

Siemianowice Śląskie, dnia 30 kwietnia 2019r.

Nr sprawy: 1/2019/3.3/FAMILIA

## ZAPYTANIE OFERTOWE z dn. 30.04.2019r.

### I. INFORMACJE O OGŁOSZENIU

**Tytuł zamówienia:** System Zarządzania Wizytami Klienta.

**Termin składania ofert:** do dnia 08 maja 2019 r., do godz. 10:00

*UWAGA: oferty złożone po tym terminie nie będą podlegały rozpatrzeniu. Nie przewiduje się publicznego otwarcia ofert.*

### **Miejsce i sposób składania oferty**

#### **A. Miejsce:**

1. Osobiście lub za pośrednictwem poczty (kuriera) w siedzibie Zamawiającego: ul. Wiejska 20, 41-103 Siemianowice Śląskie; w zamkniętej i opisanej kopercie zgodnie ze wzorem:

*Nr sprawy: 1/2019/3.3/FAMILIA*

*Dane umożliwiające identyfikację Oferenta*

2. Elektronicznie na adres e-mail [zamowienia@zozfamilia.pl](mailto:zamowienia@zozfamilia.pl); przesyłając skan wypełnionej i podpisanej oferty, w tytule wpisując:

*Nr sprawy: 1/2019/3.3/FAMILIA*

#### **B. Sposób składania oferty:**

1. Ofertę należy sporządzić w języku polskim, w sposób trwały i gwarantujący odczytanie treści, a kolejne strony powinny zostać ponumerowane i zaparafowane. W przypadku Wykonawców zagranicznych oferty sporządzone w języku Wykonawcy muszą zawierać polskie tłumaczenie.
2. Oferta powinna być tak sporządzona, aby można było stwierdzić zgodność oferty z zapytaniem oraz powinna posiadać cenę.
3. Ofertę należy sporządzić na drukach stanowiących załącznik do Zapytania ofertowego – Załącznik 1. *Formularz oferty.*
4. Ofertę należy podpisać przez osobę uprawnioną do reprezentowania Oferenta lub posiadającą pełnomocnictwo. W przypadku pełnomocnika należy załączyć oryginał pełnomocnictwa.
5. **Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.**
6. **Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.**
7. Wartość oferty powinna uwzględniać wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
8. W razie potrzeby Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy w celu uzupełnienia lub wyjaśnienia złożonej oferty.
9. Ofertę zawierającą wszystkie załączniki i oświadczenia należy złożyć w zamkniętej kopercie osobiście lub za pośrednictwem poczty (kuriera) lub przesłać skan wypełnionej i podpisanej oferty elektronicznie, na wskazany adres e-mail.

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

**PROJEKT:** „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów – nowa przychodnia na Bańgowie”

**BENEFICJENT:** Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl)

10. W przypadku składania oferty osobiście lub za pośrednictwem poczty (kuriera) zamkniętą kopertę należy opisać, podając numer sprawy oraz opieczętować lub opisać danymi umożliwiającymi identyfikację Oferenta.
11. W przypadku składania skanu wypełnionej i podpisanej oferty elektronicznie w tytule maila należy podać numer sprawy.

**Adres e-mail, na który należy wysłać ofertę:** [zamowienia@zozfamilia.pl](mailto:zamowienia@zozfamilia.pl)

**Osoba do kontaktu w sprawie ogłoszenia:** Jerzy Słowik, tel. +48 501 533 309

**Skrócony opis przedmiotu zamówienia:** Nabycie i wdrożenie Systemu Zarządzania Wizytami Klienta.

**Kategoria:** Dostawa.

**Podkategoria ogłoszenia:** Dostawy inne.

**Miejsce realizacji zamówienia:** Województwo: śląskie

Powiat: Siemianowice Śląskie

Miejscowość: Siemianowice Śląskie

## **II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **Cel zamówienia:**

Zamówienie udzielane jest w celu realizacji projektu pn.: „*TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów - nowa przychodnia na Bańgowie*”, współfinansowanego ze środków EFRR w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020, Oś Priorytetowa: III. Konkurencyjność MŚP, Działanie: 3.3. Technologie informacyjno-komunikacyjne w działalności gospodarczej.

