

**Zapytanie ofertowe na zakup centrali telefonicznej wraz z wdrożeniem funkcjonalności takich jak :
kolejkowanie, zapowiedzi, możliwość pozostawienia prośby o kontakt, automatyczne
wydzwanianie pacjentów z systemu medycznego, integracja z systemem ERP**

Nr postępowania: 1/2023 z dnia 14.08.2023 r.

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Przychodnia Medycyna Polska Sp. z o.o., św. Łazarza 14, 31-530 Kraków wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000137661, NIP 6762064444

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup centrali telefonicznej wraz z wdrożeniem funkcjonalności takich jak: kolejkowanie, zapowiedzi, możliwość pozostawienia prośby o kontakt, automatyczne wydzwanianie pacjentów z systemu medycznego wraz z integracją z systemem ERP.

Szczegółowe wymagania dotyczące zamówienia:

Centrala telefoniczna powinna być zgodna z obecnymi standardami telefonii VOIP. Do centrali telefonicznej powinno się móc podłączyć każde urządzenie czy oprogramowanie, które może emulować telefon stacjonarny zgodny z protokołem SIP. Centrala telefoniczna powinna posiadać tzw. Interfejs internetowy (GUI), przez który administrator centrali będzie mógł zarządzać pracą centrali np. przez przeglądarkę internetową. Centrala telefoniczna powinna działać w tzw. modelu chmurowym – bez konieczności instalacji na serwerach zamawiającego.

Dostawca zobowiązany jest do uruchomienia centrali telefonicznej wraz z jej pełną konfiguracją dotyczącą:

- dodania numerów miejskich i wewnętrznych
- dodania i konfiguracji użytkowników
- integracji z systemem ERP w zakresie opisanym poniżej
- uruchomienia i konfiguracji modułów opisanych poniżej

Administracyjny – moduł, w którym Administrator będzie mógł dokonać podstawowej konfiguracji parametrów centrali takich jak ustawienia sieciowe, konfiguracja parametrów centrali w ramach obsługi dostępnych portów i protokołów komunikacyjnych, nazwa centrali.

Numery wewnętrzne – moduł, w którym konfigurowani są abonenci wewnętrzni na centrali, którym przypisywany jest unikalny numer wewnętrzny, nazwa, możliwość nagrywania rozmów.

IVR – moduł, w którym konfigurujemy wielopoziomowe drzewa dla połączeń przychodzących, po których pacjent za pomocą klawiatury telefonu lub głosu może połączyć się z konkretną grupą telefoniczną lub abonentem wewnętrznym. Moduł ten powinien móc udostępniać dane dotyczące ścieżki IVR poprzez wybór pacjenta w celu analizy przez administratora. Możliwość pozostawienia

prośby o kontakt w ramach ścieżek IVR. Nagrywanie połączeń/odsłuch połączeń – moduł służący do nagrywania przychodzących i wychodzących rozmów telefonicznych. Administrator powinien mieć możliwość zdefiniowania, które numery wewnętrzne mają być rejestrowane, a które nie. Użytkownik powinien mieć możliwość odszukania konkretnego nagrania i odsłuchania go za pomocą panelu www, nie pobierając go na dysk komputera (centrala powinna odtworzyć nagranie na telefonie wewnętrznym). (Okres przechowywania nagrań z połączeń minimum 12 miesięcy).

Zapowiedzi głosowe – moduł, w którym dodajemy przygotowane pliki z zapowiedziami w formacie *.wav, *.mp3. Pliki powinny móc być wykorzystane w zapowiedziach modułu IVR a także przy numerach wewnętrznych w chwili przekierowania połączeń lub poczty głosowej.

Poczta głosowa – moduł, w którym można zbierać nagrane wiadomości, zostawione przez dzwoniącego. Użytkownik powinien móc je odsłuchać na swoim telefonie lub przez panel swój www.

Kolejki połączeń – moduł pozwalający na definicję numerów wewnętrznych lub numerów grup dzwoniących do obsługi połączeń przychodzących/wychodzących. Funkcjonalności kolejek połączeń, z możliwością odtwarzania pozycji w kolejce pacjenta, czasu oczekiwania na rozmowę lub odtwarzania komunikatów głosowych np. dotyczących akcji promocyjnych z modułu zapowiedzi. Moduł także powinien móc skierować takie połączenie poprzez API do zbudowania funkcjonalności POK (prośba o kontakt). W konfiguracji kolejki, możliwość ustawienia wagi o priorytecie odbieralności połączeń.

