

Łódź, dn. 03 stycznia 2018 r.

ZATWIERDZIŁ:

Dyrektor ŁOW NFZ  
Artur Olsiński

### ZAPYTANIE OFERTOWE

W związku z planowaniem udzielenia zamówienia, w odniesieniu do którego nie stosuje się Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. 2017.1579), Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi zaprasza do przedstawienia oferty cenowej na:

#### “ŚWIADCZENIE NA RZECZ ŁÓDZKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE UDZIELANIA INFORMACJI TELEFONICZNEJ”

**1. Zamawiający:**

Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia  
ul. Kopcińskiego 58  
90-032 Łódź  
tel. 42 275 48 53  
fax. 42 275 48 50  
e-mail: [przetargi@nfz-lodz.pl](mailto:przetargi@nfz-lodz.pl)  
strona www: [www.nfz-lodz.pl](http://www.nfz-lodz.pl)

**2. Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Łodzi usługi w zakresie udzielania informacji telefonicznej we wszystkie dni w roku, począwszy od terminu wskazanego w pkt 3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia oraz wymagania Zamawiającego zawiera **załącznik nr 1** do niniejszego zapytania ofertowego.

**3. Termin wykonania zamówienia:**

Termin realizacji przedmiotu zamówienia nastąpi od dnia 01.02.2018 r. od godz. 08:00 (rozpoczęcie) do dnia 31.12.2018 r. godz. 20:00 (zakończenie).

**4. Termin związania ofertą:**

Wykonawca jest związany treścią złożonej oferty przez 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert, określonym w punkcie 9.2. zapytania ofertowego.

**5. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:**

- 5.1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy wykażą że wykonali należycie w okresie ostatnich dwóch lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej dwie usługi w zakresie udzielania telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności do świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, trwające co najmniej 12 miesięcy każda, o wartości przekraczającej 100 000,00 zł brutto, z podaniem ich wartości, przedmiotu zamówienia, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane **oraz załączeniem referencji**, potwierdzających należyte wykonanie niniejszych usług.  
Przez pełną funkcjonalność usług Call Center Zamawiający rozumie: centrum obsługi telefonicznej, stanowiące całość elementów sprzętowych, programowych służących do obsługi masowych kontaktów z klientami przy użyciu telefonu jako medium, z m.in. automatyczną dystrybucją połączeń, automatyczną obsługą głosową, integracją systemu telekomunikacyjnego i informatycznego.
- 5.2. Zamawiający dokona oceny spełniania ww. warunku w oparciu o informacje zawarte w dokumencie wyszczególnionym w pkt 6.1 niniejszego zapytania ofertowego. Z treści załączonego dokumentu musi wynikać jednoznacznie, iż ww. warunki Wykonawca spełnił.
- 5.3. Wykonawca winien samodzielnie spełnić warunki udziału w postępowaniu, co oznacza, że Zamawiający nie dopuszcza powoływania się na zasoby podmiotów trzecich.
- 5.4. W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie (np. konsorcjum) Wykonawcy zobowiązani są ustanowić pełnomocnika do: reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
- 5.5. Jeżeli oferta Wykonawców występujących wspólnie uzyska najkorzystniejszą ilość punktów, Zamawiający zażąda przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców – jeżeli nie została złożona wraz z ofertą.
- 5.6. Wykonawcy występujący wspólnie muszą łącznie spełnić warunki udziału w postępowaniu, określone w pkt 5.1 zapytania ofertowego.

**6. Dokumenty, jakie Wykonawca winien załączyć do oferty:**

- 6.1. W celu potwierdzenia spełniania warunku udziału w postępowaniu Zamawiający wymaga załączenia do oferty wykazu wykonanych usług, w okresie ostatnich dwóch lat przed upływem terminu składania ofert z podaniem ich wartości, przedmiotu zamówienia, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem referencji, potwierdzających należyte wykonanie niniejszych usług, sporządzony **wg załącznika nr 2** do niniejszego zapytania ofertowego.
- 6.2. W celu ustalenia prawidłowej reprezentacji Wykonawcy Zamawiający wymaga załączenia do oferty aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji w formie kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem. Jeżeli osoba reprezentująca Wykonawcę nie jest wskazana jako upoważniona do jego reprezentacji we właściwym rejestrze, Zamawiający wymaga przedłożenia pełnomocnictwa. Dokument pełnomocnictwa winien być złożony w oryginale lub kopii poświadczonej notarialnie za zgodność z oryginałem.

### **7. Opis sposobu obliczenia ceny:**

- 7.1. Jako podstawę oceny ofert Zamawiający przyjmuje cenę brutto oferty z podatkiem od towarów i usług VAT za 1 miesiąc świadczenia na rzecz Łódzkiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie telefonicznej informacji (obsługi infolinii).
- 7.2. Oferowana cena brutto za 1 miesiąc świadczenia usługi musi uwzględniać wszystkie koszty niezbędne dla prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów, jak również ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę.
- 7.3. Wykonawca może zaproponować tylko jedną cenę i nie może jej zmienić.
- 7.4. Ofertę cenową należy sporządzić według wzoru stanowiącego **załącznik nr 3** do zapytania ofertowego.
- 7.5. Cena podana w ofercie powinna być wyrażona w złotych polskich (PLN), z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku oraz podana słownie.

