

Warszawa 12.03.2024 r.

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

## ZAPYTANIE OFERTOWE NR KIM.Z.19.2.2024

### I. Nazwa przedmiotu zamówienia:

Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących przez okres 12 miesięcy.

### II. Nazwa i adres Zamawiającego:

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

### III. Postanowienia ogólne:

W związku z faktem, iż szacunkowa wartość niniejszego zamówienia nie przekracza kwoty 130.000 złotych, jego realizacja zostanie przeprowadzona z wyłączeniem ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t. jedn. Dz. U. z 2023 r. poz.1605 z późn. zm.) (dalej zwana „Pzp”) - na podstawie art. 2 ust.1 pkt 1 Pzp.

### IV. Opis przedmiotu zamówienia:

1. 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 podpisania umowy której wzór stanowi Załącznik nr 3. Opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 2.
2. Określenie przedmiotu za pomocą kodów CPV: 79512000-6 – Centrum obsługi klienta.

### V. Podstawy wykluczenia oraz warunki udziału w postępowaniu:

#### 1. Zamawiający wykluczy z postępowania o udzielenie niniejszego zamówienia:

- 1) 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”:
  - a. 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;
  - b. 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;



- c. 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;
  - 2) wykonawcę, jeżeli występuje konflikt interesów, za który należy uznać każdą sytuację, w której osoby działające po stronie Wykonawcy pozostają w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do bezstronności lub niezależności tych osób działających po stronie Wykonawcy w trakcie wykonywania przedmiotowego zamówienia z uwagi na posiadanie bezpośredniego lub pośredniego interesu finansowego, ekonomicznego lub osobistego, który postrzegać można jako zagrażający ich bezstronności i niezależności.
2. Zamawiający **nie określa** warunków udziału w postępowaniu.
  3. Zamawiający **nie dopuszcza** podwykonawstwa przy realizacji usługi przedmiotu zamówienia.

#### VI. Wykonawca zobowiązany jest złożyć podpisane następujące dokumenty:

1. Formularz oferty, którego wzór stanowi - Załącznik nr 1
2. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia, którego wzór stanowi - Załącznik nr 3
3. Oświadczenie wykonawcy – Załącznik nr 5
4. Pełnomocnictwo – jeżeli dotyczy.

#### VII. Płatność za przedmiot zapytania:

1. Podstawę do zapłaty wynagrodzenia za przedmiot umowy będzie stanowiła prawidłowo wystawiona faktura na podstawie sporządzonego przez Wykonawcę zestawienia zrealizowanych usług w poprzednim miesiącu i przekazanego Zamawiającemu.
2. Wykonawca oświadcza, że na dzień zlecenia przelewu, rachunek bankowy Wykonawcy, określony na fakturze figuruje w wykazie podmiotów o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2023 poz. 1570 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 przestać **do dnia 15.03.2024 r. do godz. 14.00** z dopiskiem w temacie maila **„Oferta – Usługi CC-KONTROLA”**- e-mailem na adres: [postepowania@kim.gov.pl](mailto:postepowania@kim.gov.pl)
2. 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.
3. 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.

4. Oferta powinna być podpisana kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę/osoby upoważnioną/upoważnione.
5. Podpisy kwalifikowane wykorzystywane przez Wykonawców do podpisywania wszystkich plików muszą spełniać "Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (eIDAS) (UE) nr 910/2014 - od 1 lipca 2016 roku".
6. W przypadku wykorzystania formatu podpisu XAdES zewnętrzny, Zamawiający wymaga dołączenia odpowiedniej ilości plików tj. podpisywanych plików z danymi oraz plików XAdES.
7. W przypadku, gdy osoba jest uprawniona, umocowana do reprezentowania wykonawcy na podstawie pełnomocnictwa, należy je złożyć wraz z ofertą.
8. W przypadku, gdy oferta nie będzie podpisana, zostanie uznana przez Zamawiającego za nie złożoną w postępowaniu.
9. 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.
10. Ponadto zamawiający zastrzega sobie możliwość poprawienia w ofercie oczywistych omyłek rachunkowych i pisarskich oraz wezwania do złożenia wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
11. W przypadku, gdy treść złożonych ofert będzie budziła wątpliwości, z zachowaniem zasady równego traktowania wykonawców, zamawiający będzie uprawniony do wezwania wykonawców o złożenie wyjaśnień lub uzupełnienia informacji w ofercie.
12. 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.
13. W przypadku, gdy w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia nie zostanie złożona żadna oferta albo żadna z ofert nie będzie spełniała wymagań zapytania ofertowego, Zamawiający przeprowadzi negocjacje w wybranym przez siebie wykonawcą, bez powtarzania postępowania.
14. Zamawiający poinformuje wszystkich wykonawców o zamknięciu postępowania i jego wynikach za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.
15. 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 dokonania zastrzeżenia wymaga wykazania, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu powołanej ustawy, poprzez wskazanie, co najmniej: faktycznego braku upublicznienia informacji, co do której, sformułowano zastrzeżenie, kwalifikacji rodzajowej tej informacji (techniczna, technologiczna, organizacyjna, inna posiadająca wartość gospodarczą), działań, jakie w celu ochrony poufności tej informacji zostały podjęte przez wykonawcę. 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.

