

Warszawa 13.03.2023 r.

Zamawiający:
Krajowy Instytut Mediów
ul. Wiktorska 63, 02-587 Warszawa
NIP 5213916470

ZAPYTANIE OFERTOWE NR KIM.Z.18.2.2023

I. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących

II. Nazwa i adres Zamawiającego:

Krajowy Instytut Mediów - ul. Wiktorska 63, 02-587, Warszawa, NIP 5213916470

III. Postanowienia ogólne

Wartość niniejszego zamówienia nie przekracza kwoty 130.000 złotych. Zamawiający informuje, że postępowanie prowadzone jest z wyłączeniem ustawy Prawo zamówień publicznych, w oparciu zasady określone w niniejszym zapytaniu.

IV. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest ustalenie zasad i warunków dotyczących udzielania przez Zamawiającego częściowych zamówień na świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego obsługi zewnętrznej infolinii w okresie 12 miesięcy od zawarcia umowy, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym **Załącznik nr 2** niniejszego zapytania ofertowego.

Określenie przedmiotu za pomocą kodów CPV:

79512000-6 - Centrum obsługi klienta.

V. Wykaz dokumentów do złożenia do Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest złożyć:

- Ofertę na Formularzu ofertowym, którego wzór stanowi - **Załącznik nr 1**
- Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia stanowiące **Załącznik nr 4** do Zapytania
- Pełnomocnictwo (jeżeli dotyczy)

VI. Warunki udziału w postępowaniu

1. W toku postępowania zostaną wyłonieni Wykonawcy, którzy spełniają wymagania Zamawiającego:
 - przedmiot prowadzonej działalności jest tożsamy z przedmiotem zamówienia,
 - posiadają niezbędną wiedzę, uprawnienia i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym, kadrowym i znajdują się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym **Załącznik nr 2** niniejszego zapytania ofertowego

VII. Płatność

1. Podstawę do zapłaty wynagrodzenia za przedmiot umowy będzie stanowiła prawidłowo wystawiona faktura na podstawie protokołu odbioru (sporządzonego przez Wykonawcę) podpisanego bez zastrzeżeń.
2. Warunkiem wypłaty wynagrodzenia będzie zgodność podanego na fakturze rachunku bankowego z rachunkiem bankowym Wykonawcy Dz.U. 2021 poz. 1979 znajdującym się na tzw. białej liście podatników VAT - elektronicznym wykazie podmiotów prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (zwanym dalej „Wykazem”), o którym mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2022 r., poz. 931 z późn. zm.).
3. Zapłata następować będzie przelewem z konta Zamawiającego na konto Wykonawcy, w terminie 30 dni od daty potwierdzonego odbioru poprawnie wystawionej faktury.

VIII. Sposób złożenia oferty:

1. Ofertę należy przesać do dnia **17.03.2023 do godz. 15.00** z dopiskiem w temacie maila „**Oferta – Usługi CC-KONTROLA**”- mailem na adres: przetargi@kim.gov.pl.
2. Oferty należy składać drogą elektroniczną na adres **e-mail: przetargi@kim.gov.pl**
3. Termin związania ofertą wynosi **30 dni** od upływu terminu składania ofert, wskazanego w pkt. 1, przy czym do biegu terminu nie wlicza się terminu składania ofert.
4. Ofertę składa się w języku polskim, w postaci elektronicznej, przy czym przez postać elektroniczną oferty należy rozumieć ofertę sporządzoną i przekazaną w formie elektronicznej, jak i ofertę sporządzoną w formie pisemnej i przekazanej w postaci skanu.
5. W przypadku, gdy osoba jest uprawniona, umocowana do reprezentowania wykonawcy na podstawie pełnomocnictwa, należy je złożyć wraz z ofertą.
6. W przypadku, gdy oferta nie będzie podpisana lub będzie podpisana przez osobę nieumocowaną do reprezentowania wykonawcy, zostanie uznana przez Zamawiającego za nie złożoną w postępowaniu.
7. W przypadku, gdy oferta zostanie złożona u Zamawiającego po terminie, o którym mowa w pkt. 1, zostanie odrzucona przez Zamawiającego i nie będzie podlegała ocenie w postępowaniu.
8. W przypadku, gdy treść złożonych ofert będzie budziła wątpliwości z zachowaniem zasady równego traktowania wykonawców, Zamawiający uprawnionych będzie do wezwania wykonawców o złożenie wyjaśnień lub uzupełnienia informacji w ofercie.
9. W przypadku, gdy złożone oferty lub treść złożonych wyjaśnień lub uzupełnień, nie będzie spełniała opisu przedmiotu zamówienia oraz warunków realizacji zamówienia, określonych w niniejszym zapytaniu, zostaną one odrzucone jako niezgodne z wymaganiami Zamawiającego.
10. Zamawiający na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zwana dalej „ustawą”, wykluczy z postępowania o udzielenie niniejszego zamówienia:
 - 1) wykonawcę wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

