



CIS-WAZ.2720.48.2024

Warszawa, dnia 31.07.2024 r.

Zapytanie ofertowe

(postępowanie prowadzone z wyłączeniem przepisów ustawy – Prawo zamówień publicznych o wartości poniżej 130 000 zł netto)

Centrum Informatyki Statystycznej, al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa, zaprasza do złożenia oferty cenowej na Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej), zgodnie z poniższymi wymaganiami.

1) OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej).

Usługi świadczone będą w zakresie wychodzących połączeń telefonicznych – lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do krajowych sieci telefonii komórkowych, oraz połączeń przychodzących przychodzących na dedykowany numer płatnej infolinii.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w Załączniku nr 1 do zapytania ofertowego CIS-WAZ.2720.48.2024, stanowiącym jego integralną część.

2) TERMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 1) opracowanie i uzgodnienie z Zamawiającym projektu technicznego integracji łącza SIP Trunk z infrastrukturą Zamawiającego: 14 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy,
- 2) uruchomienie łącza SIP Trunk i przeprowadzenie testów funkcjonalnych: 21 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy,
- 3) okres świadczenia usług:
 - a. Termin rozpoczęcia: 1 października 2024 r.
 - b. Termin zakończenia: 30 czerwca 2025 r.
- 4) przeniesienie numeru 22 2799999 do sieci Wykonawcy: w dniu rozpoczęcia świadczenia usług, do godziny 8:00
- 5) Opracowanie i dostarczenie dokumentacji powykonawczej: 1 października 2024 r

6) WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

1. Dostawca usług telekomunikacyjnych winien spełniać wymagania ustawy z dnia 16 lipca 2004 r Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. 2022 poz. 1648 z późn. zm.), dotyczące posiadania aktualnego wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - 1) W okresie ostatnich 3 (trzech) lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonali lub wykonują przez okres minimum 12 miesięcy co najmniej jedno zamówienie, którego przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych z użyciem łącza SIP Trunk dla Call Center, wykorzystującego do obsługi kontaktów z klientami co najmniej 40 stanowisk konsultantów telefonicznych i wyposażonego w wyspecjalizowane oprogramowanie do zarządzania przepływem połączeń przychodzących – IVR/Infolinia oraz do obsługi kampanii połączeń wychodzących (Dialer), a także do zarządzania pracą konsultantów telefonicznych.

2. Zamawiający stosuje rozporządzenie Rady (UE) 2022/576 w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie (Dz. Urz. UE nr L 111 z dnia 8 kwietnia 2022 r.). Oświadczenie potwierdzające brak podstaw wykluczenia, wynikających z art. 7 ust. 1 w związku z art. 1 pkt 3 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2022 r., poz. 835), Wykonawca składa na Formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.

7) KRYTERIA OCENY OFERT

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która zgromadzi największą liczbę punktów, obliczonych wg poniższych kryteriów:

Kryterium nr 1	Cena brutto oferty (C)	do 80 pkt
Kryterium nr 2	Poziom usług serwisu technicznego (ST).	do 20 pkt

Kryterium nr 1 – cena brutto oferty (C)

Cena brutto oferty „C” – waga 80 pkt.

Ocena oferty wg. Kryterium 1 zostanie dokonana na podstawie ceny brutto w podanej w ofercie i obliczeń, wg. poniższego wzoru:

Punktacja obliczona będzie wg. wzoru: $C = C_{\min} / C_B \times 80$

gdzie:

C_B oznacza odpowiednio cenę badanej oferty,

C_{\min} - najniższa cena spośród ofert nieodrzuconych,

Wyniki obliczeń będą zaokrąglone do dwóch miejsc po przecinku.

Kryterium nr 2 – Poziom usług serwisu technicznego (ST)

Za skrócenie czasu usunięcia awarii krytycznej.

Czas usunięcia awarii krytycznej	Liczba punktów
max. 24 godz.	0
max. 12 godz.	6
max. 4 godz.	20

Obliczenie łącznej liczby punktów dla badanej oferty nastąpi w wyniku sumowania punktów uzyskanych przez ofertę w kryterium 1 + kryterium 2, wg. następującego wzoru: $P_B = C + ST$

Najwyższa liczba uzyskanych punktów wyznaczy najkorzystniejszą ofertę.

Łączna liczba punktów wyliczona zostanie z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

8) SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

Ofertę należy złożyć na Formularzu ofertowym (**Załącznik nr 2**)

Cena oferty musi obejmować wszystkie koszty i składniki niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia, zgonie z wymaganiami określonymi w Opisie przedmiotu zamówienia.

Oferta winna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy.

Nie dopuszcza się składania ofert częściowych.

Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia zapytania ofertowego na każdym etapie postępowania.

W przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez ponownego ich badania i oceny.

9) KRYTERIUM OCENY OFERT

Cena – 100%.

10) TERMIN I MIEJSCE ZŁOŻENIA OFERTY

Ofertę należy złożyć do dnia **13 sierpnia 2024 r., do godz. 13:00** przesyłając pocztą elektroniczną na adres e-mail: ciswaz@stat.gov.pl

11) DANE KONTAKTOWE ZAMAWIAJĄCEGO

Pytania do Zamawiającego dotyczące niniejszego zapytania należy kierować na adres e-mail ciswaz@stat.gov.pl z dopiskiem „zapytanie ofertowe CIS-WAZ.2720.48.2024”.

12) RODO – KLAUZULA INFORMACYJNA

Centrum Informatyki Statystycznej stosując przepisy 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 119 z 04.05.2016, str. 1) dalej: „RODO”, podaje zgodnie z art. 13 RODO informację dotyczącą przetwarzania Pani/ Pana danych osobowych.

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest dyrektor Centrum Informatyki Statystycznej al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa, tel.: 22 6083144, cissek@stat.gov.pl;
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym może się Pani / Pan skontaktować poprzez tel. 22 6083629 adres e-mail: iod_cis@stat.gov.pl.
3. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. C RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego o wartości nie przekraczającej kwoty 130 000 złotych netto oraz ewentualnej realizacji umowy zawartej w wyniku rozstrzygnięcia w/w postępowania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. B.
4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą upoważnieni pracownicy CIS, osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania na zasadach określonych w przepisach ustawy o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Z 2015 r. Poz. 2058)
5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów określonych w pkt 3, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. Obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Jest Pan/Pani zobowiązana do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożliwość oceny ofert i zawarcia umowy.
7. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO,
8. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych, oraz prawo ich sprostowania*, ograniczenia przetwarzania**.
9. Posiada Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
10. Nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

- prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
11. CIS dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

***Wyjaśnienie:** skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.

**** Wyjaśnienie:** prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

DYREKTOR
Centrum Informatyki Statystycznej

Marcin Piekarek