

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
NA ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO
NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ
INFORMACJI

I. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Narodowy Fundusz Zdrowia Mazowiecki Oddział Wojewódzki

Narodowego Funduszu Zdrowia w Warszawie

ul. Chałubińskiego 8

00-613 Warszawa

e-mail: przetargi@nfz-warszawa.pl

faks: 22 480 43 35

tel.: 22 279 77 03 (02)

strona internetowa: www.nfz-warszawa.pl

II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 poz. 1579) zwanej dalej „ustawą”.

Wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.

Zamawiający informuje, że w prowadzonym postępowaniu, w oparciu o art. 24 aa ust. 1 ustawy, najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji.
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załączniki Nr 1 do Specyfikacji.
3. Szczegółowy zakres praw i obowiązków związanych z realizacją zamówienia określa wzór umowy, stanowiący załącznik Nr 2 do Specyfikacji.
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

IV. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Termin realizacji zamówienia od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 1 lutego 2018 r. do godz. 00:00 do 31 stycznia 2019 r. do godz. 24:00.

Jeżeli ze względu na trwającą procedurę przetargową nie będzie możliwe zawarcie umowy do dnia 1 lutego r. termin realizacji zamówienia ustala się na 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

- 1) nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 12-23 i art. 24 ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy.
- 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące:
 - a) kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów - Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
 - b) sytuacji ekonomicznej lub finansowej - Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
 - c) zdolności technicznej lub zawodowej –
określenie warunku: Warunek zostanie spełniony jeżeli Wykonawca wykaze, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) co najmniej dwa zamówienia polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, w tym co najmniej jedna usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, o wartości przekraczającej 100 000,00 zł brutto.

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.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej warunek musi zostać spełniony w całości przez co najmniej jednego z Wykonawców. Zamawiający nie wymaga, aby każdy z Wykonawców wykazał spełnianie w.wym. warunku oddzielnie. Do uznania spełniania warunku wystarczające będzie, jak tylko jeden Wykonawca wykaze się spełnianiem powyższego warunku.

2. Poleganie na zasobach innych podmiotów

- 1) Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać

na zdolnościach technicznych lub zawodowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

- 2) Wykonawca, który polega na zdolnościach innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest dołączyć do oferty w szczególności zobowiązanie podmiotu do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

Ww. dokument musi określać w szczególności:

- zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu,
 - sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia,
 - zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia,
 - charakter stosunku, jaki będzie łączył wykonawcę z tym podmiotem.
- 3) W odniesieniu do warunków dotyczących doświadczenia, wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeżeli podmioty te zrealizują usługi do realizacji których te zdolności są wymagane.
- 4) Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe, podmiotu, o którym mowa w pkt 1), nie potwierdzają spełnienia przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:
- zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
 - zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe, o których mowa w pkt 1).

3. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia

- 1) Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Fakt ustanowienia pełnomocnika musi wynikać z załączonych do oferty dokumentów (pełnomocnictwa). Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.
- 2) Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia solidarnie odpowiadają za realizację umowy.
- 3) Żaden z wykonawców występujących wspólnie nie może podlegać wykluczeniu.

VI. PODSTAWY WYKLUCZENIA WYKONAWCÓW

Zamawiający w przedmiotowym postępowaniu wykluczy Wykonawcę w przypadkach, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 12 -23 ustawy oraz dodatkowo w przypadkach, o których mowa w art. 24 ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy.

VII. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA

1. WRAZ Z OFERTĄ WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY JEST ZŁOŻYĆ:

- 1) oświadczenie aktualne na dzień składania ofert **dotyczące spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz oświadczenie dotyczące przesłanek wykluczenia z postępowania** – zgodnie z załącznikiem Nr 4 do Specyfikacji.

Informacje zawarte w oświadczeniu będą stanowić wstępne potwierdzenie, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu i nie podlega wykluczeniu.

- 2) w przypadku **wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców oświadczenie składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.** Oświadczenie to potwierdza spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia;
- 3) w przypadku **gdy Wykonawca, powołuje się na zasoby innych podmiotów, o których mowa w pkt V.2.1) Specyfikacji, składa oświadczenie dotyczące tych podmiotów oraz zobowiązanie,** o którym mowa w pkt V.2. 2) Specyfikacji. Dokumenty te potwierdzają brak podstaw wykluczenia oraz spełnianie warunków udziału w postępowaniu, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby;

2. W TERMINIE 3 DNI OD DNIA ZAMIESZCZENIA NA STRONIE INTERNETOWEJ INFORMACJI, O KTÓREJ MOWA W ART. 86 UST. 5 USTAWY, WYKONAWCA PRZEKAZUJE ZAMAWIAJACEMU:

oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy. W przypadku przynależności do tej samej grupy kapitałowej Wykonawca może złożyć wraz z oświadczeniem dokumenty bądź informacje, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wzór oświadczenia stanowi załącznik Nr 5 do Specyfikacji.

W przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa odrębnie każdy Wykonawca.

3. NA WEZWANIE ZAMAWIAJĄCEGO WYKONAWCA, KTÓREGO OFERTA ZOSTAŁA NAJWYŻEJ OCENIONA, ZOBOWIĄZANY JEST DO ZŁOŻENIA W WYZNACZONYM, NIE KRÓTSZYM NIŻ 5 DNI, TERMINIE AKTUALNYCH NA DZIEŃ ZŁOŻENIA, NASTĘPUJĄCYCH OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, WSKAZANYCH W PKT 1) - 2):

- 1) **w celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia z postępowania:**

- a) oświadczenia Wykonawcy o niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz.U. z 2016 r., poz. 716), wg wzoru stanowiącego załącznik Nr 6 do Specyfikacji,
 - b) zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
 - c) zaświadczenia właściwej terenowej jednostki organizacyjnej zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego albo innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert, lub innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca zawarł porozumienie z właściwym organem podatkowym w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
 - d) odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy.
- W przypadku składania oferty przez **Wykonawców wspólnie ubiegających** się o udzielenie zamówienia, dokumenty i oświadczenia wymienione w pkt a) – d) musi złożyć każdy z Wykonawców.
- Zamawiający żąda od **Wykonawcy, który polega na zdolnościach innych podmiotów** na zasadach określonych w art. 22a ustawy, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów i oświadczeń wymienionych w pkt a) – d) .
- **Dokumenty podmiotów zagranicznych**
1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt VII.3.1):
 - 1) **lit. b) – d)** składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzające odpowiednio, że:
 - a) nie zalega z opłaceniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne albo, że zawarł porozumienie z właściwym organem w sprawie spłat tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami, w szczególności uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,

Dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

- b) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,

Dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

2. Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 1, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Dokument ten powinien być wystawiony zgodnie z terminami wskazanymi w pkt 1.

2) w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu:

- a) wykazu wykonanych usług, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, 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, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – zgodnie z załącznikiem Nr 7 do Specyfikacji, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku usług w trakcie trwania, Wykonawca musi wykazać, że zrealizował już usługę w wymienionym zakresie i potwierdzić jej należyłą realizację stosownym dowodem. Tylko zrealizowana część może być przez Wykonawcę wykazywana na poczet wymaganej dla celów wykazania spełniania warunku zdolności technicznej lub zawodowej i doświadczenia

- W przypadku wskazania przez Wykonawcę dostępności oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w **pkt VII.3.** w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych baz danych, Zamawiający samodzielnie pobierze z tych baz danych wskazane przez Wykonawcę oświadczenia lub dokumenty.

W przypadku wskazania przez Wykonawcę oświadczeń lub dokumentów, które znajdują się w posiadaniu Zamawiającego, w szczególności oświadczeń lub dokumentów przechowywanych przez Zamawiającego zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy, Zamawiający w celu potwierdzenia okoliczności,

o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 ustawy korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.

- Jeżeli będzie to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać Wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów.