- 2) wykonawcę, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
 - 3) wykonawcę, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.
11. W przypadku, gdy w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia nie zostanie złożona żadna oferta albo żadna z ofert nie będzie spełniała wymagań w zapytaniu ofertowym, Zamawiający przeprowadzi negocjacje z wybranym przez siebie Wykonawcą, bez powtarzania postępowania.
 12. Wykonawca składający ofertę składa ją na całość przedmiotu zamówienia. Spośród otrzymanych ofert Wykonawca udzieli zamówienia 1 najkorzystniejszemu oferentowi.
 13. Zamawiający poinformuje wszystkich Wykonawców o zamknięciu postępowania i jego wynikach za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
 14. Informacje składane w trakcie postępowania, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co, do których, wykonawca zastrzegł, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania oraz podmiotom wnioskującym o udostępnienie ofert lub dokumentacji postępowania **muszą zostać oznaczone „Tajemnica przedsiębiorstwa”**. Skuteczność dokonane zastrzeżenia wymaga wykazania, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu powołanej ustawy, poprzez wskazanie, co najmniej: faktycznego brak upublicznienia informacji, co, do której, sformułowano zastrzeżenie, kwalifikacji rodzajową tej informacji (techniczna, technologiczna, organizacyjna, inna posiadająca wartość gospodarczą), działań, jakie w celu ochrony poufności tej informacji zostały przez wykonawcę podjęte. Zamawiający informuje, iż zgodnie z powołanym artykułem tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji, albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.
 15. **W przypadku niewykazania, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, informacje tracą prawo do ochrony, jako tajemnicy przedsiębiorstwa, i będą podlegały ujawnieniu, po uprzednim powiadomieniu zainteresowanego wykonawcy o powyższym i podaniu okoliczności uzasadniających ujawnienie informacji.**

IX. Wybór oferty najkorzystniejszej

1. O wynikach Zamawiający poinformuje drogą mailową.
2. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie zostaną odrzucone przez Zamawiającego.
3. Oferty niepodlegające odrzuceniu zostaną ocenione przez Zamawiającego w oparciu o następujące kryteria i ich znaczenie:



L.p.	Kryterium	Znaczenie procentowe kryterium	Maksymalna liczba punktów, jakie może otrzymać oferta za dane kryterium
1	Cena	100%	100

4. Zasady oceny kryterium **"Oferowana cena" (P_c) – 100%**.

- 4.1. W powyższym kryterium oceniana będzie cena brutto oferty. Wyliczona poprzez przemnożenie zawartej przez Wykonawcę w formularzu ofertowym ceny jednostkowej za zrealizowanie efektywnie wywiadu przy uwzględnieniu wszystkich kosztów Wykonawcy, przemnożony przez przewidywaną maksymalną ilość wywiadów. Maksymalną ilość punktów otrzyma oferta Wykonawcy, który zaproponuje najniższą cenę, pozostali Wykonawcy będą oceniani według następującego wzoru:

$$P_c = \frac{\text{Najniższa cena z ofert niepodlegających odrzuceniu}}{\text{Cena badanej oferty}} \times 100$$

gdzie: P_c-ilość punktów, jaką dana oferta otrzyma za cenę oferty brutto.

Zakładana skuteczność bazy obliczona na podstawie danych historycznych wskazuje, że przewidywany stosunek wywiadów efektywnych będzie wynosił 30 % do nieefektywnych 70%. Wykonawca celem właściwego oszacowania ryzyka, a w związku z tym należytego określenia stawki jednostkowej za wywiad efektywny winien uwzględnić powyższe dane. Cena zaoferowana musi uwzględniać wszystkie koszty wykonawcy, w tym koszty przeprowadzenia wywiadów nieefektywnych.

- 4.2. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom przedstawionym w zapytaniu i otrzyma największą liczbę punktów w oparciu o podane kryterium.

X. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych

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

1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych jest **Krajowy Instytut Mediów** (dalej „**KIM**”) z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Wiktorska 63, 02-587), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod nr KRS: 0000875978 (dalej „Administrator”). Z Administratorem można skontaktować się za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.kim.gov.pl lub przysyłając e-mail na adres: iod@kim.gov.pl a także za pośrednictwem poczty tradycyjnej, pod wskazanym powyżej adresem siedziby Administratora.