### **Opis przedmiotu zamówienia:**

Nabycie i wdrożenie Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:

- A. Usługa opracowania dokumentacji konstrukcyjnej Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- B. Dostawa Oprogramowania Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- C. Dostawa sprzętu informatycznego do Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- D. Usługa konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- E. Usługa Szkolenia dla pracowników.

### A. Usługa opracowania dokumentacji konstrukcyjnej Systemu Zarządzania Wizytami Klienta:

LP	Nazwa usługi	Jednostka miary	Specyfikacja/zakres usługi
1.	<p>Dokumentacja konstrukcyjna Systemu Zarządzania Wizytami Klienta - opracowanie dokumentacji modułów, składających się na cały System:</p> <p>- moduł Systemu Kolejkowego;</p> <p>- moduł Systemu Informacji Multimedialnej;</p>	1 komplet	<p>Dokumentacja musi zostać opracowana w podziale na tomy/rozdziały:</p> <p>I. Dokumentacja dla użytkowników Systemu</p> <p>II. Dokumentacja dla administratorów Systemów (informatyków administrujących System informatyczny).</p> <p>Dokumentacja musi być musi stanowić opis oprogramowania Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, rozumiany jako instruktaż dla użytkowników (I) i administratorów (II).</p> <p>Dokumentacja musi opisywać pełny cykl obsługi klientów - od momentu, kiedy klient zaczyna myśleć o danej usłudze medycznej, wykorzystując aplikacje mobilne i Internet, poprzez jakość jego obsługi i odczucia związane z obsługą, po przedstawienie danych statystycznych/raportów dla kadry zarządzającej Przychodnią (jej oddziałem).</p> <p>Minimalny zakres merytoryczny Dokumentacji:</p> <p>I. Dokumentacja dla użytkowników Systemu:</p> <p>1. Opis (schemat) architektury Systemu. 2. Opis komponentów. 3. Infrastruktura i konfiguracja sprzętowa. 4. Opis elementów składowych Systemu (Systemu centralnego, modułów etc.). 5. Opis wymagań oraz warunki techniczne. 6. Serwis i zasady gwarancji.</p> <p>II. Dokumentacja dla administratorów Systemów (informatyków administrujących System informatyczny):</p> <p>1. Zarządzanie i konfiguracja systemu. 2. Bezpieczeństwo. 3. Ustawienia. 4. Badanie opinii Klienta - jak skonfigurować i edytować. 5. Powiadomienia i alerty. 6. Tworzenie i edycja prezentacji multimedialnych. 7. Instrukcja systemów eksploatacyjnych i systemów operacyjnych.</p>

3

### B. Dostawa Oprogramowania Systemu Zarządzania Wizytami Klienta:

LP	Nazwa produktu/Specyfikacja kosztu	Jednostka miary	Minimalna wymagana funkcjonalność
1.	<p><b>Aplikacja do wydruku biletów</b>, w skład której wchodzi zakup, wytworzenie, instalacja, montaż, pierwsze uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie nabywanego oprogramowania, instruktaż oraz integracja systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie systemami informatycznymi (ERP).</p>	6 zestawów	<p>Aplikacja powinna umożliwić pracownikom recepcji wydawanie biletów do kategorii zdefiniowanych przez Administratora systemu;</p> <p>Aplikacja do wydruku biletów instalowana będzie na komputerach PC znajdujących się w rejestracji (<i>posiadanych przez Wnioskodawcę</i>).</p>