### **8. Opis sposobu przygotowywania ofert:**

- 8.1. Zamawiający wymaga złożenia jednej oferty na cały zakres usługi opisanej w załączniku nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego.
- 8.2. Ofertę cenową należy złożyć wg wzoru z **załącznika nr 3** do zapytania ofertowego (można wykorzystać załączony formularz ofertowy lub złożyć ofertę cenową zgodnie z wzorem).
- 8.3. Oferta musi być podpisana przez Wykonawcę lub osobę/osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
- 8.4. Oferta musi być zapakowana w zamkniętą, nieprzezroczystą kopertę/opakowanie. Koperta/opakowanie winno być oznaczone nazwą Wykonawcy oraz opisane w następujący sposób: „ŚWIADCZENIE NA RZECZ ŁÓDZKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE UDZIELANIA INFORMACJI TELEFONICZNEJ”.
- 8.5. Do oferty należy załączyć dokumenty wymienione w pkt 6. zapytania ofertowego.

### **9. Miejsce i termin składania ofert:**

- 9.1. Ofertę należy złożyć osobiście, przesyłką pocztową lub kurierską w Łódzkim Oddziale Wojewódzkim NFZ przy ul. Kopcińskiego 58, 90-032 Łódź, Kancelarii, w godzinach pracy, tj. 8:00-16:00.
- 9.2. Termin składania ofert upływa w dniu **12 stycznia 2018 r.**
- 9.3. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

### **10. Kryteria oceny ofert:**

- 10.1. Zamawiający dokona oceny oferty na podstawie kryteriów oceny ofert:

- I. Cena za obsługę infolinii – 60 %,**
- II. Termin uruchomienia dodatkowego stanowiska – 10 %,**
- III. Koszt uruchomienia dodatkowego stanowiska – 15 %,**
- IV. Kara umowna za każdorazową, uzasadnioną skargę na jakość obsługi – 15 %.**

#### **Kryterium I: Cena (60 % wagi oceny)**

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 60 punktów. Oferta z najniższą ceną otrzymuje 60 pkt. W pozostałych ofertach punkty zostaną wyliczone zgodnie z wzorem:

$$C = \frac{\text{najniższa oferowana cena brutto}}{\text{cena brutto badanej oferty}} \times 60$$

C- wynik oceny kolejnej badanej oferty

**Kryterium II: Termin uruchomienia dodatkowego stanowiska konsultanta (10 % wagi oceny)**

Jako podstawę do oceny Zamawiający przyjmie termin uruchomienia dodatkowego stanowisk konsultanta wskazanego przez Wykonawcę w formularzu oferty.

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 10 punktów.

$$T = \frac{\text{najkrótszy oferowany termin uruchomienia}}{\text{termin uruchomienia w badanej ofercie}} \times 10 \%$$

T- wynik oceny kolejnej badanej oferty

**KRYTERIUM III – Koszt dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi (15 % wagi oceny)**

Jako podstawę do oceny Zamawiający przyjmie koszt dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi wskazany przez Wykonawcę w formularzu oferty.

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 15 punktów.

$$K = \frac{\text{najniższy oferowany koszt dodatkowego stanowiska konsultanta}}{\text{koszt dodatkowego stanowiska konsultanta w badanej ofercie}} \times 15 \%$$

K- wynik oceny kolejnej badanej oferty

**KRYTERIUM IV – Wysokości kary umownej jaką Wykonawca jest gotowy uiścić za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (S) - (15 % wagi oceny)**

Minimalna wymagana wysokość kary umownej wynosi 1 % miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt. 1 projektu umowy, stanowiącego załącznik nr 4 do niniejszego zapytania ofertowego.

Wykonawca może zwiększyć wysokość kary umownej maksymalnie do 5 % miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt. 1 projektu umowy, stanowiącego załącznik nr 4 do niniejszego zapytania ofertowego.

10.2. Zamawiający przyzna punkty w następujący sposób:

Wysokość zaoferowanej kary umownej	Liczba punktów
1 %	0
1,5 %	4
2 %	8
2,5 %	12
3 %	15

### 10.3. Ocena łączna

Dla każdej oferty wynik oceny łącznej zostanie obliczony jako suma punktów przyznanych w powyższych kryteriach:

$$P = C + T + K + S$$

**P**-wartość punktowa oferty

### 10.4. Wybór najkorzystniejszej oferty.

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą liczbę punktów w ocenie łącznej, wskazanej w pkt. 10.3. zapytania ofertowego. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

Przy obliczaniu liczby punktów Zamawiający będzie zaokrąślał wyniki do dwóch miejsc po przecinku (z zastosowaniem reguł matematycznych).

## 11. Wzór umowy w sprawie zamówienia publicznego:

Wzór umowy stanowi **załącznik nr 4** do niniejszego zapytania ofertowego.

## 12. Informacja o formalnościach:

12.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany warunków zamówienia lub ich odwołania. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niedokonania wyboru żadnej oferty, w tym wypadku stronom prowadzonego postępowania nie przysługują żadne roszczenia w stosunku do Zamawiającego.

12.2. Wszelkie pytania dotyczące przedmiotu zamówienia należy kierować do: p. Beaty Krawczyk, tel. 42 275 48 72, pytania dotyczące procedury należy kierować do: p. Magdaleny Piechoty, tel. 42 275 48 53.

## Załączniki do zapytania ofertowego, stanowiące jego integralną część:

1. szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - załącznik nr 1,
2. wykaz usług - załącznik nr 2,
3. formularz oferty - załącznik nr 3,
4. projekt umowy o wykonanie zamówienia - załącznik nr 4,
5. projekt umowy o zachowaniu poufności - załącznik nr 5,
6. projekt umowy o przetwarzaniu danych osobowych - załącznik nr 6.