2. Inspektor Ochrony Danych

Osobą kontaktową we wszelkich sprawach dotyczących ochrony danych osobowych i przysługujących Państwu praw jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych można skontaktować się, wysyłając e-mail na adres: iod@kim.gov.pl lub za pośrednictwem poczty tradycyjnej pod wskazanym powyżej adresem siedziby Administratora z dopiskiem „Do Inspektora Ochrony Danych”.

3. Cele i podstawy przetwarzania danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu:

- 1) przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej poniżej kwoty obligującej do stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129 z późn. zm.) – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania w celu realizacji obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) wynikającego z przepisów ustawy z dnia 23.04.1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 1740 z późn. zm.) dotyczących oferty złożonej w ramach zapytanie ofertowego,
- 2) ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi ze złożeniem oferty - podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Uzasadnionym interesem Administratora jest w tym przypadku możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

4. Odbiorcy danych

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych są podmioty którym Administrator zleca wykonywanie czynności, z którymi wiąże się konieczność przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie obsługi poczty elektronicznej, usług teleinformatycznych, hostingu, IT, obsługi administracyjnej, obsługi prawnej lub doradczej. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być również podmioty lub organy uprawnione do otrzymania Pani/Pana danych – tylko w uzasadnionych przypadkach i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

5. Okres przechowywania danych

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:



- a) do momentu zakończenia postępowania,
- b) do momentu przedawnienia roszczeń związanych ze złożeniem oferty zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem
- c) do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych osobowych wynikającego z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

6. Informacja o wymogu/dobrowolności podania danych

Podanie danych osobowych w związku z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego ma charakter dobrowolny ale jest niezbędne do wzięcia w nim udziału.

7. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu

W oparciu o dane osobowe Administrator nie będzie podejmował zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

8. Prawa osób, których dane dotyczą

Zgodnie z przepisami RODO przysługuje Pani/ Panu prawo do : dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Prawa te przysługują Pani/Panu w przypadkach i w zakresie przewidzianym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

XI. Postanowienia końcowe

1. Osoba do kontaktu: Paweł Kalinowski, e-mail: p.kalinowski@kim.gov.pl.
2. Zamawiający nie jest zobowiązany do złożenia zamówienia na podstawie przesłanych ofert.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do zlecania Wykonawcy realizacji przedmiotu zamówienia, zlecenie realizacji uzależnione jest od bieżących potrzeb Zamawiającego.
4. Zamawiający zobowiązuje się zawrzeć załączone istotne postanowienia umowy do przyszłej umowy zawieranej z Wykonawcą.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy oraz do nie przekazywania, nie ujawniania i niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę Zamawiającego, a także wszelkich poufnych informacji i faktów, o których dowie się w trakcie wzajemnej współpracy lub przy okazji współpracy w związku z przygotowaniem oferty, niezależnie od formy przekazania/ pozyskania tych informacji i ich źródła.

Załączniki:

Załącznik nr 1 Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 3 Wzór Umowy

Załącznik nr 4 Oświadczenia wykonawcy o braku podstaw do wykluczenia

Formularz ofertowy

W odpowiedzi na zapytanie ofertowe nr KIM.Z.18.2.2023 z dnia 13.03.2023 r. składamy ofertę na świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących w okresie 12 miesięcy zgodnie z Opisem przedmiotu zamówienia stanowiącym **Załącznik nr 2**.

1. Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie objętym zapytaniem za kwotę łączną brutto....., w tym podatek 23% VAT wynoszącą zgodnie z poniższą tabelą:

Lp.	Przedmiot zamówienia	Typ	Liczba wywiadów efektywnych	Wartość brutto jednostkowa w PLN	Łączna wartość brutto w PLN
1	2	3	4	5	6
1.	Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących	Realizacja efektywnych ankiet/wywiadów standardowych – KONTROLA trwających średnio 8 min (+- 4 minuty)	3 840		
OGÓŁEM WARTOŚĆ BRUTTO ZAMÓWIENIA W PLN:					

2. Zobowiązujemy się do rozpoczęcia realizacji przedmiotu zamówienia w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Oświadczamy, że **cenę brutto** określone w pkt. 1 zawierają wszystkie koszty, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty.
4. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z zaproszeniem do składania ofert i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami postępowania.
5. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze wzorem umowy stanowiącymi **Załącznik nr 3** i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia Umowy na warunkach określonych w tym załączniku, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

6. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni licząc od daty wyznaczonej na składanie ofert.
7. Oświadczamy, że przedmiot prowadzonej przez nas działalności jest tożsamy z przedmiotem zamówienia.
8. Oświadczamy, że posiadamy niezbędną wiedzę, uprawnienia i doświadczenie oraz dysponujemy potencjałem technicznym, kadrowym i znajdujemy się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia. W szczególności potwierdzamy, że dysponujemy wymaganymi pracownikami na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami zawartymi w **Załączniku nr 2** do zapytania ofertowego, stanowiącego Opis przedmiotu zamówienia.
9. Oświadczamy, że w stosunku do naszej firmy nie otwarto likwidacji i nie ogłoszono upadłości.
10. Oświadczamy, 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.
11. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych, stanowiącą pkt X zapytania ofertowego i wypełniliśmy obowiązki informacyjne, określone w art. 13 oraz 14 RODO wobec osób, których dane osobowe przekazaliśmy Administratorowi w związku udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego o wartości szacunkowej poniżej kwoty obligującej do stosowania ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych.

.....
miejscowość i data

.....
*Podpis Wykonawcy lub osoby
uprawnionej do reprezentowania
Wykonawcy*

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie oraz przygotowanie usługi Infolinii rozmów wychodzących, rozumianych jako realizacja ankiet/wywiadów standardowych - KONTROLA

WYMAGANIA DOTYCZĄCE POSIADANEJ, NIEZBĘDNEJ WIEDZY, UPRAWNIENÍ I DOŚWIADCZENIA ORAZ DYSPONOWANIA POTENCJAŁEM TECHNICZNYM, KADROWYM ZAPEWNIAJĄCYM WYKONANIE ZAMÓWIENIA

1. Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 1.1. świadczenia usług, zapewniając najwyższą jakość;
 - 1.2. przekazywania rzetelnych, prawdziwych i kompletnych informacji;
 - 1.3. zapewnienia pełnego bezpieczeństwa dokumentów i danych przekazywanych przez Zamawiającego, w tym w szczególności baz danych, z zachowaniem należytej staranności oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa mających zastosowanie w zakresie realizowanych Usług;
 - 1.4. rejestrowania, nagrywania i raportowania wszystkich wywiadów telefonicznych przeprowadzonych w ramach realizowanych usług w systemie Wykonawcy. Od obowiązku nagrywania Wykonawca może odstąpić wyłącznie w sytuacji jednoznacznego braku zgody na nagrywanie ze strony respondenta/klienta
 - 1.5. archiwizacji nagrań przez okres 6 (sześciu) miesięcy liczonych od momentu przeprowadzenia wywiadu i udostępnienia nagrań na wniosek Zamawiającego w terminie 24 (dwudziestu czterech) godzin od momentu otrzymania wniosku
 - 1.6. przekazania na wniosek Zamawiającego nagrań; po przekazaniu zarchiwizowanych nagrań wywiadów Zamawiającemu i akceptacji przez Zamawiającego odbioru nagrań wywiadów, nagrania wywiadów powinny być usunięte przez Wykonawcę w terminie 14 dni roboczych;
 - 1.7. zapewnienia sprzętu i oprogramowania, których wykorzystanie jest niezbędne do realizacji niniejszego Przedmiotu Umowy;
 - 1.8. dysponowania minimum:
 - 1.8.1. 10 stanowiskami w centrum telefonicznym (Callcenter) w lokalizacji, w której ma być prowadzony projekt i będą dedykowane do projektu (wyposażone w komputer stacjonarny, słuchawki oraz zasoby osobowe) spełniających następujące minimalne wymagania techniczne:
 - 1.8.1.1. RAM: 8 GB,
 - 1.8.1.2. Procesor: 2 Ghz, czterordzeniowy firmy Intel lub AMD
 - 1.8.1.3. Dysk twardy: minimum 256 GB + minimum 20 GB wolnego miejsca na dysku
 - 1.8.1.4. karta dźwiękowa,
 - 1.8.1.5. słuchawki nagłowne z mikrofonem,
 - 1.8.1.6. Dostęp do sieci przewodowej minimum 100 Mbps oraz Internetu minimum 1 Mbps / stanowisko
 - 1.8.1.7. system operacyjny: w wersji nie starszej niż Windows 10 posiadający aktualną wersję poprawek zabezpieczeń wydawanych przez Microsoft,
 - 1.8.1.8. zainstalowana ochrona antywirusowa z bieżącą aktualizacją;
 - 1.8.1.9. dwoma niezależnymi, redundantnymi łączami stałymi, odrębną