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

**PROJEKT:** „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów – nowa przychodnia na Bańgowie”

**BENEFICJENT:** Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl)

2.	<p><b>Aplikacja przywoławcza</b>, w skład której wchodzi zakup, wytworzenie, instalacja, montaż, pierwsze uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie nabywanego oprogramowania, instruktaż oraz integracja systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie systemami informatycznymi (ERP).</p>	21 zestawów	<p>Aplikacja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- powinna umożliwiać podgląd ile osób pobrało bilet do danej kategorii;</li> <li>- musi posiadać możliwość transferu danego numeru biletu do innej kategorii/podkategorii;</li> <li>- musi posiadać możliwość przeniesienia wzywanego numeru do poczekalni, gdy nie odpowiada i wywołanie go z powrotem w dowolnym momencie obsługi interesantów;</li> <li>- aplikacja powinna posiadać możliwość przywołania ręcznego biletu poza kolejnością;</li> <li>- aplikacja powinna umożliwiać zdefiniowanie skrótów klawiszowych odpowiedzialnych za takie czynności jak np. przywołanie klienta, przekierowanie klienta do innej kategorii;</li> <li>- aplikacja nie może utrudniać korzystania z innych programów, powinna umożliwiać zminimalizowanie jej i wyświetlanie w postaci półprzezroczystego widgetu.</li> </ul>
3.	<p><b>Oprogramowanie główne wraz z modułem statystyk i raportów</b>, w skład którego wchodzi zakup, wytworzenie, instalacja, montaż, pierwsze uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie nabywanego oprogramowania, instruktaż oraz integracja systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie systemami informatycznymi (ERP).</p>	1 komplet	<p>Oprogramowanie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- powinno umożliwiać rozwijanie systemu w przyszłości monitory informacyjne i stanowiskowe, panele do badania satysfakcji klienta;</li> <li>- system powinien posiadać komunikację audio z możliwością elastycznego zarządzania i wyboru opcji „klasyczny gong” lub „wyczytywanie przywoływanego biletu w języku polskim”;</li> <li>- system powinien posiadać możliwość konfiguracji różnych harmonogramów wyświetlania kolejki na poszczególne dni;</li> <li>- system powinien posiadać możliwość konfiguracji stanowisk obsługi z wyróżnieniem priorytetów dla każdej kategorii;</li> <li>- system powinien umożliwiać zaprojektowanie ekranów informacyjnych z dowolną grafiką i różnymi kolorami;</li> <li>- administrator systemu powinien mieć możliwość dodawania kolejnych kategorii kolejek, podkategorii bez ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych w sprzęt czy licencje;</li> <li>- aplikacja zainstalowana na ekranie informacyjnych poza stanem kolejki musi posiadać możliwość wyświetlania dodatkowych treści multimedialnych na tej samej planszy takich jak: pliki multimedialne, konfigurowalne paski RSS (tickery), data, godzina, logo;</li> <li>- system powinien umożliwiać pokazanie na monitorze wielkoformatowym, co najmniej 5 ostatnio przywołanych biletów do danego stanowiska zmieniających się dynamicznie z ostatnio przywołanym biletem na górze listy;</li> <li>- system powinien umożliwiać pokazanie na monitorze wielkoformatowym informacji o aktualnie przywołanym bilecie składającej się następujących opcji do wyboru: opis usługi, litera usługi, numer biletu, numer stanowiska, strzałkę wskazującą drogę do danego stanowiska, grupa klientów, numer piętra, imię i nazwisko obsługującego pracownika;</li> <li>- na bilecie powinny być drukowane takie informacje jak: numer biletu, nazwa kategorii, data i godzina pobrania biletu, logo Zamawiającego, dodatkowy tekst zdefiniowany przez Zamawiającego;</li> <li>- system powinien umożliwiać zaprojektowanie innego wyglądu drukowanego biletu dla każdej z kategorii niezależnie;</li> <li>- system powinien zawierać oddzielny moduł oprogramowania dla kierownika z następującymi funkcjonalnościami:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) możliwość monitoringu i kontroli całego systemu;</li> <li>b) podgląd stanu każdego stanowiska w oddziale: który pracownik pracuje na którym stanowisku. Który klient jest obsługiwany przez dane stanowisko. czas od momentu wyboru usługi lub pojawienia się klienta w oddziale do momentu przywołania do danego stanowiska;</li> <li>c) każde przekroczenie określonego limitu (wstępnie skonfigurowane dla każdej usługi), powinno być zgłaszane przez system do kierownika (takie zdarzenie powinno być pokazane w aplikacji kierownika oddziału w innym kolorze np.: czerwonym),</li> <li>d) kierownik powinien mieć możliwość rozmowy z pracownikami poprzez moduł chatu aplikacji kierowniczej systemu kolejkowego;</li> </ol> </li> </ul>

			e) kierownik powinien mieć podgląd na statystyki oddziału w czasie rzeczywistym z informacją o ilości klientów i czasie oczekiwania w kolejce na swoje wezwanie; f) kierownik powinien móc przypisywać usługi dla danego stanowiska w czasie rzeczywistym;
--	--	--	---