VIII. FORMA SKŁADANIA OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW

1. Oświadczenia, dotyczące wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach polega wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy, składane są w oryginale.
2. Dokumenty inne niż oświadczenia, o których mowa powyżej, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.
3. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
4. Poświadczenie z klauzulą „za zgodność z oryginałem” następuje w formie pisemnej na każdej zapisanej stronie kserowanego dokumentu. Poświadczenie „za zgodność z oryginałem” musi zostać sporządzone przez osoby uprawnione do reprezentowania - zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osoby upoważnione do reprezentowania na podstawie pełnomocnictwa. Podpis powinien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczęcią lub czytelny z podaniem imienia i nazwiska.
5. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
6. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

IX. PODWYKONAWCY

1. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w wykonaniu zamówienia.
Wykonawca wskaże w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik Nr 3 do SIWZ, części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcy oraz poda firmy podwykonawców.
2. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca zobowiązany jest wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca spełnia je w stopniu nie mniejszym niż

podwykonawca, na którego zasoby Wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia. Zmiana podwykonawcy podczas realizacji umowy, możliwa będzie jedynie za zgodą Zamawiającego.

X. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie, faksem lub drogą elektroniczną.
2. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
3. Zastrzeżona powyżej forma faksu lub elektroniczna nie dotyczy oferty, umowy oraz oświadczeń i dokumentów wymienionych w pkt VII Specyfikacji (również w przypadku ich złożenia w wyniku wezwania na podstawie art. 26 ust. 3 i 3a ustawy).
4. W korespondencji kierowanej do Zamawiającego Wykonawca winien posługiwać się numerem sprawy DAGZ.261.1.12.2017
5. Numer faksu Zamawiającego: 22 480 43 35, e-mail: przetargi@nfz-warszawa.pl
6. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę pisemnie winny być składane na adres:
Mazowiecki Oddział Wojewódzki
Narodowego Funduszu Zdrowia
Komisja Przetargowa
ul. Chałubińskiego 8
00 – 613 Warszawa
7. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę drogą elektroniczną winny być kierowane na adres: przetargi@nfz-warszawa.pl, a faksem na nr 22 480 43 35.
8. Uprawnionymi do porozumiewania się z wykonawcami pracownikami Zamawiającego są:
 - 1) w sprawach dotyczących strony formalnej niniejszego postępowania:
 - Hubert Szalak
 - 2) w sprawach dotyczących przedmiotu zamówienia:
 - Iwona Wądołowska
9. Zgodnie z art. 38 ustawy, Zamawiający jest obowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień treści Specyfikacji na zasadach określonych w art. 38 ust. 1 i 1b ustawy. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami (bez ujawniania źródła zapytania) Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym

przekazał Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej - zamieszcza na tej stronie.

10. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących treści Specyfikacji.
11. Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy w uzasadnionych przypadkach może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść Specyfikacji. Dokonaną zmianę treści Specyfikacji Zamawiający udostępniana na stronie internetowej.
12. Jednocześnie Zamawiający informuje, że przepisy ustawy nie pozwalają na jakikolwiek inny kontakt - zarówno z Zamawiającym jak i osobami uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami - niż wskazany w niniejszym rozdziale. Oznacza to, że Zamawiający nie będzie reagował na inne formy kontaktowania się z nim, w szczególności na kontakt telefoniczny lub/i osobisty w swojej siedzibie.

XI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

Zgodnie z art. 45 ustawy wykonawca jest obowiązany wnieść na rzecz Zamawiającego **wadium**.

Wysokość wadium wynosi **10 000,00 zł** (słownie: dziesięć tysięcy złotych).

Wadium musi obejmować cały okres związania ofertą.

Termin wniesienia wadium upływa w dniu **23.11.2017 r. o godz. 12:00**

Za termin wniesienia wadium uznaje się termin zaksięgowania przelewu na koncie Zamawiającego.

Zamawiający przyjmuje wadium wnoszone w jednej lub kilku następujących formach: w pieniądzu, poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. z 2016, poz.64, z późn.zm.). Wadium wnoszone w pieniądzu wpłaca się przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.

Dowodem wniesienia wadium będzie:

1. pokwitowanie przelewu kwoty pieniężnej na dobro rachunku Zamawiającego na konto bankowe,
BGK I O/Warszawa 43113010170019936972200002
Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia
Warszawa, ul. Chałubińskiego 8 z dopiskiem „Wadium - Postępowanie DAGZ.261.1.12.2017 Świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji.” potwierdzone faktycznym wpływem środków na rachunek przed upływem terminu wnoszenia wadium.
2. dokument potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej).
Wadium wnoszone w innej formie niż w pieniądzu, powinno zawierać bezwzględne i nieodwołalne zobowiązanie podmiotu udzielającego do wypłaty kwoty wadium w przypadkach wymienionych w art. **46 ust. 4a i ust. 5 ustawy**.

Wadium zostanie zwrócone zgodnie z przepisami art. 46 ust. 1, 1a i 2 ustawy.

Wadium zostanie zatrzymane wraz z odsetkami jeżeli zaistnieją okoliczności przewidziane w art. 46 ust. 4a i ust. 5 ustawy.

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty potwierdzenie wniesienia wymaganego wadium przetargowego (kopię przelewu kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Zamawiającego) lub załączyć do oferty dokument (oryginał) potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej). Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

XII. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

1. Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.
3. Przedłużenie terminu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli niej jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane jest po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

XIII. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Oferta musi zawierać następujące dokumenty:
 - 1) wypełniony formularz ofertowy (sporządzony zgodnie z załącznikiem Nr 3 do Specyfikacji);
 - 2) oświadczenie (zgodnie z pkt VII.1. Specyfikacji);
 - 4) dowód wniesienia wadium;
 - 5) pełnomocnictwo (o ile dotyczy);
 - 6) zobowiązanie podmiotu do oddania do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia (o ile dotyczy);
 - 7) wykazanie, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa (o ile dotyczy).
2. Oferta winna być sporządzona zgodnie z treścią formularza oferty załączonego do Specyfikacji. Wykonawca może złożyć ofertę na własnych formularzach, których treść musi być zgodna z formularzami załączonymi do Specyfikacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest złożyć ofertę wraz z wymaganymi Specyfikacją oświadczeniami i dokumentami.
4. **Ofertę muszą podpisać osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy - zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osoby upoważnione do reprezentowania**

wykonawcy na podstawie pełnomocnictwa. Ofertę podpisać może pełnomocnik wykonawcy, jeżeli do oferty zostanie załączone pełnomocnictwo do podejmowania określonych czynności, wynikających z ustawy Prawo zamówień publicznych, w postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych, w których bierze udział wykonawca, albo szczególne dotyczące niniejszego postępowania. **Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.**

Podpis powinien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny z podaniem imienia i nazwiska.

5. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego wykonawcę.
6. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej w języku polskim. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej.
7. Treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji.
8. Oferta musi być sporządzona na komputerze lub inną trwałą i czytelną techniką. Poprawki lub zmiany w ofercie muszą być dokonane w sposób czytelny i parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
9. Zaleca się aby oferta wraz z załączonymi do oferty oświadczeniami była zszyta lub spięta (np. zbindowana) i posiadała ponumerowane strony.
10. W przypadku gdy oferta, oświadczenia lub dokumenty będą zawierały informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, powinien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te powinny być trwale ze sobą połączone oraz umieszczone w osobnej wewnętrznej kopercie, zatytułowanej „Świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji”. Jeżeli informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa nie będą w sposób niebudzący wątpliwości zastrzeżone, Zamawiający odtajni zawartą w nim tajemnicę przedsiębiorstwa.
Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.
Zastrzeżenie informacji, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji będzie traktowane, jako bezskuteczne i skutkować będzie zgodnie z uchwałą SN z 20 października 2005 (sygn. III CZP 74/05) ich odtajnieniem.
11. Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem „**POSTĘPOWANIE NR DAGZ.261.1.12.2017. OFERTA – Świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji.**” **NIE OTWIERAĆ PRZED 23.11.2017 r. GODZ. 13:00**”.