16. **W przypadku niewykazania, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, informacje utracą 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. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie zostaną odrzucone przez Zamawiającego.
2. Oferty zostaną ocenione przez Zamawiającego w oparciu o następujące kryteria i ich znaczenie:

L.p.	Kryterium	Waga kryterium	Maksymalna liczba punktów, jakie może otrzymać oferta za dane kryterium
1	Oferowana cena	100%	100 pkt

3. Zasady oceny kryterium "**Oferowana cena**" (**P<sub>c</sub>**) – 100%.
4. W powyższym kryterium oceniana będzie cena brutto oferty. Wyliczona poprzez pomnożenie zawartej przez Wykonawcę w formularzu cenowym cen jednostkowych kontroli/audytu pomnożony przez przewidywaną ilość miesięczną realizacji przez Zamawiającego przez okres realizacji usługi wynoszący 12 miesięcy. 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<sub>c</sub> - ilość punktów, jaką dana oferta otrzyma za cenę oferty brutto.

5. Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska największą liczbę punktów.

#### X. Ponowne złożenie wymaganych oświadczeń i dokumentów, poprawa oczywistych omyłek, wyjaśnienie treści złożonej oferty:

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wzywania wykonawców do złożenia wymaganych przez zamawiającego oświadczeń, dokumentów lub pełnomocnictw (**z wyjątkiem załącznika nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego**) w przypadku, gdy nie zostały złożone lub gdy zostały złożone, ale zawierają błędy lub wady.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wezwania wykonawcy do złożenia wyjaśnień dotyczących zaoferowanej ceny lub kosztu lub ich istotnych części składowych gdy wydają się rażąco niskie w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzą wątpliwości co

do wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi w zapytaniu ofertowym.

3. Złożone na wezwanie zamawiającego oświadczenia, dokumenty lub pełnomocnictwa powinny potwierdzać stan nie później niż na dzień, w którym upłynął termin składania ofert.
4. Niezłożenie oświadczeń, dokumentów lub pełnomocnictw po wezwaniu bez podania przyczyny może skutkować odrzuceniem oferty.
5. Ponadto zamawiający zastrzega sobie możliwość poprawienia w ofercie oczywistych omyłek rachunkowych i pisarskich oraz wezwania do złożenia wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty.
6. Zamawiający odrzuci ofertę, jeżeli została złożona przez wykonawcę podlegającego wykluczeniu z postępowania.

#### **XI. Unieważnienie Zapytania ofertowego:**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia zapytania ofertowego jeżeli:
  - a) nie złożono żadnej oferty niepodlegającej odrzuceniu;
  - b) cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia chyba, że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty;
  - c) wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego, czego nie można było wcześniej przewidzieć;
2. Zapytanie ofertowe może być unieważnione przez Zamawiającego bez podania przyczyny (bez podania uzasadnienia) w każdym momencie i nie stanowi podstawy do roszczenia sobie prawa ze strony Oferenta do realizacji zamówienia.

#### **XII. Postanowienia końcowe:**

1. Osoba do kontaktu: Paweł Kalinowski, e-mail: [p.kalinowski@kim.gov.pl](mailto:p.kalinowski@kim.gov.pl)
2. Zamawiający nie jest zobowiązany do złożenia zamówienia na podstawie przesłanych ofert.
3. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć załączony projekt umowy do przyszłej zawieranej z Zamawiającym umowy.
4. Jeżeli wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, uchyla się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą pod względem przyjętych kryteriów oceny ofert spośród pozostałych ofert po uprzednim sprawdzeniu czy spełnia ona wszystkie warunki określone w niniejszym ogłoszeniu. W przypadku uchylecia się od zawarcia umowy również i tego wykonawcy Zamawiający może powtarzać czynności sprawdzenia i wyboru oferty w odniesieniu do pozostałych wykonawców aż do momentu zawarcia ważnej umowy.
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.
6. W sprawach nieregulowanych niniejszym zapytaniem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.