Harmonogramy pracy – moduł pozwalający na definicję dni i godzin pracy dla połączeń przychodzących. Funkcjonalność potrzebna do automatycznych powiadomień dla połączeń przychodzących o dniach wolnych od pracy, zamknięciu obsługi połączeń a także w celu aktywowania scenariuszy obsługowych dla IVR czy Kolejek dzwoniących w zależności od pory dnia.

Raporty – moduł umożliwiający tworzenie raportów dotyczących statusu połączeń, zakresów dat, numeru dzwoniącego, czasów oczekiwania na połączenia, czasu trwania rozmowy. Administrator powinien mieć możliwość wyeksportowania danych do pliku o rozszerzeniu *.csv, *.xlsx.

Statystyki on-line – moduł udostępnia panel www w formie on-line (dane na żywo) na temat ruchu połączeń. Dane jakie powinny być prezentowane „na żywo” to:

- ☑ informacja o liczbie osób oczekujących na połączenie w poszczególnych kolejkach dzwoniących
- ☑ informacja o połączeniach przychodzących odebranych/nieodebranych oraz wychodzących zrealizowanych/niezrealizowanych, z danymi o numerze, który dzwonił, na jaki numer było połączenie i jaki numer wewnętrzny odebrał/wybierał połączenie oraz informacja o czasie trwania rozmowy i oczekiwania na połączenie
- ☑ informacja o najwyższej pozycji w kolejce, oczekującej na połączenie
- ☑ informacja o istniejących kolejkach i statystyce procentowej

API – moduł umożliwiający integrację pomiędzy danymi w centrali telefonicznej a systemami klasy CRM/urządzeniami wspierającymi technologie VOIP, a w szczególności integracje:

- Dane, jakie można pobrać z centrali dotyczą danych połączeń telefonicznych, w szczególności:
- Data połączenia,
 - Godzina połączenia,
 - Numer dzwoniący,

- Numer na który dzwoni pacjent,
- Czas rozmowy,
- Status odebranego połączenia,

Szacowana wartość zamówienia – kwota pomiędzy 20.000,00 złotych, a 50.000,00 złotych netto.

3. ZADANIA PO STRONIE WYKONAWCY

Wykonawca obowiązany jest przygotować ofertę w sposób opisany w niniejszym zapytaniu ofertowym.

4. ZADANIA PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO

Zamawiający zobowiązany jest przeprowadzić procedurę udzielenia zamówienia w trybie rozeznania rynku, w oparciu o postanowienia niniejszego zapytania ofertowego, tj.:

- Sporządzenie zapytania ofertowego wraz z opisem przedmiotu zamówienia,
- Opublikowanie zapytania na stronie internetowej Zamawiającego, tj. www.przychodniamedycynapolska.pl
- Dokonanie wyboru najkorzystniejszej oferty spośród wszystkich uzyskanych ofert w danym postępowaniu,
- Wybranie najkorzystniejszej spośród złożonych ofert, spełniającej warunki udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia w oparciu o ustalone w zapytaniu kryterium oceny oraz ww. warunki,
- Zawarcie umowy z wybranym w ramach danego zamówienia wykonawcą w formie pisemnej,
- Poinformowanie każdego z biorących udział w postępowaniu wnioskodawców o wynikach postępowania

5. TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Zamówienie należy zrealizować do dnia 29.09.2023 r.

Miejsce wykonania zamówienia:

Przychodnia Medycyna Polska, ul. św. Łazarza 14, 31-530 Kraków

6. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie zamówienia może ubiegać się Wykonawca, który:

- złoży ofertę na wzorze (załącznik 1) dołączonym do niniejszego zapytania ofertowego
- spełnia warunki udziału w postępowaniu, stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego)

7. DOKUMENTY WYMAGANE W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIENIA WARUNKÓW

- Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy
- Załącznik nr 2 – Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

8. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

Ofertę należy przygotować według załączonego do niniejszego zapytania wzoru (załącznik nr 1)

9. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z POTENCJALNYMI WYKONAWCAMI

- Paweł Popek – ppopek@przychodniamedycynapolska.pl; tel. 501031496.