XIV. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. **Oferty należy składać** w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim NFZ w Warszawie, przy ul. Chałubińskiego 8 (Kancelaria, parter, na prawo od głównego wejścia), 00-613 Warszawa **w terminie do dnia 23.11.2017 r. do godz. 12:00.**
2. Złożona oferta zostanie zarejestrowana w ten sposób, że osoba przyjmująca oznaczy kopertę kolejnym numerem oraz odnotuje datę i dokładny czas wpływu. Na żądanie wykonawcy zostanie wydany dowód wpływu oferty, zawierający odcisk pieczęci organizatora postępowania, nazwisko i imię osoby przyjmującej, oznaczenie postępowania oraz datę i dokładny czas wpływu.
3. Jeżeli oferta jest wysyłana za pomocą przesyłki kurierskiej/listowej, Wykonawca winien zaznaczyć, że przesyłka zawiera ofertę oraz wskazać numer postępowania. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za następstwa spowodowane brakiem zabezpieczenia oferty lub brakiem którejkolwiek z ww. informacji.
4. Zamawiający zastrzega, że wyłączone ryzyko nieterminowego dostarczenia oferty oraz pomyłkowego otwarcia wskutek nienależytego oznaczenia koperty ponosi Wykonawca.
5. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać ofertę lub wprowadzić zmiany do złożonej oferty. Informacja o wycofaniu oferty lub zmiany do oferty Wykonawca winien doręczyć Zamawiającemu na piśmie przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenie o wycofaniu oferty lub wprowadzeniu zmian w ofercie winno być opakowane tak jak oferta, a opakowanie winno być dodatkowo oznaczone odpowiednio wyrazem „WYCOFANIE” lub „ZMIANA”. Opakowania te będą otwierane w terminie otwarcia ofert, określonym w niniejszej Specyfikacji. Koperty oznakowane „WYCOFANIE” będą otwierane w pierwszej kolejności. Po stwierdzeniu poprawności postępowania Wykonawcy, oferty wycofane nie będą otwierane. Dla identyfikacji składającego oświadczenie o wycofaniu oferty/zmianie oferty, Zamawiającemu należy przedłożyć poza oświadczeniem również odpis z właściwego rejestru.
6. Otwarcie ofert odbędzie się **się w dniu 23.11.2017 r. o godz. 13:00** w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 **(wejście od ul. Wspólnej, Sala Obsługi Świadczeniobiorców - Antresola na parterze).**

XV. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

Zamawiający wymaga, by Wykonawca przedstawił w formularzu oferty (załącznik Nr 3 do Specyfikacji) cenę brutto z podatkiem od towarów i usług VAT za 1 miesiąc świadczenia na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji.

Oferowana cena świadczenia usługi musi uwzględniać wszystkie koszty niezbędne dla prawidłowego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów, zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę (niedopuszczalne są żadne negocjacje cenowe). Ceny należy podać w złotych i groszach (PLN).

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich (PLN). Jako podstawę do oceny ofert Zamawiający przyjmuje cenę brutto za 1 miesiąc świadczenia usługi.

Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

XVI. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM WAG TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

1. Do oceny ofert zakwalifikowanych jako ważne Zamawiający przyjął kryteria:

I. Cena – 60 %

II. Termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów – 10 %

III. Koszt dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi - 15 %

IV. Kara umowna za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi – 15 %

Szczegółowe zasady oceny z tytułu kryteriów zostały przedstawione poniżej.

Zaokrąglenia w obliczeniach końcowych punktacji – do dwóch miejsc po przecinku.

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 dodatkowych stanowisk konsultantów (10 % wagi oceny)

Jako podstawę do oceny Zamawiający przyjmie termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów wskazany 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 – Kara umowna za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (S) - (15 % wagi oceny)

Minimalna wymagana wysokość kary umownej wynosi 1 %.

Wykonawca może zwiększyć wysokość kar umownych maksymalnie do 5 %.

Zamawiający przyzna punkty w następujący sposób:

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

2. 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

3. Wybór oferty najkorzystniejszej

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą liczbę punktów zgodnie ze sposobem określonym w pkt 2 (ocena łączna). 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.

XVII. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

1. Treść umowy o realizację zamówienia zostanie ustalona zgodnie z treścią wybranej oferty i załączonego do Specyfikacji wzoru umowy.
2. Zamawiający zawrze umowę w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania zawiadomienia o wyborze oferty, z zastrzeżeniem art. 94 ust. 2 ustawy.

3. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy muszą posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy.
4. Przed podpisaniem umowy Wykonawca zobowiązany jest do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

XVIII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na sumę stanowiącą **10 %** łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 wzoru umowy.

Dopuszczalne są następujące formy zabezpieczenia:

- 1) w pieniądzu - wpłacane przelewem na konto bankowe Zamawiającego
BGK I O/Warszawa 43113010170019936972200002
Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia
Warszawa, ul. Chałubińskiego 8 z dopiskiem „**Świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji**”,
- 2) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
- 3) w gwarancjach bankowych,
- 4) w gwarancjach ubezpieczeniowych,
- 5) w poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w jednej lub kilku formach.

Jeżeli zabezpieczenie wniesiono w pieniądzu, Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym.

Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

Wykonawca jest obowiązany wnieść całość zabezpieczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy. Zwrot zabezpieczenia nastąpi na warunkach określonych w umowie. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia, na jedną lub kilka form, o których mowa w pkt 1 -5. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

XIX. WZÓR UMOWY – ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 2 DO SIWZ

XX. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Prawo zamówień publicznych.

Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SIWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy.

Środkami ochrony prawnej są odwołanie i skarga do sądu.

1. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.
2. W niniejszym postępowaniu, ze względu na wartość zamówienia, odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
 - określenia warunków udziału w postępowaniu,
 - wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia,
 - odrzucenia oferty odwołującego,
 - opisu przedmiotu zamówienia,
 - wyboru najkorzystniejszej oferty.
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo w postaci elektronicznej, podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub równoważnego środka, spełniającego wymagania dla tego rodzaju podpisu.
4. Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
5. Odwołanie w postępowaniu wnosi się w terminach określonych w art. 182 ustawy:
6. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
7. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego.
8. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego jest równoznaczne z jej wniesieniem.

XXI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW STANOWIĄCYCH INTEGRALNĄ CZĘŚĆ SIWZ:

- 1) szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (załącznik Nr 1),
- 2) wzór umowy o wykonanie zamówienia (załącznik Nr 2),
- 3) formularz oferty (załącznik Nr 3),
- 4) oświadczenie (załącznik Nr 4),

- 5) formularz oświadczenia o przynależności albo braku przynależności do grupy kapitałowej (załącznik Nr 5),
- 6) oświadczenie o/niezaleganiu z opłacaniem podatków i opłat lokalnych (załącznik Nr 6),
- 7) wykaz wykonanych usług (załącznik Nr 7).