### C. Dostawa sprzętu informatycznego do Systemu Zarządzania Wizytami Klienta:

LP	Nazwa produktu/Specyfikacja kosztu	Jednostka miary	Rodzaj sprzętu [ilość sztuk]	Minimalne parametry techniczne
1.	<b>Sprzęt do obsługi Systemu Kolejkowego</b> , w skład którego wchodzi dostawa, instalacja, montaż, pierwsze uruchomienie, transport, opakowanie, rozładunek, sprawdzenie i przystosowanie nabytego sprzętu, instruktaż.	1 komplet	1) Drukarka termiczna nabiurkowa zainstalowana w rejestracji - <u>3 sztuki</u>  2) Ekrany stanowiskowe typu LCD lub równoważne min. 15" wyświetlające aktualnie obsługiwany numer oraz podstawowe informacje o obsługującym lekarzu - <u>21 sztuki</u>  3) Komputer klasy PC do sterowania systemem (serwer systemu kolejkowego) - <u>1 sztuka</u>  4) Switch zasilający elementy systemu - <u>2 sztuki</u>  5) Kamery do monitorowania stanu kolejki/ruchu pacjentów - <u>8 sztuk</u>  6) Monitory obsługujące ruch pacjentów - odbierające obraz z kamer: - typu LCD lub równoważne min. 48" - <u>4 sztuki</u> - typu LCD lub równoważne min. 65" - <u>1 sztuka</u>  7) Czytniki kodów kreskowych instalowane na drzwiach do gabinetów - <u>21 sztuk</u>  8) Infokiosk wolnostojący do badania satysfakcji pacjenta - <u>1 sztuka</u>	1) rozdzielczość drukowania min. 203 dpi, max. prędkość druku 250mm/s; rodzaj interfejsu typu USB,RJ12  2) pamięć min. 128MB; wielkość piksela min. 0,25 mm; proporcje obrazu min 16:9, różne rozmiary czcionki do wyboru w przedziale wielkości min. od 50 do 400 px.  3) procesor typu Intel Core i3-6100U 2.3 GHz lub równoważny tj. procesor osiągający min. 3600 punktów w teście CPU Benchmark; pamięć typu (standard) DDR4GB; min. 1 złącze HDMI; karta graficzna typu Intel HD Graphics 520 lub równoważna tj. dedykowana do procesora osiągający min. 3600 punktów w teście CPU Benchmark.  4) zasilanie min. 110-220V AC z opcją automatycznego przełączania; min. 16 portów zapewniających przesyłanie danych i zasilanie; min. 6 portów zapewniających przesyłanie danych do urządzeń i automatu biletowego  5) przetwornik min. 1/3"; rozdzielczość min. 1920x1080; kąt widzenia min. 90 stopni; funkcja detekcji ruchu; zasilanie min. 12V DC  6) format obrazu min. 16:9; kolorowy wyświetlacz; panel typu TN LED lub równoważny tj. min. 6-bitowy; zakres częstotliwości poziomej min. 30-80 KHz; zakres częstotliwości pionowej min. 55-75 Hz  7) wbudowany odczyt transponderów typu RFID w standardzie MIFARE min. 13,56 MHz lub równoważny tzn. zasięg działania <10 cm, prędkość transmisji danych min. 105 kbit/s / UNIQUE min. 125 kHz lub równoważny tzn. szybkość transmisji min. 2 kbit/s, pamięć ROM 64 bity; odczyt kodów kreskowych w formacie min. 1D lub 2 D; zasilanie min. 12V DC; interfejs typu Ethernet lub równoważny tj. prędkość transmisji danych 100/1000 MB/s  8) wolnostojący z monitorem dotykowy o rozdzielczości min. 1280x1024; zabezpieczony szybą bezpieczną, zasilanie min. 230V, 50Hz

