

ZAPROSZENIE DO ZŁOŻENIA OFERTY CENOWEJ

Przedmiot zapytania dotyczy:

Uruchomienia 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 w formularzu cenowym, będącym załącznikiem nr 2 do Zaproszenia

Zamawiający określa następujące oczekiwania wobec oferowanego systemu od strony

użytkownika:

1. Uruchomienie 3 stanowisk telefonicznej obsługi pacjenta.
2. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć numer infolinii z puli numeracji geograficznej strefy 89 oraz konta VOIP z numeracji geograficznej strefy 89 w ilości 3 szt. z możliwości rozbudowy do 10 szt. (z zachowaniem kolejności numeracji).
3. Wykonawca zobowiązuje się przez okres 3 miesięcy przyjmować połączenia na numerze SIP Zamawiającego i obsługiwać IVR. Przez kolejne 3 miesiące Wykonawca zobowiązuje się na zamieszczenie informacji głosowej o zmianie numeru telefonu po którego zakończeniu nastąpi zamknięcie połączenia.
4. Wykonawca w cenie umowy dostarczy trzy zestawy urządzeń końcowych do obsługi połączeń telefonicznych niezbędnych do uruchomienia systemu IVR, w tym słuchawki przewodowe nagłowne z możliwości odebrania z „ucha" oraz słuchawki tradycyjne (do swobodnego wyboru przez rejestratorkę).
5. Wykonawca uruchomi system IVR umożliwiający kolejkowanie do min. 30 pacjentów dzwoniących do rejestracji oraz raportowanie stanu potoczeń i wykonywanie statystyk ruchowych.
6. Wykonawca zapewni nagrywanie rozmów telefonicznych i przechowywanie ich przez okres min. 3 miesięcy. Po tym okresie Wykonawca przekaże pliki z nagraniami Zamawiającemu, bez prawa pozostawienia sobie kopii. Nagrania muszą być dobrej

jakości, a pliki z nagraniami muszą mieć format zapewniający dobrą jakość odtwarzania.

III. Kryterium oceny ofert

100% cena

IV. Termin wykonania zamówienia:

36 miesięcy od dnia podpisania umowy tj. od dnia **15.11.2022** do dnia **14.11.2025**

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. Formularz cenowy
4. Folder-katalog/karty charakterystyki (w języku polskim) zawierający opis – specyfikację oferowanego przedmiotu zamówienia, który potwierdza spełnienie wymagań opisanych w formularzu cenowym, będącym załącznikiem nr 2 do Zaprośzenia .

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 skanu oryginału podpisanych dokumentów (lub dokumenty w formie elektronicznej, podpisane kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym bądź podpisem osobistym) należy złożyć **do dnia 21.10.2022 roku do godz. 13.00** na adres **[poczty e-mail: zamowienia@wss.olsztyn.pl](mailto: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 **19.10.2022 r. do godz. 10:00**.

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”, Zamawiający informuje, że:

- administratorem danych osobowych jest Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Olsztynie, ul. Żołnierska 18, 10-561 Olsztyn; szpital@wss.olsztyn.pl, tel. 89 53 86 270
- inspektorem ochrony danych osobowych w Szpitalu Pani Beata Jastrzębowska
- iod@wss.olsztyn.pl, tel. 89 53 86 353;
- dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c i d 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.
- 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 wypełnił 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 przysługują:
 - 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. b i 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)