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, w okresie od 1.02.2018 r. od godz. 00:00 do 31.01.2019 r. do godz. 24:00

1. Zasady wykonywania przedmiotu zamówienia:

- 1) całodobowa, we wszystkie dni obowiązywania umowy (również w dni wolne od pracy i święta) telefoniczna obsługa numerów informacyjnych:
 - a) **infolinia płatna** (generująca koszty po stronie dzwoniącego), koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora, dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer dedykowany dla MOW NFZ, (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.01.2018 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), rozpoczynający się od prefiksu **(0-22) 456-74-01**, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu;
 - b) **infolinia bezpłatna** (nie generująca kosztów po stronie dzwoniącego), tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym przekazywaniu informacji o liczbie osób oczekujących na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer **0800 804 007**; (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.01.2018 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu;
(koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury; Wykonawca zobowiązany będzie załączyć do refaktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora);
- 2) odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie oraz czasie oczekiwania na połączenie,
- 3) obsługa infolinii:
 - a) płatnej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit a),
 - b) bezpłatnej tzw. kolejkowej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit. b),
- 4) informowanie dzwoniącego w zakresie innych przekazanych przez MOW NFZ informacji, tj. dni otwarte, imprezy towarzyszące, możliwość wgrania informacji w zapowiedzi głosowej,
- 5) infolinia:
 - a) płatna będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy:
 - w liczbie 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16,
 - w pozostałym czasie - od 1 do 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – w zależności od natężenia połączeń,
 - b) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa będzie obsługiwana przez 1 konsultanta Wykonawcy obsługującego połączenia przychodzące,

Konsultanci wskazani w ppkt a i b będą obsługiwali wyłącznie infolinię Zamawiającego.
- 6) Wykonawca w miarę możliwości zapewni stabilność składu konsultantów realizujących usługę,
- 7) Zamawiający wymaga, aby konsultanci o których mowa w pkt 5 byli zatrudnieni na podstawie umowy o pracę - zgodnie z zapisami art. 29 ust. 3 a ustawy Prawo Zamówień Publicznych.,

- 8) Konsultanci Wykonawcy udzielający informacji i/lub rejestrujący zgłoszenia będą działać sumiennie i rzetelnie, zgodnie z przepisami prawa, kierując się wiedzą przekazaną przez NFZ,
- 9) MOW NFZ zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne zwrócenie się do Wykonawcy o uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowiska **konsultantów w terminie nie dłuższym niż 10 dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego**. Każdorazowe zwiększenie liczby konsultantów odbędzie się na pisemny wniosek Zamawiającego przekazany Wykonawcy faksem lub mailem. Wysokość wynagrodzenia konsultantów na dodatkowych stanowiskach nie może być niższa od minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2017 r. poz. 847),
- 10) wszystkie połączenia będą nagrywane przez Wykonawcę oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku,
- 11) Wykonawca zapewni statystyki (z podziałem na infolinię płatną i infolinię bezpłatną), w zakresie:
- a) rejestru połączeń przychodzących,
 - b) rejestru nieodebranych połączeń,
 - c) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie,
 - czasu trwania rozmowy,
 - skuteczności odebranych połączeń,
 - liczby połączeń, w których występuje bezpośrednio podawanie numeru MOW NFZ,
 - liczby konsultantów obsługujących połączenia przychodzące (w podziale godzinowym).
- 12) Wykonawca przekazywać będzie statystyki, o których mowa w pkt 11), do MOW NFZ, w wersji elektronicznej w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 7 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego; MOW NFZ zastrzega sobie prawo do częstszego przekazywania przez Wykonawcę statystyk, na pisemny wniosek Zamawiającego,
- 13) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji które uzyskał od MOW NFZ w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych MOW NFZ dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów. Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń. Oświadczenie o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca przekaże MOW NFZ niezwłocznie. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.

2. Infolinia:

- a. płatna będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej:
- 1) aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego
 - 2) danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy z NFZ,
 - 3) zasad korzystania ze świadczeń zdrowotnych:
 - na terenie kraju,
 - poza granicami Polski, zgodnie z Dyrektywą Transgraniczną,
 - 4) dokumentów potwierdzających prawo do świadczeń,
 - 5) Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
 - 6) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
 - 7) informacji dotyczące systemu e-WUŚ,
 - 8) informacji dotyczące systemu ZIP,
 - 9) oczekiwania na świadczenie medyczne,
 - 10) dokumentacji medycznej (zasad jej udostępniania, archiwizowania),
 - 11) praw pacjenta oraz procedur zgłaszania skarg,

- 12) wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ,
- 13) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
- 14) ważności recept i skierowań,
- 15) zasad wystawiania i realizowania recept,
- 16) refundacji środków pomocniczych,
- 17) leczenia uzdrowiskowego,
- 18) opieki paliatywnej, hospicyjnej, długoterminowej,
- 19) rehabilitacji ambulatoryjnej i stacjonarnej,
- 20) ogólnych informacji na temat rodzajów świadczeń:
 - Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna (poradnie specjalistyczne i pracownie diagnostyczne),
 - Leczenie Szpitalne,
 - Leczenie Stomatologiczne,
 - Lecznictwo Uzdrowiskowe,
 - Podstawowa Opieka Zdrowotna,
 - Rehabilitacja Lecznicza,
 - Świadczenia Pielęgniacyjne i Opiekuńcze,
 - Opieka Paliatywna i Hospicyjna,
 - Opieka Psychiatryczna i Leczenie Uzależnień,
 - Profilaktyczne Programy Zdrowotne,
 - Świadczenia Zdrowotne Kontraktowane Odrębnie,
 - Pomoc doraźna i transport sanitarny,
 - Zaopatrzenie w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środkami pomocniczymi,
 - Programy Zdrowotne,
 - Ratownictwo Medyczne.

- b. bezpłatna tzw. kolejkowa będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej terminów oczekiwania na świadczenie i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia – zgodnie z Listą Oczekujących.

3. Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z MOW NFZ,
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami, jednak nie później niż w ciągu 2 tygodni od daty podpisania umowy. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Spraw Świadczeniobiorców. Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca. Zamawiający szacuje długość szkolenia maksymalnie 2 dni po 6 godzin. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype).

4. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia:

- 1) infolinia płatna (całodobowa, we wszystkie dni roku) - generuje ruch przychodzący na średnim poziomie ok. 451 połączeń przychodzących dziennie
- 2) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa - generuje ruch przychodzący na średnim poziomie ok. 52 połączeń przychodzących dziennie.

Umowa Nr...../2017

zawarta w dniu 2017 r. w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia Mazowieckim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 00- 613 Warszawa, NIP: 1070001057 zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

.....

a

.....

zwanym dalej Wykonawcą, reprezentowanym przez:

.....

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 poz. 1579) zawarto umowę następującej treści:

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, w okresie realizacji zamówienia.
2. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z wymogami Zamawiającego:
 - 1) całodobowa, we wszystkie dni obowiązywania umowy (również w dni wolne od pracy i święta) telefoniczna obsługa numerów informacyjnych:
 - a) infolinia płatna (generująca koszty po stronie dzwoniącego), koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora, dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer dedykowany dla MOW NFZ, (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.01.2018 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), rozpoczynający się od prefiksu 22 456 74 01, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu;
 - b) infolinia bezpłatna (nie generująca kosztów po stronie dzwoniącego), tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym przekazywaniu informacji o liczbie osób oczekujących na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer 0 800 804 007; (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.01.2018 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu; (koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury; Wykonawca zobowiązany będzie załączyć do refaktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora);
 - 2) odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie oraz czasie oczekiwania na połączenie,
 - 3) obsługa infolinii:
 - a) płatnej (polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w ust. 3 lit a),
 - b) bezpłatnej tzw. kolejkowej (polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w ust. 3 lit. b),
 - 4) informowanie dzwoniącego w zakresie innych przekazanych przez MOW NFZ informacji, tj. dni otwarte, imprezy towarzyszące, możliwość wgrania informacji w zapowiedzi głosowej,
 - 5) infolinia:
 - a) płatna będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy:
 - w liczbie 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16,
 - w pozostałym czasie - od 1 do 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące –

w zależności od natężenia połączeń,

- b) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa będzie obsługiwana przez 1 konsultanta obsługującego połączenia przychodzące,

Konsultanci wskazani w ppkt a i b będą obsługiwali wyłącznie infolinię Zamawiającego.

