

ZAPROSZENIE DO ZŁOŻENIA OFERTY CENOWEJ

Przedmiot zapytania dotyczy:

Uruchomienia i nadzoru systemu CALL CENTER – kolejka IVRIPBX dla rejestracji poradni specjalistycznych.

Postępowanie prowadzone bez stosowania przepisów ustawy w myśl art. 2 ust. 1 pkt.1 ustawy Pzp z dnia 11 września 2019 r. (Dz. U. poz. 2019)

I. Zamawiający:

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny

ul. Żołnierska 18

10 – 561 Olsztyn

Strona: www.wss.olsztyn.pl

E-mail: zamowienia@wss.olsztyn.pl

Godziny urzędowania: 7.00 – 14.30

Telefon / fax: 089 53 86 228

II. Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiot zamówienia obejmuje uruchomienie i nadzór nad systemem CALL CENTER – kolejka IVRIPBX dla rejestracji poradni specjalistycznych- zgodnie z opisem systemu zawartym w Zaproszeniu, formularzu cenowym- załącznik nr 2 oraz w projekcie umowy- załącznik nr 3 do Zaproszenia.

Zamawiający określa następujące oczekiwania wobec oferowanego systemu od strony

użytkownika:

1. Uruchomienie 3 stanowisk telefonicznej obsługi pacjenta.
2. Możliwość identyfikowania konsultantów po przypisanym numerze (osobny numer dla każdego konsultanta – 15 osób).
3. Nagrywanie i odtwarzanie własnej zapowiedzi (dowolna ilość) przed odebraniem połączenia.
4. Stworzenie możliwości automatycznej asystentki (np. prosimy o wybranie numeru – 1 poradnie, - 2 prenatalna).
5. Kierowanie połączeń na informację lub komunikat (np. po godzinie 18.00) *zapraszamy w dniach*
6. Podawanie orientacyjnego czasu oczekiwania na połączenie lub/i ilości osób oczekujących.
7. Określenie uporządkowanej listy użytkowników z którymi ma następować kolejna próba połączenia gdy kolejny numer nie odbiera lub jest zajęty.
8. Inteligentne kształtowanie obciążenia stanowiska telefonicznego (np. kierowanie połączenia w pierwszej kolejności do konsultanta, który zakończył rozmowę i odebrał najmniej połączeń w kolejce).
9. Bieżące śledzenie w przeglądarce internetowej kolejki.
10. Nagrywanie rozmów i przechowywanie ich w archiwum.
11. Możliwość odtwarzania nagrań (w czasie rzeczywistym i max 1 rok zaimportowanych z archiwum).
12. Możliwość tworzenia statystyk (w założonym okresie czasu), w szczególności:
 - liczba odebranych / nieodebranych połączeń
 - najkrótszy / średni / maksymalny czas oczekiwania na połączenie

- średnia / maksymalna długość kolejki
 - godziny największego obciążenia linii,
 - liczba abonentów / numerów podejmujących próbę połączenia.
13. Możliwość tworzenia raportów z rozmów w odniesieniu do konkretnego konsultanta w dowolnie założonych okresach, w szczególności:
- ilość przeprowadzonych rozmów,
 - średni czas rozmowy,
 - najdłuższa rozmowa i najkrótsza rozmowa,
 - ilość nieodebranych połączeń (wraz z numerami) / w rozbiciu na konsultanta,
 - efektywność pracy konsultanta
 - pory największej ilości połączeń /statystyka: dzień, godzina/.
14. Raporty i statystyki tworzone w postaci graficznej i/lub tabelarycznej muszą być możliwe do skopiowania i wydruku. Tekst musi zawierać polskie znaki.
15. Możliwość tworzenia dodatkowych statystyk w trakcie trwania umowy.
16. Konsultant musi mieć możliwość obserwowania ruchu w kolejce oczekującej na połączenie w formie dynamicznej (bez konieczności odświeżania strony w przeglądarce).
17. Konsultant ma dostęp do podstawowych statystyk dotyczących jej pracy.
18. Wyświetlanie numeru rozmówcy na telefonie konsultanta podczas rozmowy.
19. Szybka ocena kolejki - określenie poziomu jakości obsługi poprzez określenie czasu (sami go określamy) po jakim połączenie oczekuje zbyt długo na odebranie (np. poprzez zmianę koloru ikonki na czerwono).
20. Słuchawki przewodowe nagłowne z możliwością odebrania z "ucha" oraz słuchawka tradycyjna – ze swobodną możliwością wyboru urządzenia przez konsultanta.
21. Możliwość zidentyfikowania numerów, które nie uzyskały połączenia (w określonym zakresie dat/czasu).
22. Możliwość ustawienia trybu awaryjnego przez użytkownika w przypadku wystąpienia awarii systemów, z odpowiednim komunikatem dla dzwoniących.