- infrastrukturą o przepustowości min. 500 Mb/s; w przypadku pracy zdalnej Konsultantów wymagane jest łącze internetowe do transferu danych o przepustowości min. 50 Mb/s
- 1.8.2. dwoma lokalizacjami wyposażonymi w dwie niezależne serwerownie, pozwalające sprawnie reagować na sytuacje kryzysowe, które zapewnią ciągłość działań.
- 1.9. dysponowania systemem typu Call Center posiadającego następujące minimalne funkcjonalności:
- 1.9.1. Dwa niezależne łącza internetowe (1 zapasowe dla utrzymania ciągłości prac w przypadku awarii łącza głównego)
- 1.9.2. Dwóch niezależnych operatorów telefonicznych (1 zapasowy dla utrzymania ciągłości prac w przypadku awarii u operatora głównego)
- 1.9.3. Możliwość konfiguracji połączeń w zakresie:
- 1.9.3.1. Ustawienia liczby kontaktów całkowitych z każdym numerem
- 1.9.3.2. Ustawienia liczby kontaktów dziennych z każdym numerem
- 1.9.3.3. Ustawienia czasu odstępu pomiędzy kolejnymi kontaktami z danym numerem na podstawie ostatniego uzyskanego statusu (np. poczta głosowa co 3 godziny, numer zajęty za 20 minut)
- 1.9.3.4. Możliwość umówienia rozmowy na inny termin i jej późniejsze automatyczne przywołanie
- 1.9.4. Obsługa połączeń wychodzących wraz z nagrywaniem, archiwizacją nagrań i zapisem informacji o każdym połączeniu w zakresie:
- 1.9.4.1. Data i godzina każdej próby połączenia (rok/miesiąc/dzień godzina:minuta:sekunda)
- 1.9.4.2. Czas trwania każdego połączenia (godzina:minuta:sekunda)
- 1.9.4.3. Status każdej rozmowy (np. efektywny, poczta głosowa, umówienie na inny termin, brak odebrania, odmowa rozmowy, nie spełnianie kryteriów udziału w konkretnym projekcie itp.)
- 1.9.4.4. Identyfikator każdego użytkownika dokonującego każdej próby kontaktu
- 1.9.4.5. Liczbę kontaktów całkowitych z każdym numerem
- 1.9.5. Możliwość programowania scenariuszy ankiety, rekrutacji lub innych akcji telefonicznych na podstawie przesłanych materiałów przez zamawiającego i zapis wszystkich informacji do bazy wraz z możliwością ich późniejszego eksportu do Bazy Danych
- 1.9.6. Możliwość implementacji w zaprogramowanym skrypcie linków zewnętrznych kierujących do systemu lub/i materiałów udostępnianych przez zamawiającego.
- 1.9.7. Możliwość tworzenia bezpośrednich raportów realizacyjnych i pokontrolnych w ramach każdego z wykonywanych projektów zawierających podstawowe dane na temat połączeń telefonicznych, efektywności pracy konsultantów, użycia bazy telefonicznej, zrealizowanych wywiadów w podziale na poszczególne kwoty
- 1.9.8. Dodatkowo system Wykonawcy powinien zapewnić ochronę wszystkich danych osobowych jak i materiałów przesłanych przez Zamawiającego
- 1.10. zapewnienia zespołu Konsultantów realizujących usługę o zbliżonej strukturze osobowej w obu przedziałach czasowych tj. w godzinach 08.00-14.00 oraz w godzinach 14.00 -20.00.
- 1.11. bieżącej współpracy z Zamawiającym, w szczególności:
- 1.11.1. bycia w kontakcie telefonicznym i mailowym w trakcie realizowania Zleceń
- 1.11.2. wdrażania na bieżąco, tj. w ciągu max. 24 godzin uwag i rekomendacji przekazanych przez Zamawiającego
- 1.11.3. aktualizacji przekazanej przez Zamawiającego bazy danych w przypadku

zgłoszenia zmian przez respondenta (np. zmiana danych, wycofanie zgody na przetwarzania danych itp.)

2. Zamawiający nie dopuszcza stosowania przy realizacji Przedmiotu Umowy oprogramowania klasy Voicebot
3. Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności przez Wykonawcę jest krótszy – w tym okresie należycie wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również:
 - co najmniej jedną usługę (rozumiana jako jedna umowa) związane z telefoniczną obsługą klienta na łączną kwotę minimum 150 000,00 zł brutto, a jeżeli usługa, o której mowa jest wykonywana nadal, wartość wykonanych/zrealizowanych usług do upływu terminu składania ofert nie może być niższa niż wartość minimalna 150.000,00 zł brutto, w tym obejmującą poniższy zakres:
 - a) usługi polegające na realizacji telefonicznego badania marketingowego/społecznego lub akcji sprzedażowej na kwotę minimum 50 000,00 zł brutto, a jeżeli usługa, o której mowa jest wykonywana nadal, wartość wykonanych/zrealizowanych części usług do upływu terminu składania ofert nie może być niższa niż wartość minimalna 50.000 zł brutto.
 - b) co najmniej 5 000 efektywnych ankiet telefonicznych rocznie lub efektywnych rozmów sprzedażowych o minimalnym czasie trwania co najmniej 5 minut każda, a jeżeli usługi, o którym mowa powyżej są wykonywane nadal, liczba wykonanych/zrealizowanych części usług do upływu terminu składania ofert nie może być niższa niż liczba minimalna 5 000 efektywnych ankiet lub efektywnych rozmów sprzedażowych o czasie trwania co najmniej 5 minut każda.
4. Wykonawca zobowiązany jest wykazać, że dysponuje osobami zdolnymi do wykonania zamówienia o kwalifikacjach zawodowych, doświadczeniu i wykształceniu niezbędnym do wykonania Zamówienia, odpowiadającym warunkom określonym poniżej:

Lp.	Nazwa pełnionej roli*	Kwalifikacje	Minimalna liczba udostępionych osób
1	Kierownik Projektu	Wymagany pracownik musi spełniać następujące wymagania: - posiada kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami (posiada kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami potwierdzone certyfikatem); - posiada co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co	1

		najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu roli/funkcji Kierownika/Koordynatora Call/Contact Center zatrudniającego na jednej zmianie co najmniej 20 osób lub Kierownika Projektu Infolinii, obsługiwanej przez co najmniej 10 osób na jednej zmianie; 3. posiadająca co najmniej 2-letnie doświadczenie zawodowe w zakresie: kontroli jakości badań marketingowych lub społecznych, która nadzorowała pracę zespołu odpowiedzialnego za ww. wymieniony obszar.	
2	Lider Zespołu	Wymagany pracownik musi spełniać następujące wymagania: 1. posiada co najmniej 5-letnie doświadczenie zawodowe, w tym co najmniej 2 lata doświadczenia w pełnieniu roli/funkcji Lidera Zespołu; 2. posiadającą doświadczenie w zakresie: kontroli jakości badań marketingowych lub społecznych lub reklamacjach (w zakresie przyjęcia, prowadzenia reklamacji, prezentacji decyzji) lub rozmów z rezygnującymi klientami z usług (tzw. CHURN, w zakresie przyjęcia rezygnacji, próby zatrzymania klienta), która nadzorowała pracę zespołu odpowiedzialnego za ww. wymienione; 3. posiadającą doświadczenie w zarządzaniu zespołem Call/Contact Center; obsługiwanym przez co najmniej 20 osób na jednej zmianie.	1
3	Konsultanci	1. w ciągu ostatnich 12 miesięcy licząc od daty terminu składania ofert, samodzielnie przeprowadził co najmniej 100 efektywnych ankiet telefonicznych lub efektywnych rozmów sprzedażowych z osobą indywidualną.	10

*Zamawiający nie dopuszcza, aby jedna osoba była skierowana do realizacji przedmiotu umowy w więcej niż jednej roli lub pełniła więcej niż jedną rolę.



REALIZACJA ANKIET/WYWIADÓW STANDARDOWYCH - KONTROLA

W ramach zadania „REALIZACJA ANKIET/WYWIADÓW STANDARDOWYCH - KONTROLA” Zamawiający będzie oczekiwał od Wykonawcy gotowości do realizacji usługi w zależności od swoich potrzeb nie później jednak niż w terminie 3 dni roboczych od przekazania Zlecenia.

Zadanie polega na:

1. Realizacja usługi odbędzie się zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego procedurami, na podstawie przekazanego przez Zamawiającego Kwestionariusza lub Scenariusza oraz zgodnie z instrukcjami otrzymanymi od Zamawiającego na Platformie typu Call Center Wykonawcy.
2. Przygotowaniu skryptów wywiadów na podstawie przesłanych kwestionariuszy/scenariuszy rozmowy i wytycznych przez Zamawiającego; przygotowane skrypty zostaną udostępnione Zamawiającemu do testowania.
3. Przeprowadzenie wywiadu telefonicznego (polegającego na przeprowadzeniu przez Konsultanta rozmowy na podstawie skryptu, m.in.:
 - a. przeprowadzenie wywiadu telefonicznego dotyczącego potwierdzenia i/lub uzupełnienia danych
 - b. przeprowadzenie kontrolnego wywiadu telefonicznego z osobami, które wcześniej wzięły udział w realizowanych badaniach/projektach prowadzonych przez Zamawiającego rozumianą m.in.: jako połączenia związane z kontrolą i weryfikacją poprawności zbieranych danych).
4. Zamawiający w celu realizacji usługi przekaże Wykonawcy bazę osób, które udzieliły Zamawiającemu zgodę na kontakt lub Zamawiający ma inną podstawę prawną umożliwiającą kontakt.
5. Zakładana struktura przekazywanej bazy z numerami telefonicznymi w stosunku 99% numery komórkowe, 1%, numery stacjonarne.
6. Przekazana baza w liczbie i zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji zadania zawierać będzie m.in.: nr ID, numer telefonu; bazy do połączeń wychodzących dostarcza wyłącznie Zamawiający;
7. Celem uznania rekordu za zamknięty w sytuacji nieosiągnięcia statusu wywiadu efektywnego wymagane jest skontaktowanie się z każdym numerem z zachowaniem najwyższej dbałości o skuteczność wykonywanych połączeń – liczba połączeń powinna wynieść minimum 10 prób na jeden numer telefonu podjętych w różnych dniach i o różnych godzinach, aby zaprzestać prób podejmowania kontaktu i uznać numer jako REKORD ZAMKNIĘTY; pierwszy kontakt powinien nastąpić nie później niż 3 dni roboczych od dnia przekazania lub udostępnienia bazy
8. Przed rozpoczęciem usługi Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi szkolenie wprowadzające dla osób realizujących wywiady; Zamawiający przekaże Wykonawcy wytyczne, co do zakresu merytorycznego szkolenia; szkolenie może mieć formę spotkania osobistego lub on-line; każdy konsultant dotychczasowy do usługi w trakcie jej trwania zostanie przed przystąpieniem do pracy zostanie przeszkolony w co najmniej takim zakresie, jak w szkoleniu prowadzającym

9. Przed rozpoczęciem realizacji usługi Wykonawca przekaze Zamawiającemu do akceptacji listę osób (imię i nazwisko) zaangażowanych w realizację usługi wraz z potwierdzeniem odbycia szkolenia i oraz potwierdzeniem pozytywnej weryfikacji ich wiedzy i umiejętności dotyczących realizacji powierzonych zadań
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z usług danej osoby w przypadku negatywnej oceny jakości jej pracy lub/i rażących zaniedbań lub/i działania na szkodę Zamawiającego. W takim wypadku Wykonawca jest zobowiązany do odsunięcia wskazanej osoby od realizacji oraz znalezienia zastępstwa na jej miejsce z wymaganymi przez Zamawiającego kwalifikacjami w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze
11. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzania monitoringu jakości realizowanych zadań, polegającej co najmniej na:
 - a. bieżącym odstuchu 10% zrealizowanych efektywnych wywiadów oraz min. 5% wywiadów nieefektywnych,
 - b. weryfikacji prawidłowego zapisu danych przez Konsultanta,
 - c. kontroli efektywności pracy poszczególnych Konsultantów
 - d. bieżącej informacji zwrotnej dla Konsultantów,
 - e. przygotowania w cyklu tygodniowym raportu z przebiegu zlecenia, m.in. statusy, liczba podjętych kontaktów, liczba Konsultantów, czas pracy; szczegółowy zakres raportu zostanie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym w trybie roboczym,
 - f. przesyłanie w cyklu tygodniowym Bazy danych z wywiadów
12. Niezależnie od kontroli realizowanej przez Wykonawcę Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia niezależnej kontroli.
13. Wykonawca w trakcie realizacji Zlecenia zobowiązany jest do bieżącej współpracy z Zamawiającym, w szczególności:
 - a. udostępniania odstuchów przeprowadzonych rozmów w czasie rzeczywistym lub max. w ciągu max. 2 dni roboczych od daty rozmowy
14. Potączenia realizowane będą w języku polskim.
15. Koszt potąceń telefonicznych pokrywa Wykonawca.
16. Realizacja usługi będzie odbywała się na podstawie wysłanego przez Zamawiającego Zlecenia w zależności od bieżących potrzeb:
 - a. jednorazowo Zamawiający nie zamówi mniej niż N=50 i więcej niż N=400 wywiadów efektywnych;
 - b. maksymalny czas na uruchomienie usługi to 3 dni roboczych od daty przestania Zlecenia wraz z KWESTONARIUSZEM (dzień przekazania zlecenia nie jest wliczany do terminu na osiągnięcie gotowości do realizacji Zlecenia); w okresie poprzedzającym uruchomienie usługi Zamawiający przewiduje przeprowadzenie szkolenia dla Wykonawcy, zebranie wymaganych dokumentów, w tym oświadczeń o poufności;
 - c. realizacja usługi będzie realizowana w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach 08.00 – 20.00; Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji usługi w

soboty, w godzinach 09.00 - 17.00.

17. Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji usługi poprzez zdalnych Konsultantów, pod warunkiem, że jakość usługi będzie identyczna, jak w przypadku stacjonarnej pracy Konsultantów.