- 6) Wykonawca w miarę możliwości zapewni stabilność składu konsultantów realizujących usługę,
- 7) konsultanci Wykonawcy udzielający informacji i/lub rejestrujący zgłoszenia będą działać sumiennie i rzetelnie, zgodnie z przepisami prawa, kierując się wiedzą przekazaną przez NFZ,
- 8) wszystkie połączenia będą nagrywane przez Wykonawcę oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku.
- 9) Wykonawca zapewni statystyki (z podziałem na infolinię płatną i infolinię bezpłatną), w zakresie:
 - a) rejestru połączeń przychodzących,
 - b) rejestru nieodebranych połączeń,
 - c) zestawień ilościowych:
 - czasu oczekiwania na połączenie,
 - czasu trwania rozmowy,
 - skuteczności odebranych połączeń,
 - ilości połączeń, w których występuje bezpośrednio podawanie numeru MOW NFZ,
 - ilości konsultantów obsługujących połączenia przychodzące (w podziale godzinowym).
- 10) Wykonawca przekazywać będzie statystyki, o których mowa w pkt 9), do MOW NFZ, w wersji elektronicznej w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 7 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego; MOW NFZ zastrzega sobie prawo do częstszego przekazywania przez Wykonawcę statystyk, na pisemny wniosek Zamawiającego,

3. Infolinia:

- a. płatna będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej:

- 1) aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego
- 2) danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy z NFZ,
- 3) zasad korzystania ze świadczeń zdrowotnych:
 - na terenie kraju,
 - poza granicami Polski, zgodnie z Dyrektywą Transgraniczną,
- 4) dokumentów potwierdzających prawo do świadczeń,
- 5) Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
- 6) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
- 7) informacji dotyczące systemu e-WUŚ,
- 8) informacji dotyczące systemu ZIP,
- 9) oczekiwania na świadczenie medyczne,
- 10) dokumentacji medycznej (zasad jej udostępniania, archiwizowania),
- 11) praw pacjenta oraz procedur zgłaszania skarg,
- 12) wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ,
- 13) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
- 14) ważności recept i skierowań,
- 15) zasad wystawiania i realizowania recept,
- 16) refundacji środków pomocniczych,
- 17) leczenia uzdrowiskowego,
- 18) opieki paliatywnej, hospicyjnej, długoterminowej,
- 19) rehabilitacji ambulatoryjnej i stacjonarnej,
- 20) ogólnych informacji na temat rodzajów świadczeń:
 - Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna (poradnie specjalistyczne i pracownie diagnostyczne),
 - Leczenie Szpitalne,
 - Leczenie Stomatologiczne,
 - Lecznictwo Uzdrowiskowe,
 - Podstawowa Opieka Zdrowotna,
 - Rehabilitacja Lecznicza,
 - Świadczenia Pielęgnacyjne i Opiekuńcze,
 - Opieka Paliatywna i Hospicyjna,
 - Opieka Psychiatryczna i Leczenie Uzależnień,

- Profilaktyczne Programy Zdrowotne,
 - Świadczenia Zdrowotne Kontraktowane Odrębnie,
 - Pomoc doraźna i transport sanitarny,
 - Zaopatrzenie w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środkami pomocniczymi,
 - Programy Zdrowotne,
 - Ratownictwo Medyczne.
- b. bezpłatna tzw. kolejkowa będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej terminów oczekiwania na świadczenie i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia – zgodnie z Listą Oczekujących.
4. MOW NFZ zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne zwrócenie się do Wykonawcy o uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowiska konsultantów w terminie (zgodnie ze złożoną ofertą) dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego. Każdorazowe zwiększenie liczby stanowisk konsultantów odbędzie się na pisemny wniosek Zamawiającego przekazany Wykonawcy faksem na numer lub mailem na adres Wysokość wynagrodzenia konsultantów na dodatkowych stanowiskach nie może być niższa od minimalnego wynagrodzenia za pracę albo minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2017 r. poz. 847).
5. Zamawiający wymaga, aby konsultanci udzielający informacji i/lub rejestrujący zgłoszenia w ramach obsługi infolinii płatnej i bezpłatnej zgodnie z § 1 ust. 2 pkt 5, byli zatrudnieni przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę.
6. W trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełniania przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu, o którym mowa w ust. 5. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:
- a) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów i dokonywania ich oceny,
 - b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełniania ww. wymogów,
 - c) przeprowadzania kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.
7. W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umów o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę konsultantów obsługujących infolinię, o których mowa w § 1 ust 2 pkt 3 w trakcie realizacji zamówienia:
- a) oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności związane z obsługą infolinii. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu wykonawcy lub podwykonawcy;
 - b) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię umowy/umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników). Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;
 - c) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;
 - d) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie

z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji.

8. Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umów o pracę konsultantów obsługujących infolinię Zamawiający przewiduje sankcję w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w § 6 ust 1 pkt 3. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umów o pracę traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umów o pracę konsultantów obsługujących infolinię.
9. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
10. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od Zamawiającego w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zamawiającego dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów.
11. Wykonawca zobowiązany jest do podpisania umowy o zachowaniu poufności stanowiącej załącznik nr 3 do niniejszej umowy.
12. Osoby po stronie Wykonawcy bezpośrednio wykonujące usługę objętą umową oraz osoby nadzorujące i kierujące ich pracą, zobowiązane są złożyć oświadczenie o treści stanowiącej załącznik do umowy o zachowaniu poufności.
13. Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. Oświadczenie o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca przekaze niezwłocznie koordynatorowi, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 lit. c. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
14. Odbiór przedmiotu umowy potwierdzany będzie Protokołem wykonania usługi zgodnie z załącznikiem nr 2 do umowy, podpisanym przez przedstawicieli Stron.
15. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 niezbędnej do realizacji przedmiotu umowy infrastruktury technicznej.

§ 2

Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z MOW NFZ,
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami, jednak nie później niż w ciągu 2 tygodni od daty podpisania umowy. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Spraw Świadczeniobiorców. Zamawiający szacuje długość szkolenia na maksymalnie 2 dni po 6 godzin.
Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype),
- 4) zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia zgodnie z zapisami § 5.

§ 3

1. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli do współpracy przy realizacji umowy:

1) ze strony Zamawiającego:

- a), tel., faks..... adres e-mail.....
- b), tel., faks..... adres e-mail.....
- c) - koordynator, tel., faks., adres e-mail: lub osoba przez nią upoważniona.

2) ze strony Wykonawcy:

- a), tel., faks..... adres e-mail.....

- b), tel., faks..... adres e-mail.....
2. Koordynator, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c upoważniony jest do podpisywania protokołu wykonania usługi, o którym mowa w § 1 ust.7. W przypadku nieobecności koordynatora protokoły podpisuje osoba zastępująca.
 3. Ewentualna zmiana osób, o których mowa w ust. 1 dla swej skuteczności będzie wymagała jedynie jednostronnego pisemnego oświadczenia Zamawiającego lub Wykonawcy skierowanego odpowiednio do Zamawiającego bądź Wykonawcy.

§ 4

Usługa, o której mowa w § 1 umowy będzie świadczona przez Wykonawcę od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż 1 lutego 2018 r. od godz. 00:00 do 31 stycznia 2019 r. do godz. 24:00. (lub 12 miesięcy od daty podpisania umowy zgodnie z pkt IV SIWZ) *

*odpowiednie zostanie wpisane

§ 5

1. Zamawiający przeznacza na sfinansowanie zamówienia kwotę w wysokościzł brutto (słownie:.....).
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 składa się z:
 - 1) łącznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 i 2, którego maksymalna wysokość nie przekroczy kwoty zł brutto (słownie:.....), ustalonego na podstawie wynagrodzenia miesięcznego, zgodnie z ofertą Wykonawcy w wysokości: zł brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT) (słownie:) i liczby 12 miesięcy świadczenia usługi. Łączne wynagrodzenie nie obejmuje kosztów abonamentu i połączeń, o których mowa w pkt 3.

