-148610-62ee17a5-5695-11ed-9171-f6b7c7d59353>

**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:** Postępowanie prowadzone jest w języku polskim w formie elektronicznej na stronie internetowej: <https://ezamowienia.gov.pl>. W niniejszym postępowaniu 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 [kancelria@rpp.gov.pl](mailto:kancelria@rpp.gov.pl). Zamawiający nie przewiduje sposobu komunikowania się z Wykonawcami w inny sposób niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, wskazanych w SWZ. We wszelkiej korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się numerem przedmiotowego postępowania, tj. RzPP-DOA-WAD.260.1.6.2022

**3.6.) Wymagania techniczne i organizacyjne dotyczące korespondencji elektronicznej:** Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” wynosi 150MB (wielkość ta dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza). Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu używanego w celu korzystania z usług Platformy e-Zamówienia oraz informacje dotyczące specyfikacji połączenia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia. W przypadku problemów technicznych i awarii związanych z funkcjonowaniem Platformy e-Zamówienia użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia technicznego dostępnego pod nr. telefonu (32) 77 88 999 lub drogą elektroniczną rzez formularz udostępniony na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> w zakładce „Zgłoś problem”. We wszelkiej korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem Zamawiający i Wykonawcy posługują się numerem przedmiotowego postępowania, tj. RzPP-DOA-WAD.260.1.6.2022

**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):** Klauzula RODO jest zawarta w Załączniku nr 9 do 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.260.1.6.2022**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 dla Rzecznika Praw Pacjenta obejmującej w szczególności:

- a) obsługiwanie połączeń od użytkowników Telefonicznej Informacji Pacjenta Rzecznika Praw Pacjenta w języku polskim,
- b) świadczenie usługi połączeń wychodzących w szczególnych określonych sytuacjach i/lub wysyłki SMS,
- c) prowadzenie bazy wiedzy,
- d) rejestrowanie informacji wymaganych przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami Umowy,
- e) przekazywanie raportów bieżących, dziennych i okresowych dotyczących realizacji usług świadczonych przez Wykonawcę,
- f) przekazywanie zgłoszeń wymagających podjęcia działań przez pracowników Zamawiającego w szczególnych, określonych sytuacjach.

Zamówienie nie zostało podzielone na części. Zamówienie polega na świadczeniu usług obsługi w obszarze infolinii. Brak podziału na części ułatwi Zamawiającemu kontrolę i nadzór nad realizacją usługi świadczoną przez jednego Wykonawcę w

ramach jednej umowy. Zapewni również optymalizację procesów obsługi. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 1 do SWZ - Opis przedmiotu zamówienia.

**4.2.6.) Główny kod CPV:** 79510000-2 - Usługi telefonicznych automatów zgłoszeniowych

**4.2.7.) Dodatkowy kod CPV:**

79512000-6 - Centrum obsługi klienta

**4.2.8.) Zamówienie obejmuje opcje:** Nie

**4.2.10.) Okres realizacji zamówienia albo umowy ramowej:** 12 miesiące

**4.2.11.) Zamawiający przewiduje wznowienia:** Tak

**4.2.12.) Opis wznowienia**

Zamawiający przewiduje udzielenie zamówień o których mowa w art. 214 ust. 7 ustawy Pzp, których wartość nie przekroczy 20% wartości zamówienia podstawowego.

**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 20% 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:** Punktowo

**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:** Tak

**5.2.) Fakultatywne podstawy wykluczenia:**

Art. 109 ust. 1 pkt 4

**5.3.) Warunki udziału w postępowaniu:** Tak

**5.4.) Nazwa i opis warunków udziału w postępowaniu.**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:

- zdolności do występowania w obrocie gospodarczym: Zamawiający nie opisuje i nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie

- uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów:

Zamawiający nie opisuje i nie wyznacza szczegółowego warunku w tym 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 300 000 zł.

- zdolności technicznej lub zawodowej: Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy – w tym okresie należycie wykonał co najmniej dwie usługi polegające na obsłudze 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 10 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, obsługiwanej 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.

#### **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:** Wykonawca zobowiązany jest dołączyć aktualne na dzień składania ofert oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu oraz o braku podstaw do wykluczenia z postępowania – zgodnie z Załącznikiem nr 4 do SWZ. Informacje zawarte w oświadczeniu, o którym mowa powyżej stanowią wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, oświadczenie, o którym mowa powyżej, składa każdy z wykonawców. Oświadczenia te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu w zakresie, w jakim każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu. Wykonawca, w przypadku polegania na zdolnościach lub sytuacji podmiotów udostępniających zasoby, przedstawia wraz z oświadczeniem, o którym mowa powyżej, także oświadczenie podmiotu udostępniającego zasoby, potwierdzające brak podstaw wykluczenia tego podmiotu oraz odpowiednio spełnianie warunków udziału w postępowaniu.

#### **5.7.) Wykaz podmiotowych środków dowodowych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu:**

Wykonawca zobowiązany jest dołączyć aktualne na dzień złożenia oferty następujące podmiotowe środki dowodowych:

- 1) dokumentów potwierdzających, że wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w 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;
- 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;
- 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.

## 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: Nie
- 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: Nie

## 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:  
Projektowane postanowienia umowy stanowią Załącznik nr 2 do SWZ. Zamawiający jest uprawniony do zmiany postanowień zawartej Umowy w stosunku do treści oferty wyłącznie w trybie przewidzianym w art. 455 ustawy PZP.
- 7.5.) Zamawiający uwzględnił aspekty społeczne, środowiskowe, innowacyjne lub etykiety związane z realizacją zamówienia: Nie

## SEKCJA VIII – PROCEDURA

- 8.1.) Termin składania ofert: 2022-11-07 09:00
- 8.2.) Miejsce składania ofert: Wykonawca przygotowuje ofertę przy pomocy interaktywnego „Formularza ofertowego” udostępnionego przez Zamawiającego na Platformie e-Zamówienia i zamieszczonego w podglądzie postępowania w zakładce „Informacje podstawowe”.
- 8.3.) Termin otwarcia ofert: 2022-11-07 10:00
- 8.4.) Termin związania ofertą: 30 dni
- 8.5.) Zamawiający przewiduje wybór najkorzystniejszej oferty z możliwością negocjacji: Tak