III. Kryterium oceny ofert

100% cena

IV. Termin wykonania zamówienia:

36 miesięcy od dnia **15.11.2025**

V. Informacje o oświadczeniach i dokumentach, jakie mają dostarczyć wykonawcy:

1. Pełnomocnictwo do podpisywania oferty i składania ewentualnych wyjaśnień, jeżeli osobą podpisującą nie jest osoba upoważniona
2. Formularz ofertowy
3. Folder-katalog/karty charakterystyki (w języku polskim zawierający opis – specyfikację oferowanego przedmiotu zamówienia, który potwierdza spełnienie wymagań opisanych w Zaproszeniu, będącym załącznikiem nr 2 do Zaproszenia .

VI. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami:

Osobą upoważnioną ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z wykonawcami jest: Stanisława Masłowska – Kierownik Działu Zamówień Publicznych i Zaopatrzenia, tel. 0 89 53 86 228.

Ofertę cenową w formie elektronicznej opatrzoną kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub w postaci **skanu oryginału podpisanych dokumentów** należy złożyć **do dnia 2.10.2025 roku do godz. 10:00** na adres **poczty e-mail: zamowienia@wss.olsztyn.pl**

VII. Informacje dodatkowe:

1. Zamawiający w ramach prowadzonego postępowania zastrzega możliwość przeprowadzenia negocjacji w zakresie ceny.
2. Zamawiający zastrzega możliwość unieważnienia prowadzonego postępowania bez podania przyczyny.
3. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego o wyjaśnienie treści Zaprośzenia nie później niż do dnia **29.09.2025 r. do godz. 12:00**.

Klauzula informacyjna wynikająca z art. 13 RODO.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem danych osobowych jest Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Olsztynie, ul. Żołnierska 18, 10-561 Olsztyn;
- inspektorem ochrony danych osobowych: iod@wss.olsztyn.pl, tel. 89 53 86 234,
- dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 pkt.1 lit. c RODO w celu związanym z przedmiotowym postępowaniem;
- odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 ust.1 oraz art. 74 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019), dalej „ustawa Pzp”;
- dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- zamawiający nie planuje przetwarzania danych osobowych wykonawcy w celu innym niż związanym z przedmiotowym postępowaniem. Jeżeli administrator będzie planował przetwarzać dane osobowe w celu innym niż określono powyżej, przed dalszym przetwarzaniem poinformuje osobę, której dane dotyczą oraz udzieli jej informacji, o których mowa w art. 13 ust. 2 RODO.
- Wykonawca jest zobowiązany, w związku z udziałem w przedmiotowym postępowaniu, do wypełnienia wszystkich obowiązków formalno-prawnych wymaganych przez RODO i związanych z udziałem w przedmiotowym postępowaniu o udzielenie zamówienia. Do obowiązków tych należą:
 - obowiązek informacyjny przewidziany w art. 13 RODO względem osób fizycznych, których dane osobowe dotyczą i od których dane te wykonawca bezpośrednio pozyskał i przekazał zamawiającemu w treści oferty lub dokumentów składanych na żądanie zamawiającego;
 - obowiązek informacyjny wynikający z art. 14 RODO względem osób fizycznych, których dane wykonawca pozyskał w sposób pośredni, a które to dane wykonawca przekazuje zamawiającemu w treści oferty lub dokumentów składanych na żądanie zamawiającego.
- W celu zapewnienia, że wykonawca wypełni ww. obowiązki informacyjne oraz ochrony prawnie uzasadnionych interesów osoby trzeciej, której dane zostały przekazane w związku z udziałem w postępowaniu, wykonawca składa oświadczenie zgodnie z treścią wynikającą z Formularza ofertowego;
- obowiązek podania danych osobowych jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- w zakresie danych osobowych wykonawca posiada:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;
- w zakresie danych osobowych wykonawcy nie przysługuje:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

VIII. Załączniki:

Załącznik nr 1 – formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – formularz cenowy

Załącznik nr 3 – projekt umowy

DYREKTOR WSS W OLSZTYNIE

Irena Kierzkowska
(Podpis osoby uprawnionej)