W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi, w trakcie miesiąca kalendarzowego, maksymalna wartość wynagrodzenia będzie stanowiła sumę: wynagrodzenia za pierwszy miesiąc, które zostanie obliczone proporcjonalnie do liczby dni, w czasie których wykonywano usługę w stosunku do liczby dni w tym miesiącu, oraz wynagrodzenia za pozostałe miesiące świadczenia usługi obliczonego jako iloczyn wynagrodzenia miesięcznego i liczby pozostałych miesięcy;
 - 2) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów w okresie obowiązywania umowy w przypadku zaistnienia sytuacji określonej w § 1 ust. 4 umowy w wysokościzł brutto. Strony ustalają koszt każdego dodatkowego stanowiska konsultanta w wysokości zł brutto za każdą godzinę świadczenia usługi (zgodnie ze złożoną ofertą). Wykorzystanie kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów, będzie zależało od bieżących potrzeb Zamawiającego. Zamawiający nie ma obowiązku wypłacenia tej kwoty w pełnej wysokości;
 - 3) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na koszty abonamentu i połączeń ponoszonych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy zgodnie z § 1 ust. 2 pkt 1 lit b) umowy w wysokościzł brutto. Wykonawca będzie wystawiał faktury na podstawie stosownych faktur wystawionych przez operatora (faktury rozliczeniowe). Kwoty wskazane w fakturach będą płatne przez Zamawiającego w terminie 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy, o którym mowa w ust. 5. Wykonawca zobowiązany jest załączyć do faktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2 obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu umowy oraz obowiązków wynikających z umowy, wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
4. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 3. Podstawą wystawienia faktury przez Wykonawcę za wykonanie usługi jest podpisany bez zastrzeżeń Protokół wykonania usługi, o którym mowa w § 1 ust. 7 umowy w danym miesiącu rozliczeniowym, sporządzony pisemnie z udziałem Stron. W przypadku rozpoczęcia wykonywania usługi, o której mowa § 1 ust. 1 w trakcie miesiąca kalendarzowego, wysokość wynagrodzenia określonego w ust. 1 zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w czasie których wykonywano usługę w stosunku do liczby dni w tym miesiącu.
5. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty należności przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury za miesiąc poprzedni po jego upływie wraz z podpisanym przez przedstawicieli Stron Protokołem wykonania usługi.

Faktura powinna zawierać następujące dane:

Nabywca: Narodowy Fundusz Zdrowia z siedzibą w Warszawie, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa

NIP: 1070001057.

Odbiorca i płatnik dowodu: Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia
z siedzibą w Warszawie, ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa

6. Faktury za świadczenie usługi dodatkowych konsultantów będą wystawiane oraz płatne zgodnie z zasadami określonymi w ust. 4-5.
7. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przelać kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy.
8. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 6

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) za rozwiązanie umowy przez Zamawiającego z przyczyn, o których mowa w § 8 ust.1 w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
 - 2) za opóźnienie w uruchomieniu usługi w wysokości 1 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia,
 - 3) za niedopełnienie wymogu obsługi infolinii w liczbie stanowisk wskazanej w § 1 ust 2 pkt 5 w wysokości 0,2 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień, w którym nie dopełniono przedmiotowego wymogu,
 - 4) za niedopełnienie wymogu zatrudnienia konsultantów, o którym mowa w § 1 ust 2 pkt 5, na podstawie umów o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu Pracy – w wysokości kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (obowiązujących w chwili stwierdzenia przez Zamawiającego niedopełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudnienia konsultanta na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu Pracy) oraz liczby miesięcy w okresie realizacji umowy, w których nie dopełniono przedmiotowego wymogu; kara będzie naliczana za każdego niezatrudnionego na umowę o pracę konsultanta,
 - 5) za opóźnienie w uruchomieniu dodatkowych stanowisk konsultantów w wysokości 0,2 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia,
 - 6) za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy, udzielanie niemerytorycznych informacji) w wysokości % (zgodnie ze złożoną ofertą) miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
 - 7) za każdą godzinę braku obsługi infolinii, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną wysokości 2 % miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
 - 8) za nieprzekazanie Zamawiającemu nagrania połączeń w terminie określonym umową w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za opóźnienie w zapłacie odsetki ustawowe za opóźnienie za okres od dnia wymagalności do dnia zapłaty.
3. Postanowienia ust. 1 nie wyłączają prawa Zamawiającego do dochodzenia od Dostawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wartość powstałej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącenia kar umownych z przysługującego Dostawcy wynagrodzenia wynikającego z wystawionej faktury na co Dostawca wyraża zgodę.

§ 7

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 tj. (słownie: złotych).
2. Jeżeli Wykonawca wykona usługę zgodnie z umową zabezpieczenie zostanie zwolnione Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należyte wykonane.

§ 8

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, w przypadku wykonywania usługi przez Wykonawcę niezgodnie z warunkami umowy.
2. W przypadku rozwiązania umowy bez wypowiedzenia przez Zamawiającego w okolicznościach wymienionych w ust. 1 Zamawiający wyznaczy termin, do którego Wykonawca ma obowiązek realizować przedmiot zamówienia. Wypłata wynagrodzenia nastąpi wówczas proporcjonalnie do okresu świadczonej usługi.

§ 9

(w przypadku braku Podwykonawców zapis zostanie usunięty)

1. Zgodnie z oświadczeniem złożonym w ofercie Wykonawca może zlecić Podwykonawcom wykonanie następujących części zamówienia (zakresu)
2. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył Podwykonawcom. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców, jak za własne.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu informacji zawierających dane identyfikujące Podwykonawców.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za dokonywanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z Podwykonawcą.

§ 10

1. Żadna ze Stron umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy spowodowane przez siłę wyższą rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, którego zaistnienia nie można było przewidzieć oraz którego następstwom nie można było zapobiec, mimo dołożenia należytej staranności.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 30 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.

§ 11

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy w 2019 roku nie będzie możliwe zagwarantowanie środków finansowych na sfinansowanie zamówienia. W takim przypadku żadnej ze stron nie będą przysługiwały roszczenia odszkodowawcze.
3. Zamawiający zastrzega możliwość wcześniejszego rozwiązania umowy, z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, w przypadku wystąpienia po stronie Zamawiającego zmian organizacyjno – prawnych skutkujących przekształceniem lub jego likwidacją. W takim przypadku Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie należne z tytułu wykonania części umowy.

§ 12

1. Strony dopuszczają zmianę wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1, w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT). Zmiana wynagrodzenia będzie polegać na doliczeniu do wynagrodzenia netto wynikającego ze złożonej przez Wykonawcę oferty, zmienionej stawki podatku VAT od dnia wejścia w życie obowiązywania zmienionej stawki podatku.
2. Strony dopuszczają zwiększenie kwot zabezpieczonych przez Zamawiającego w § 5 ust. 2 pkt 2 oraz pkt 3, w przypadku ich wyczerpania przed końcem umowy.

§ 13

Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.

§ 14

Spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§ 15

W sprawach nie uregulowanych w umowie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 16

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

.....
(nazwa i nr dokumentu tożsamości)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że znana jest mi definicja danych osobowych w rozumieniu art. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. 2016 r. poz. 922) w myśl, której za dane uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.

Zobowiązuję się:

- 1) do zachowania w tajemnicy danych przetwarzanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia wraz ze sposobami ich zabezpieczenia;
- 2) nie pozostawiać bez dozoru, ani udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z danymi;
- 3) nie wykorzystywać ani nie udostępniać nieuprawnionym dokumentacji z danymi do innych celów niż służbowe Narodowego Funduszu Zdrowia;
- 4) do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów;
- 5) w przypadku stwierdzenia naruszenia lub zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie ochrony danych, bezzwłocznie powiadomić Administratora Bezpieczeństwa Informacji Narodowego Funduszu Zdrowia, administratora systemu informatycznego, właściwego ze względu na zaistniały incydent kierownika komórki organizacyjnej w Narodowym Funduszu Zdrowia, a po godzinach urzędowania również ochronę obiektu;
- 6) przy przetwarzaniu danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo - programowej systemów informatycznych;
- 7) przy przetwarzaniu danych poza systemem informatycznym, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności treści dokumentów, które znajdują się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, oraz przestrzegania zasad dostępu do danych.

Wykonano w 2 jednobrzmiących egzemplarzach

Potwierdzam odbiór 1 egzemplarza

.....
Miejscowość, data

.....
czytelny podpis

Wzór
PROTOKÓŁ WYKONANIA USŁUGI
określonej w umowa Nr...../2017 r. z dnia.....2017 r.
za miesiąc 20... rok.