2.	<b>Sprzęt do obsługi System Informacji Multimedialnej</b> , w skład którego wchodzi dostawa, instalacja, montaż, pierwsze uruchomienie, transport, opakowanie, rozładunek, sprawdzenie i przystosowanie nabytego sprzętu, instruktaż.	1 komplet	1) Monitor przystosowany do pracy długofalowej w wielkości min. 55" - <u>4 sztuki</u>  2) Dedykowany uchwyt videowall 2x2 - <u>1 sztuka</u>  3) Komputer sterujący ścianą wideo wraz z oprogramowaniem do wyświetlania treści multimedialnych - <u>1 sztuka</u>  4) Monitory przystosowane do pracy długofalowej o wielkości min. 32" do wyświetlania treści multimedialnych - <u>2 sztuki</u>  5) Rejestrator monitoringu - <u>1 sztuka</u>  6) Dysk - <u>1 sztuka</u>	1) przekątna min. 55", jasność min. 500 cd/m <sup>2</sup> , wyświetlane kolory min. 16,7 mln., kontrast: min. 3000:1, czas pracy: min. 16h/24h, rozdzielczość: min. 1920 x 1080, format obrazu: min. 16:9, harmonogram automatycznego włączania i wyłączania  2) przeznaczony do ekranów od 55" do 60", max. waga jednego monitora 50 kg, system mocowania do ekranu standard VESA: 200x200, 300x300, 400x300, 400x400, 600x400  3) procesor typu Intel Core i3-6100U 2.3 GHz lub równoważny tj. procesor osiągający min. 3600 punktów w teście CPU Benchmark; pamięć typu (standard) DDR4 8GB; min. 1 złącze HDMI; karta graficzna typu Intel HD Graphics 520 lub równoważna tj. dedykowana do procesora osiągającego min. 3600 punktów w teście CPU Benchmark  4) panel typu LED; format obrazu min. 16:9; rozdzielczość min. Full HD, kąt widzenia min. 178 stopni w pionie/poziomie; interfejsy min. minijack; wbudowany głośnik min. 2x10W; harmonogram automatycznego włączania i wyłączania  5) kompresja wideo min. H.264, rozdzielczość zapisu typu NVR lub równoważna max do 2Mpx, rozdzielczość zapisu typu AHD / CVI / TVI lub równoważna max. do 1080N, rozdzielczość zapisu typu CVBS lub równoważna max. do 960H, interfejs sieciowy typu Ethernet 10/100 Base-T (RJ-45) lub równoważny tj. o prędkości transmisji danych 100/1000 MB/s, obsługa dysków typu HDD SATA, 2,5" lub 3,5" (min. 500GB)  6) dysk typu HDD, min. 4TB, SATA 2,5" lub 3,5"
----	---	-----------	---	--

**D. Usługa konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta:**

LP	Nazwa usługi	Ilość	Specyfikacja
1.	Konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta.	1 usługa	Dostosowanie wszystkich elementów informatycznych oprogramowania nabywanego w ramach Części B zamówienia.  Konfiguracja ma zostać przeprowadzana w 3 etapach:  1) konfiguracja początkowa,  2) konfiguracja walidacyjna (być może nawet powtarzana kilkakrotnie, w zależności od

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

**PROJEKT:** „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów – nowa przychodnia na Bańgowie”

**BENEFICJENT:** Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

 Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl)



		wyników walidacji) przeprowadzanej przez pracowników oddelegowanych do Projektu),  3) konfiguracja końcowa.
--	--	---

E. Usługa Szkolenia dla pracowników:

LP	Nazwa usługi	Ilość	Specyfikacja usługi
1.	Szkolenia dla pracowników	2 dni szkoleniowe	Szkolenia dla pracowników związane z realizacją Projektu w zakresie zastosowania narzędzi TIK w przedsiębiorstwie.  Czas trwania szkolenia: 5 godz. x 2 dni= 10 godz.; grupa: do 25 os.;  1 cykl szkoleniowy = 2 dni robocze po 5 godz.  Temat szkolenia: prawidłowe korzystanie z wdrażanego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta przez pracowników (użytkowników), wskazanych przez Zamawiającego (w ilości do 25 osób na każdą grupę; ilość grup: 2)  Rezultat: umiejętność wykorzystania przez pracowników (użytkowników) oferowanych przez System Zarządzania Wizytami Klienta możliwości i funkcjonalności.