### **XIII. 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](http://www.kim.gov.pl) lub przysyłając e-mail na adres: [iod@kim.gov.pl](mailto: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](mailto: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.



## Formularz ofertowy

### 1. Wykonawca:

Nazwa firmy	
Adres	
Adres do korespondencji	
NIP	
REGON	
Nr telefonu	
E-mail	
Osoba do kontaktu	

### 2. Zamawiający:

Krajowy Instytut Mediów, Wiktorska 63, 02-587 Warszawa

### 3. Przedmiot zamówienia:

**Świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących przez okres 12 miesięcy.**

### 4. Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie objętym zapytaniem ofertowym na następujących warunkach 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 10 min	<b>3 840</b>		
<b>Łączna kwota brutto:</b>					



5. **Oświadczenia Wykonawcy:**

1. Oświadczamy, że ceny brutto określone w pkt 1 zawierają wszystkie koszty, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty.
2. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z zapytaniem ofertowym i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami postępowania.
3. Oświadczamy, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez 30 dni.
4. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze Wzorem Umowy, który stanowi 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.
5. Akceptujemy termin płatności – 30 dni od daty doręczenia (w postaci elektronicznej lub papierowej) prawidłowo wystawionej faktury lub rachunku do siedziby Zamawiającego.
6. Oświadczamy, że Zamówienie zrealizujemy samodzielnie.
7. Oświadczam, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu w zakresie wskazanym przez Zamawiającego w zaproszeniu ofertowym;
8. 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.
9. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych, stanowiącą pkt XI 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.

.....  
miejsowość i data

.....  
*Podpis zaufany, osobisty, kwalifikowany  
Wykonawcy lub osoby uprawnionej do  
reprezentowania Wykonawcy*

## Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących przez okres 12 miesięcy.

### I. Wymagania dotyczące posiadanej, niezbędnej wiedzy, uprawnień 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 łączyami 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

## II. 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 przekaze 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 przekaze 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 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 odstępów przeprowadzonych rozmów w czasie rzeczywistym lub max. w ciągu max. 2 dni roboczych od daty rozmowy
  14. Potłączenia realizowane będą w języku polskim.
  15. Koszt połączeń 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*
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
1	Realizacja ankiet/wywiadów standardowych - KONTROLA	10 min	3 840 rocznie;

\*Dane dotyczące podanego wolumenu mają charakter jedynie orientacyjny



Załącznik nr 3 do zapytania ofertowego

**Wykonawca:**

.....

### Oświadczenia Wykonawcy

Na potrzeby zamówienia, którego przedmiotem jest **świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących przez okres 12 miesięcy** w Krajowym Instytucie Mediów oświadczam, co następuje:

#### **OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA:**

Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wynikające z art. 7 ust. 1 w związku z art. 7 ust. 9 Ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1497 z późn. zm)<sup>1</sup>.

#### **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

<sup>1</sup> 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.





Załącznik nr 4 do zapytania ofertowego

**Wzór umowy**



Załącznik nr 5 do zapytania ofertowego

**Wykonawca:**

.....

### Oświadczenia Wykonawcy

Na potrzeby zamówienia, którego przedmiotem jest **świadczenie kompleksowej obsługi zewnętrznej infolinii rozmów wychodzących przez okres 12 miesięcy** w Krajowym Instytucie Mediów oświadczam, co następuje:

#### **OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA:**

Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania dotyczące wystąpienia konfliktu interesów za który należy uznać każdą sytuację, w której osoby działające po stronie Wykonawcy pozostają w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do bezstronności lub niezależności tych osób działających po stronie Wykonawcy w trakcie wykonywania przedmiotowego zamówienia z uwagi na posiadanie bezpośredniego lub pośredniego interesu finansowego, ekonomicznego lub osobistego, który postrzegać można jako zagrażający ich bezstronności i niezależności.

#### **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 zaufany/osobisty/kwalifikowany Wykonawcy  
lub osoby uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy*