1. Przedstawiciel Zamawiającego

.....

2. Przedstawiciel Wykonawcy

.....

Potwierdzenie wykonania usługi

bez zastrzeżeń / zastrzeżenia*
*** niepotrzebne skreślić**

Zastrzeżenia stwierdzone przy odbiorze:

.....
.....

Wnioski:

.....
.....

Informacja dotycząca dodatkowych stanowisk konsultantów uruchomionych na wniosek Zamawiającego (zgodnie § 1 ust. 4 umowy):

- liczba dodatkowych stanowisk:

- okres świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:

od dnia 201.... do dnia 201...., w godz. od..... do.....

- łączna liczba godzin świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:

Podpisy:

Ze strony Zamawiającego

ze strony Wykonawcy

.....

.....

UMOWA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

zawarta w dniu 2017 r. w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia Mazowieckim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 00- 613 Warszawa, NIP: 1070001057 zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

.....

a

.....,

zwaną dalej Wykonawcą, reprezentowaną przez:.....

W związku z podpisaniem umowy nr/2017 z dnia2017, której przedmiotem jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, w okresie realizacji zamówienia, zwanej dalej „umową podstawową”, strony w celu właściwej ochrony danych poufnych udostępnianych wzajemnie w trakcie realizacji umowy podstawowej postanawiają co następuje:

§ 1.

Ilekoć w umowie użyte zostają wyrazy „Informacje Poufne” oznaczają one:

- 1) przekazywane Wykonawcy wszelkie informacje lub dane, ustne, na piśmie lub zapisane w inny sposób, dotyczące spraw, planów działalności gospodarczej lub przedsięwzięć strony związanych z realizacją umowy podstawowej,
- 2) wszelkie rozmowy lub rokowania prowadzone pomiędzy przedstawicielami stron w związku z realizacją umowy oraz informacje przekazywane w ich trakcie przez Zamawiającego.

§ 2.

1. Z uwagi na udostępnianie Informacji Poufnych Wykonawca, zobowiązuje się do:

- 1) zachowania w tajemnicy wszystkich Informacji Poufnych, niezależnie od formy w jakiej zostały mu przekazane;
- 2) wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie na użytek prowadzonej współpracy w zakresie realizacji umowy;
- 3) zapewnienia odpowiedniego i bezpiecznego sposobu przechowywania wszystkich uzyskanych Informacji Poufnych w czasie, gdy znajdują się one w posiadaniu Wykonawcy,
- 4) ujawnienia informacji poufnych wyłącznie osobom biorącym udział w realizacji umowy podstawowej ze strony Wykonawcy, którym informacje te są niezbędne dla prawidłowej realizacji umowy;
- 5) poinformowania pracowników, których mowa w § 2 ust. 1 pkt 4 umowy, o zachowaniu u poufności poufnym charakterze udostępnianych i przekazywanych informacji, pouczenia w sprawie ich traktowania jako poufnych oraz odebrania oświadczenia wskazanego w § 2 ust. 4 umowy o zachowania poufności;
- 6) niekopiowania, niepowielania ani niezwiłokrotniania Informacji Poufnych w jakikolwiek sposób, chyba że wcześniej w sposób wyraźny udzielona zostanie na taką czynność pisemna zgoda i dokonanie czynności jest obiektywnie niezbędne w związku z realizacją umowy. Zamawiający zobowiązuje się do ujawnienia Informacji Poufnych na potrzeby realizacji umowy osobom biorącym udział w realizacji umowy podstawowej ze strony Wykonawcy, które okażą upoważnienia Zamawiającemu do udziału w realizacji umowy;
- 7) na pisemny wniosek Zamawiającego lub w przypadku zakończenia współpracy, niezwłocznego zwrócenia lub zniszczenia na własny koszt wszelkich materiałów zawierających jakiekolwiek Informacje Poufne Zamawiającemu, wraz ze wszystkimi kopiami, będącymi w jego posiadaniu.

2. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków dotyczących Informacji Poufnych, o których mowa w niniejszej Umowie, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10%

wartości umowy podstawowej, tj. zł za każdą ujawnioną Informację Poufną, na żądanie Zamawiającego, w terminie do 14 dni od chwili ujawnienia.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia, na zasadach ogólnych, odszkodowania w wysokości przewyższającej karę umowną, w przypadku, gdy szkoda poniesiona przez Stronę przekracza wysokość kary umownej, o której mowa w ust. 2.
4. Osoby biorące udział w realizacji umowy ze strony Wykonawcy złożą oświadczenie zobowiązujące ich do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych według wzoru określonego w załączniku do umowy, które Wykonawca niezwłocznie przekaże Zamawiającemu.

§ 3.

1. Zobowiązania określone w § 2 nie mają zastosowania do Informacji Poufnych:
 - 1) które są w dniu ujawnienia publicznie znane,
 - 2) których ujawnienie wymagane jest od Wykonawcy na mocy przepisów prawa.
2. Jeżeli Wykonawca zostanie zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia jakichkolwiek Informacji Poufnych, niezwłocznie zawiadomi na piśmie Zamawiającego przed dokonaniem ujawnienia.
3. Wykonawca zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia Informacji Poufnych, będzie uprawniony do ujawnienia Informacji Poufnej wyłącznie w zakresie wymaganym prawem oraz zobowiązany do podjęcia wszelkich uzasadnionych środków, mających na celu upewnienie się, że Informacje Poufne są traktowane jako poufne.

§ 4.

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za przestrzeganie postanowień niniejszej umowy przez swoich pracowników lub inne osoby, które będą zaangażowane w proces realizacji umowy.

§ 5.

Niniejsza Umowa zostaje zawarta na okres obowiązywania umowy podstawowej, z tym że zobowiązanie do zachowania tajemnicy i poufności Informacji Poufnych i odpowiedzialność z tego tytułu, pozostają w mocy także po wygaśnięciu niniejszej Umowy oraz umowy podstawowej.

§ 6.

Wykonawca potwierdza i wyraża zgodę na to, że nie będzie uprawniony do nabycia żadnych praw do Informacji Poufnych przekazanych przez Zamawiającego lub od niego uzyskanych.

§ 7.

1. Strony poddają rozstrzygnięcie sporów powstałych na gruncie niniejszej umowy właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego sądowi powszechnemu.
2. Do wszystkich kwestii nieuregulowanych w niniejszej Umowie znajdują zastosowanie szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawne.

§ 8.

Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9.

Załącznik do umowy stanowi integralną część umowy o zachowaniu poufności.

§ 10.

Niniejsza Umowa sporządzona została w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

Podpisano w imieniu

ZAMAWIAJĄCEGO

.....

Podpisano w imieniu

WYKONAWCY:

.....

.....
(imię i nazwisko)

.....
(adres zamieszkania)

.....
(nazwa i nr dokumentu tożsamości)

.....
(nr PESEL)

OŚWIADCZENIE
o zobowiązaniu do zachowania poufności

Ja niżej podpisany, reprezentując w dniu2017 r. Wykonawcę podczas realizacji umowy Nr/2017 w siedzibie MOW NFZ w Warszawie z uwagi na udostępnianie Informacji Poufnych, zobowiązuję się do:

- 1) zachowania w tajemnicy wszystkich Informacji Poufnych uzyskanych podczas realizacji umowy, przedmiotem której jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, 7 dni w tygodniu, w okresie realizacji zamówienia, niezależnie od formy w jakiej zostały mi przekazane;
- 2) wykorzystywania Informacji Poufnych uzyskanych podczas realizacji umowy wyłącznie w celu realizacji umowy.

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w niniejszym oświadczeniu przez Narodowy Fundusz Zdrowia na potrzeby związane z realizacją umowy.

