

Warszawa, 15 listopada 2021 r.

Znak sprawy: RzPP-DOA-WAD.261.2.41.2021

ZAPYTANIE OFERTOWE

Biuro Rzecznika Praw Pacjenta zaprasza do przedstawienia przez Państwa oferty cenowej z uwzględnieniem poniższych wymagań:

I. Przedmiot zamówienia i warunki wymagane od wykonawców:

1. Przedmiotem zamówienia jest instalacja, wdrożenie i integracja w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta systemu Contact Center on-premises do obsługi ruchu telefonicznego na Infolinii Biura Rzecznika Praw Pacjenta, a także wspierającego obsługę Klienta – Pacjenta w dodatkowych kanałach komunikacyjnych w celu usprawniania wszechstronnej obsługi zgłaszających się do Biura Rzecznika Praw Pacjenta interesariuszy i zapewnienie możliwości szybkiego i skutecznego udzielenia wsparcia w sytuacjach związanych z korzystaniem ze świadczeń w systemie ochrony zdrowia – zgodnie ze szczegółowym opisem znajdującym się w załączniku nr 1.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym szczegółowy zakres funkcjonalności, został określony w w załączniku nr 1.
3. **Instalacja/wdrożenie i integracja systemu Contact Center musi wiązać się z nabyciem licencji i przekazaniem praw autorskich do oprogramowania.**
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
6. W przypadku, gdy Zamawiający w opisie przedmiotu niniejszego zamówienia wskazał pochodzenie (markę, znak towarowy, producenta, dostawcę) produktów, patenty, źródła, szczególne procesy lub normy, aprobaty, specyfikacje i systemy - Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązań równoważnych pod warunkiem, że zagwarantują one realizację przedmiotu zamówienia w zgodzie z opisem przedmiotu zamówienia oraz zapewnią uzyskanie parametrów funkcjonalnych nie gorszych, od założonych w zapytaniu ofertowym.
7. Przedmiot zamówienia przed ostatecznym odbiorem musi być zweryfikowany pod kątem występowania potencjalnych błędów spowodowanych niewłaściwą konfiguracją oraz niepoprawnym działaniem mechanizmów składających się na funkcjonalności systemu i zaakceptowany przez wyznaczonego pracownika Zamawiającego.

II. Termin realizacji przedmiotu zamówienia: do 31 grudnia 2021 r.

Zamawiający dopuszcza, aby niektóre funkcjonalności, w szczególności te określone w opisie przedmiotu zamówienia jako „integracja z wewnętrznymi systemami Zamawiającego” Wykonawca wdrożył w terminie do 31.03.2022 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 lub projektów tożsamy z przedmiotowym zamówieniem, w okresie ostatnich trzech lat przed dniem wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia 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 w 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 paraflowane 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. Opis sposobu obliczenia ceny.

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: 19 listopada 2021 roku, do godziny: 14.00 – 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. Młynarska 46, 01-171 Warszawa – **liczy się data wpływu** – z dopiskiem: *SYSTEM CONTACT CENTER DLA BIURA RZECZNIKA PRAW PACJENTA – nie otwierać.*
- b) przesać e-mailem na adres: r.zych@rpp.gov.pl

Załączniki:

1. Opis przedmiotu zamówienia – Załącznik nr 1
2. Wzór oferty Wykonawcy - Załącznik nr 2
3. Wykaz wykonanych usług – Załącznik nr 3

Warszawa, 15.11.2021 r.