

ZAPYTANIE OFERTOWE

Zamawiający:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie
pl. Powstańców Warszawy, 00-030 Warszawa

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez zleceniobiorcę na rzecz abonenta usług call center umożliwiających obsługę infolinii telefonicznej.

A. Szczegółowy przedmiot zamówienia:

- udostępnienie usług call center w oparciu o technologię chmurową (np. oprogramowanie działające w przeglądarce) lub fizyczną centralę telefoniczną wraz z dzierżawą niezbędnego sprzętu (np. aparaty telefoniczne, słuchawki),
- przyłączenie usług call center do sieci operatora lub operatorów współpracujących,
- udostępnienie minimum 12 stanowisk konsultantów pracujących jednocześnie i 1 stanowiska dla managera,
- IVR z możliwością nagrywania własnych komunikatów,
- zarządzanie połączeniami przychodzącymi poprzez budowę schematów drzewa IVR (dni i godziny pracy Infolinii, konfiguracja kilku różnych opcji przed połączeniem z konsultantem),
- zarządzanie kolejką połączeń przychodzących z informacją o długości i liczbie oczekujących połączeń w kolejce,
- system udostępniający dane statystyczne, w szczególności:
 - liczbę połączeń odebranych i nieodebranych w ujęciu dziennym/miesięcznym,
 - czas oczekiwania w kolejce w ujęciu dziennym,
 - liczbę połączeń zrzuconych przez agenta,
- interfejs API umożliwiający integrację z zewnętrznym systemem CRM, w szczególności w zakresie przekazywania danych o:
 - oczekujących i aktywnych połączeniach w czasie rzeczywistym,
 - zalogowanych agentach,
- system do automatycznego nagrywania rozmów z możliwością ich eksportu do plików wav lub mp3,
- odbieranie i nawiązywanie połączeń głosowych,
- biuro obsługi klienta oraz pomocy technicznej dostępne przynajmniej w godzinach 8.00-18.00 w dni powszednie,

II. TERMIN, MIEJSCE I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Po wyborze oferty zamawiający podpisze z wybranym wykonawcą umowę o świadczenie usług.
2. Treść umowy zostanie uzgodniona pomiędzy zamawiającym a wykonawcą przy czym w umowie muszą się znaleźć następujące istotne postanowienia, które nie będą podlegały negocjacji:

- 1) umowa zostanie zawarta na 24 miesiące. Strony mogą przedłużyć obowiązywanie umowy na tych samych warunkach na kolejne 24 miesiące, ale w tym celu muszą złożyć sobie oświadczenia woli nie później niż dwa miesiące przed upływem terminu, na który umowa zostanie zawarta (dopuszcza się maksymalnie jednokrotne przedłużenie okresu obowiązywania umowy). Zamawiający nie dopuszcza możliwości zamieszczenia w umowie postanowienia o automatycznym przedłużeniu umowy na kolejny okres lub na czas nieokreślony;
 - 2) termin płatności: wynagrodzenie będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionych i zaakceptowanych przez zamawiającego faktur VAT z terminem płatności nie krótszym niż 21 dni od dnia otrzymania faktury,
 - 3) na rzecz Zamawiającego zostaną określone kary umowne lub upusty w abonamencie, gdyby wykonawca nie wykonywał właściwie umowy, w szczególności gdyby nie dochował umówionej jakości i parametrów świadczonej usługi,
 - 4) obowiązek zachowania przez wykonawcę w poufności informacji pozyskanych w trakcie realizacji umowy.
3. Pierwszym dniem świadczenia usług będzie 30 marca 2020 roku.
 4. Przełączenie infolinii z usług dotychczasowego operatora (Orange Polska) musi nastąpić między piątkiem 27 marca 2020, godz. 18.00 a poniedziałkiem 30 marca 2020, godz. 8.00.
 5. Miejsce świadczenia usług: Aleje Jerozolimskie 109 lok. 26 w Warszawie.

III. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI

1. W ramach tego zamówienia zamawiający i oferenci będą prowadzić korespondencję dotyczącą zamówienia w formie elektronicznej.
2. Osobą uprawnioną do roboczych kontaktów z wykonawcami jest Maciej Czapliński, radca prezesa w Departamencie Analiz Konsumenckich UOKiK. Natomiast na etapie wykonywania umowy osobą do kontaktu w sprawach związanych z bieżącym funkcjonowaniem usług będzie przedstawiciel organizacji prowadzącej Infolinię Konsumencką.

IV. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
2. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę. W przypadku złożenia przez Wykonawcę więcej niż jednej oferty, żadna z ofert nie zostanie rozpatrzona w dalszym badaniu.
3. Wzór formularza ofertowego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.
4. Oferta musi zawierać:
 - 1) oznaczenie oferenta (nazwa i siedziba, numery KRS, NIP, REGON),
 - 2) specyfikację techniczną oferowanych usług i sprzętu,
 - 3) cenę usług, z wyodrębnieniem cen abonamentu, wszelkich usług dodatkowych, kosztów dzierżawy sprzętu: wartość netto, wartość brutto oraz stawkę podatku VAT - z rozbiorem na koszty jednorazowe oraz płatne w poszczególnych okresach rozliczeniowych.
5. Ofertę należy podpisać zgodnie z zasadami reprezentacji spółki. Jeśli ofertę składa pełnomocnik, należy dołączyć oryginał pełnomocnictwa lub jego kopię notarialną.
6. Cena brutto oferty powinna zawierać wszystkie koszty, jakie Zamawiający będzie musiał ponieść przy realizacji zamówienia z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT,

kosztów transportu, innych opłat i podatków - z uwzględnieniem ewentualnych upustów i rabatów.

7. Ceny powinny być wyrażone w walucie polskiej. Wszystkie ceny należy zaokrąglić do pełnych groszy.
8. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę.

V. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

1. Oferty składa się w formie elektronicznej na adres e-mail **dak@uokik.gov.pl**
2. Termin składania ofert upływa **9 marca 2020 r. o godz. 9.00**. Zamawiający nie będzie brał pod uwagę ofert, które wpłyną po tym terminie.
3. Wykonawca jest związany ofertą od dnia złożenia jej do 30 marca 2020 r.

VI. KRYTERIUM WYBORU I SPOSÓB OCENY OFERT

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający będzie się kierował ceną oferowanych usług.

VII. ZAMKNIĘCIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamknięcia postępowania bez wyboru oferty na każdym jego etapie bez podania przyczyny.

VIII. RODO

KLAUZULA INFORMACYJNA dotyczy wykonawców będących osobami fizycznymi, w tym osobami fizycznymi, które prowadzą działalność gospodarczą.

Państwa dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) i c) 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 (RODO) w związku z realizacją zadań wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w celu zebrania i oceny ofert, docelowo do zawarcia umowy. Dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom zgodnie z prawem Unii lub prawem krajowym. Okres przechowywania danych osobowych reguluje instrukcja kancelaryjna UOKiK ustalana zgodnie z ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz. 217 ze zm.) i wynosi 5 lat (oferty niewykorzystane) oraz 10 lub 50 lat dla zawartych umów. Mają Państwo prawo do dostępu, sprostowania swoich danych osobowych, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia oraz usunięcia danych gdy: dane nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane, dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem, dane osobowe muszą zostać usunięte w celu wywiązania się z obowiązku prawnego przewidzianego w prawie Unii lub prawie krajowym, a także do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niepodanie danych osobowych będzie skutkowało brakiem rozpatrzenia. Na podstawie danych osobowych nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje, w tym nie stosuje się profilowania. Administratorem danych osobowych zawartych w ofercie jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie (00-950), pl. Powstańców Warszawy 1. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@uokik.gov.pl.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Od czynności zamawiającego w toku niniejszego postępowania, w tym wyboru najkorzystniejszej oferty oraz zamknięcia postępowania, oferentom nie przysługuje odwołanie.
2. W sprawach nieuregulowanych w zapytaniu mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145).