Miejscowość, data

czytelny podpis

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

OFERTA NA

**ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI
W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

Nazwa Wykonawcy

Adres Wykonawcy

REGON..... NIP.....

tel. fax:..... e-mail:

1. Oświadczenie o oferowanej cenie za 1 miesiąc (cena miesięczna) świadczenia na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji

Oferujemy cenę brutto z podatkiem od towarów i usług VAT za 1 miesiąc świadczenia usługi wysokości:

..... zł

(słownie:.....)

Czy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego: **TAK/NIE***

*(wybrać odpowiednie)

W przypadku, gdy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego wskazuję nazwy (rodzaje) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług:

1)
(nazwa towaru lub usługi) (wartość bez kwoty podatku)

2. Oświadczenie o akceptacji terminu realizacji zamówienia:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawiony przez Zamawiającego termin realizacji zamówienia od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż 1 lutego 2018 r. od godz. 00:00 do 31 stycznia 2019 r. do godz. 24:00.

Jeżeli ze względu na trwającą procedurę przetargową nie będzie możliwe zawarcie umowy do dnia 1 lutego 2018 r. termin realizacji zamówienia ustala się na 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

3. Oświadczenie o terminie uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów

Oświadczam, że uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów nastąpi w terminie dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku od Zamawiającego.

4. Oświadczenie o koszcie dodatkowego stanowiska konsultanta

Oświadczam, że koszt dodatkowego stanowiska konsultanta za każdą godzinę świadczenia usługi wynosi
..... zł

5. Oświadczenie o wysokości kary umownej

Oferujemy wysokość kary umownej za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi -%

Uwaga:

Minimalna wymagana wysokość kary umownej wynosi 1 %.

Wykonawca może zwiększyć wysokość kar umownych maksymalnie o 5 %.

6. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia:

Oświadczam, że akceptuję wszystkie wymagania określone w załączniku do Specyfikacji „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”

7. Oświadczenie o zatrudnieniu konsultantów na podstawie umowy o pracę

Oświadczam, że konsultanci obsługujący infolinię, o których mowa w § 1 ust. 2 pkt 5 będą zatrudnieni na podstawie umowy o pracę, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r., poz. 1666 z późn. zm.) - zgodnie z zapisami art. 29 ust. 3a ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

8. Oświadczenie o akceptacji przedstawionych przez Zamawiającego warunków umownych realizacji zamówienia

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego warunki umowne realizacji zamówienia określone we wzorze umowy załączonym do Specyfikacji. Zobowiązuję się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

9. Oświadczenie Wykonawcy o zamiarze powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy

Oświadczam, że zamierzamy powierzyć wykonanie następujących części zamówienia podwykonawcy zgodnie z poniższym zestawieniem *

Lp.	Części zamówienia, której wykonanie Wykonawca powierzy podwykonawcom	Pełna nazwa/firma podwykonawcy wraz z adresem

* wypełnić tylko w przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom

10. Wniesienie wadium

Wadium przetargowe w kwocie zł zostało wniesione na rzecz Zamawiającego w dniu 2017 r.

☐ w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy *

☐ w formie *

* właściwe zaznaczyć

W razie zaistnienia przesłanek zwrotu wadium, proszę o jego zwrot na:

☐ nr konta

☐ na adres

Uwaga! Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

11. Informacja dodatkowa

Oświadczam, że:

☐ jestem

☐ nie jestem

małym lub średnim przedsiębiorstwem.

*Zaznaczyć właściwe (**małe przedsiębiorstwo**: przedsiębiorstwo które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 2 milionów EUR; **średnie przedsiębiorstwo**: przedsiębiorstwo, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR). Informacje wymagane wyłącznie do celów statystycznych.*

PONADTO:

Oświadczamy, iż informacje i dokumenty zawarte w ofercie na stronach nrstanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zastrzegamy, że nie mogą być one udostępnione. Informacje i dokumenty zawarte na pozostałych stronach oferty są jawne. (dodatkowe wymagania w przypadku, gdy oferta zawiera informacje stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa - pkt XIII.10. Specyfikacji)

12. Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

pieczęć Wykonawcy

Oświadczenie wykonawcy

składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp), DOTYCZĄCE

**SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE
PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

Wykonawca:

.....

(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)

reprezentowany przez:

.....
 (imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego
 pn. **ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI
 W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI** prowadzonego przez Mazowiecki
 Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Warszawie, oświadczam, co następuje:

INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w pkt V.1.2)
 lit. c) Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

..... (miejscowość), dnia r.

.....

(podpis)

INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez
 Zamawiającego w pkt V.1.2) lit c) Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia polegam na zasobach
 następującego/ych podmiotu/ów:

....., w następującym zakresie:

..... (wskazać
 podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust 1 pkt 12-23 ustawy Pzp.

2. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 i pkt 8 ustawy Pzp .

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

.....
.....
.....

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA
(wypełnić jeśli dotyczy):**

Oświadczam, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.: (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG) nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

WYKONAWCA

.....

(nazwa albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres)

reprezentowany przez:

.....

(imię i nazwisko osoby reprezentującej wykonawcę)

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO SPECYFIKACJI

....., dnia

OŚWIADCZENIE O PRZYNALEŻNOŚCI LUB BRAKU PRZYNALEŻNOŚCI DO TEJ SAMEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ, O KTÓREJ MOWA W ART. 24 UST. 1 PKT 23 USTAWY PRAWO ZAMÓWIEN PUBLICZNYCH

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na:

ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI

na podstawie art. 24 ust. 11 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579), oświadczam, że po zapoznaniu się z firmami oraz adresami Wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie, zamieszczonymi na stronie Zamawiającego:

☐ **nie należymy do tej samej grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) z żadnym z tych Wykonawców*;

☐ **należymy do tej samej grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) *, w której skład wchodzi następujący Wykonawcy, którzy złożyli oferty w postępowaniu:

Lp.	Nazwa Wykonawcy	Adres Wykonawcy
1		
2		
3		

W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania, na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Prawo zamówień publicznych, wraz ze złożeniem niniejszego oświadczenia przedstawiam nw. dowody potwierdzające, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji:

.....

.....

podpis i pieczęć Wykonawcy

w przypadku Wykonawców występujących wspólnie **oświadczenie składa odrębnie każdy Wykonawca**

* właściwe zaznaczyć.

Zgodnie z art. 4 pkt 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) przez grupę kapitałową rozumie się wszystkich przedsiębiorców, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę.

WYKONAWCA

.....

(nazwa albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres)

reprezentowany przez:

.....

(imię i nazwisko osoby reprezentującej wykonawcę),

..... (miejscowość), dnia r.

Oświadczenie Wykonawcy*/
Podmiotu na zasoby, którego Wykonawca się powołuje*

(*należy wskazać właściwe)

składane na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.

Prawo zamówień publicznych (Pzp)

DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 8 ustawy Pzp

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI** oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY/ PODMIOTU NA ZASOBY, KTÓREGO WYKONAWCA SIĘ POWOŁUJE*

(*należy wskazać właściwe)

Oświadczam, że nie zalegam z opłacaniem podatków i opłat lokalnych, o których mowa w ustawie z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 716);

..... (miejscowość), dnia r.

.....
podpis i pieczęć Wykonawcy

WYKONAWCA

.....
 (nazwa albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres)

reprezentowany przez:

.....
 (imię i nazwisko osoby reprezentującej wykonawcę)

..... (miejscowość), dnia r.

WYKAZ WYKONANYCH USŁUG

Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) co najmniej dwa zamówienia polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, w tym co najmniej jedna usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, o wartości przekraczającej 100 000,00 zł brutto

Przedmiot zamówienia	Wartość w PLN brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT)	Data wykonania		Nazwa i adres podmiotu, na rzecz którego usługa została wykonana
		Od dd/mm/rrrr	Do dd/mm/rrrr	

Na potwierdzenie spełniania wymaganego warunku załączamy dowody potwierdzające należyte wykonanie lub wykonywanie usług wskazanych w Wykazie.

Uwaga!

Dowodami, o których mowa powyżej, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w ww. wykazie zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa powyżej

.....
podpis i pieczęć Wykonawcy