10. MIEJSCE, TERMIN I SPOSÓB ZŁOŻENIA OFERTY

- Oferta w formie załącznika do zapytania ofertowego powinna być przesłana za pośrednictwem poczty tradycyjnej, kuriera lub też dostarczona osobiście do siedziby: Przychodnia Medycyna Polska, św. Łazarza 14, 31-530 Kraków w zamkniętej kopercie do dnia 22.08.2023 r. do godz. 16:00 z dopiskiem **Zapytanie ofertowe nr 1/2023** lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@przychodniamedycynapolska.pl.
- Datą złożenia oferty jest data dostarczenia oferty na adres zamawiającego wskazany powyżej.
- Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.
- Ocena ofert zostanie dokonana w dniu 23.08.2023 r.
- Oferent może przed upływem terminu oceny zmienić lub wycofać swoją ofertę.
- W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od oferentów wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

11. KRYTERIA OCENY OFERT I WYBORU WYKONAWCY (WAGA, OPIS SPOSOBU PRYZNAWANIA PUNKTÓW)

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie poniżej przedstawionych kryteriów oceny ofert, tj. „wartość brutto”.

SPOSÓB OBLICZENIA OFERTY

1. Wagi punktowe lub procentowe przypisane do poszczególnych kryteriów oceny ofert

Kryterium wyboru oferty najkorzystniejszej będzie cena brutto – 100%. Oferta najtańsza spośród ofert nieodrzuconych otrzyma 100 punktów. Pozostałe proporcjonalnie mniej, według wzoru:

2. Sposób przyznawania punktacji za spełnienie kryterium

$C_n/C_b \times 100$ = ilość punktów, gdzie:

- C_n – najniższa cena spośród ofert nieodrzuconych,
- C_b – cena oferty rozpatrywanej,
- 100 – wskaźnik stały.

Za najkorzystniejszą, zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów. Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

12. SPOSÓB UPUBLICZNIANIA OFERTY

Zapytanie ofertowe zamieszczono w dniu **1/2023** na stronie www.przychodniamedycynapolska.pl

13. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY BYĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

Po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający poinformuje każdego z biorących udział w postępowaniu wnioskodawców o wynikach postępowania.

O miejscu i terminie podpisania umowy Wykonawca zostanie poinformowany telefonicznie.

Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, tj. nie stawiał się w wyznaczonym miejscu i godzinie – zamawiający wybierze drugą w kolejności najkorzystniejszą punktowo ofertę spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.

14. UNIEWAŻNIENIE POSTĘPOWANIA

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania.

15. INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI SKŁADANIA OFERT CZĘŚCIOWYCH

Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.

16. UWAGI KOŃCOWE

- a) Niniejsze ogłoszenie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy prawo zamówień publicznych, a propozycje składane przez zainteresowane podmioty nie są ofertami w rozumieniu kodeksu cywilnego. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Przychodnia Medycyna Polska Sp. z o.o. do zawarcia umowy. Przychodnia Medycyna Polska może odstąpić od podpisania umowy bez podania uzasadnienia swojej decyzji.

17. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Do zapytania ofertowego dołączono:

Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego – formularz ofertowy

(pieczęć)

Dane Wykonawcy:

Nazwa (firma):.....

Adres:.....

Numer telefonu

Numer REGON..... Numer NIP.....

Oferujemy wykonanie przedmiotu zamówienia w pełnym zakresie rzeczowym i na warunkach określonych w zapytaniu ofertowym za następującą cenę:

Wartość brutto słownie:.....

Wartość słownie netto:

(VAT):

Oświadczamy, że:

1. Zapoznaliśmy się z zapytaniem ofertowym wraz z załącznikami i uznajemy się za związanych określonymi w nich zasadami postępowania.
2. Zapewniamy wykonanie zamówienia w terminie i zgodnie z warunkami określonym w zapytaniu ofertowym.
3. Akceptujemy warunki określone w zapytaniu ofertowym
4. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od terminu składania ofert.
5. Oświadczam/y, że ja/my (imię i nazwisko) niżej podpisany/i jestem/śmy upoważniony/eni do reprezentowania Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie
6. Osobą upoważnioną do kontaktów z Zamawiającym jest Pan/Pani
tel.....e-mail:

/oznaczenie Wykonawcy (pieczęć)/

Załącznik nr 2 do niniejszego zapytania ofertowego - oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

OŚWIADCZENIE

przystępując do postępowania w sprawie **dostawy centrali telefonicznej wraz z wdrożeniem funkcjonalności takich jak : kolejkowanie, zapowiedzi, możliwość pozostawienia prośby o kontakt, automatyczne wydzwanianie pacjentów z systemu medycznego, integracja z systemem ERP**

Ja, niżej podpisany/My niżej podpisani, reprezentując Wykonawcę:

.....
/nazwa Wykonawcy/

jako upoważniony/eni na piśmie lub wpisany/i w odpowiednich rejestrach, w imieniu reprezentowanego przeze mnie Wykonawcy oświadczam/y, że:

spełniam/y warunki dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia;
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

.....
/podpis Wykonawcy (pieczęć)/