18. Planowany przybliżony zakres i szacunkowa liczba wywiadów:

Lp.	Nazwa grupy	Średni czas trwania wywiadu (+- 4 minuty)	Szacunkowa liczba wywiadów efektywnych*
A	B	C	D
1	Realizacja ankiet/wywiadów standardowych - KONTROLA	8 min	3 840 rocznie;

*Dane dotyczące podanego wolumenu mają charakter jedynie orientacyjny

19. Odbiór usługi będzie następował na podstawie przekazanego Raportu z Realizacji i Kontroli badania oraz na podstawie przekazanej Bazy Danych

20. Zakładana skuteczność bazy obliczona na podstawie danych historycznych wskazuje, że przewidywany stosunek wywiadów efektywnych wynosi 30 % do nieefektywnych 70%. Wykonawca celem właściwego oszacowania ryzyka, a w związku z tym należytego określenia stawki jednostkowej za wywiad efektywny winien uwzględnić powyższe dane. Cena zaoferowana musi uwzględniać wszystkie koszty wykonawcy, w tym koszty przeprowadzenia wywiadów nieefektywnych.

SŁOWNIK POJĘĆ

KIM – KRAJOWY INSTYTUT MEDIÓW

KONSULTANT - osoba pracująca w Call Center, obsługująca połączenia telefoniczne przychodzące i wychodzące.

SCENARIUSZ ROZMOWY - zbiór tematów do poruszenia w rozmowie; Scenariusz umożliwia zabranie danych pozwalające odpowiedzieć na postawione pytania, jest zapisem pytań, które muszą zostać zadane w trakcie wywiadu.

KWESTONARIUSZ – zbiór uporządkowanych i wystandaryzowanych pytań wraz z listą możliwych odpowiedzi (pytania zamknięte) oraz miejscem na zapis odpowiedzi respondenta (pytania otwarte) wraz z instrukcjami dla Konsultantów

SKRYPT – elektroniczny formularz lub oprogramowanie scenariusza lub kwestionariusza rozmowy



WYWIAD - rozmowa na podstawie kwestionariusza, scenariusza, której efektem będzie zebranie danych

WYWIAD EFEKTYWNY – wywiad przeprowadzony zgodnie ze skrypcem, scenariuszem lub kwestionariuszem, którego efektem jest zadanie wszystkich pytań zgodnie ze Scenariuszem Rozmowy lub Kwestionariuszem oraz wytycznymi Zamawiającego, zweryfikowany pozytywnie w procesie kontroli

REKORD ZAMKNIĘTY – WYWIAD NIEEFEKTYWNY- jest to rekord/wywiad, który został uznany za zamknięty, aby uznać numer jako rekord zamknięty lub wywiad nieefektywny i zaprzestać prób podejmowania kontaktu – liczba połączeń powinna wynieść minimum 10 prób podjętych w różnych dniach tygodnia i o różnych godzinach lub w trakcie rozmowy została cofnięta zgoda na kontakt

EFEKTYWNOŚĆ- stosunek liczby wywiadów efektywnych do liczby wywiadów nieefektywnych

ŚREDNI CZAS TRWANIA WYWIADU – średni czas trwania wywiadu efektywnego

PLATFORMA TYPU CALL CENTER – system teleinformatyczny pozwalający zarządzać akcjami telefonicznymi oraz osobami realizującymi usługi;

RAPORT Z REALIZACJI I KONTROLI – dokument prezentujący założenia realizacyjne oraz opisujący przebieg realizacji, prezentujący wyniki kontroli wraz z podsumowaniem, opisem rekomendacji co do przyszłych podobnych usług oraz podjętych działań naprawczych

BAZA DANYCH Z WYWIADÓW - zbiór w formacie .xlsx lub .csv zawierający odpowiedzi na wszystkie zadanie w trakcie rozmowy pytania wraz ze zmiennymi technicznymi (np. nr respondenta, czas rozpoczęcia i zakończenia rozmowy, id Konsultanta); nazwy zmiennych w bazie powinny być zgodne z nazwami zmiennych w skrypcie;

VOICEBOT - program komputerowy wykorzystujący interfejs głosowy do komunikowania się z użytkownikiem, wykorzystywany do prowadzenia konwersacji naśladującej zachowanie ludzkie, np. poprzez automatyzację odpowiedzi na powtarzalne pytania.

Załącznik nr 4 do zapytania ofertowego

Wykonawca:

.....

Oświadczenia wykonawcy

Na potrzeby zamówienia, którego przedmiotem jest świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących - KONTROLA, oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA:

Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wynikające z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835)¹.

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:

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

.....

Podpis Wykonawcy lub osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy

¹ Zgodnie z treścią art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zwanej dalej „ustawą”, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp wyklucza się:

1) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

2) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

3) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