**Kod CPV**

48000000-8

**Nazwa kodu CPV**

Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

**Dodatkowe przedmioty zamówienia**

30236000-2 Różny sprzęt komputerowy

30200000-1 Urządzenia komputerowe

79632000-3 Szkolenie pracowników

80533100-0 Usługi szkolenia komputerowego

**Harmonogram realizacji zamówienia:**

Od 01.06.2019 r. do 31.08.2019 r.:

- A. Usługa opracowania dokumentacji konstrukcyjnej Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- B. Dostawa Oprogramowania Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;
- C. Dostawa sprzętu informatycznego do Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;

Od 01.08.2019 r. do 31.03.2019 r.:

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

**PROJEKT:** „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów – nowa przychodnia na Bańgowie”

**BENEFICJENT:** Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl)

D. Usługa konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta;

E. Usługa Szkolenia dla pracowników.

**Uprawnienia do wykonania określonej działalności lub czynności:**

Nie dotyczy.

**Wiedza i doświadczenie:**

Wdrożenie (zrealizowane) 1 systemu zarządzania wizytami klienta w okresie ostatnich 3 latach.

Zamawiający oceni spełnienie powyższego kryterium poprzez dołączenie do Formularza oferty Załącznika nr 2: *Oświadczenia o posiadanej wiedzy i doświadczeniu* oraz Referencji potwierdzających informacje zawarte w *Oświadczeniu*. Referencje, w swojej treści, zawierać muszą: Nazwę, adres i dane kontaktowe podmiotu, dla którego zrealizowano wdrożenie, nazwę wdrożonego Systemu oraz okres realizacji wdrożenia.

Jeśli Oferent złoży Formularz ofertowy bez wymaganego Załącznika nr 2, oferta zostanie odrzucona na etapie oceny formalnej ofert, bez możliwości uzupełnienia.

**Potencjał techniczny:**

Nie dotyczy.

**Osoby zdolne do wykonania zamówienia:**

Nie dotyczy.

**Sytuacja ekonomiczna i finansowa:**

Nie dotyczy.

**Dodatkowe warunki:**

Nie dotyczy.

**Warunki zmiany umowy:**

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany harmonogramu realizacji Zamówienia w przypadku zmiany terminu realizacji projektu. W pozostałym zakresie nie przewiduje się zmian w umowie zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania tj. w zakresie przedmiotu umowy oraz wynagrodzenia, a także dokonania wszelkich innych zmian, poza terminem realizacji.

**Lista dokumentów/oświadczeń wymaganych od Oferentów:**

1. Formularz oferty wraz z Załącznikiem nr 1: Oświadczenie o braku powiązań
2. Załącznik nr 2 do Formularza oferty wraz z Referencjami
3. Pełnomocnictwo do podpisania oferty (jeżeli dotyczy).



## Zamówienia uzupełniające:

Nie dotyczy.

## III. OCENA OFERT

### Kryteria oceny i opis sposobu przyznawania punktacji

Przy wyborze oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

Kryterium	Wartość punktowa wagi
Cena łączna oferty brutto (w PLN)	40% (100 pkt)
Gwarancja - okres udzielonej gwarancji (w miesiącach)	60% (60 pkt)

#### 1. Ocena kryterium „Cena”

Wykonawca, który przedstawi najniższą cenę (łącznie cenę oferty brutto) otrzyma 40 pkt. Pozostali Oferenci odpowiednio mniej w oparciu o wzór:

$$\text{Liczba punktów} = \text{Cena oferty najniższej} / \text{Cena oferty badanej} \times 40$$

#### 2. Ocena kryterium „Gwarancja”

Wykonawca, który przedstawi najdłuższą gwarancję (najdłuższy okres udzielonej gwarancji) otrzyma 60 pkt. Pozostali Oferenci odpowiednio mniej w oparciu o wzór:

$$\text{Liczba punktów} = \text{Cena oferty badanej} / \text{Cena oferty z najdłuższym okresem gwarancji} \times 60$$

Okres udzielonej gwarancji dotyczy nabywanego w ramach zamówienia sprzętu wraz z oprogramowaniem – zgodnie z zapisami Umowy (projekt), stanowiącej Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego.

- Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający dokona oceny zgodnie z kryteria oceny i sposobem przyznawania punktacji
- Liczba punktów przyznanych za powyższe kryterium będzie stanowić końcową ocenę oferty.
- Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z najwyższą liczbą punktów.
- W trakcie obliczania punktacji Zamawiający zastosuje zaokrąglenie otrzymanego wyniku do dwóch miejsc po przecinku.

## IV. WYKLUCZENIA

- W celu uniknięcia konfliktu interesów zamówienia publiczne, z wyjątkiem zamówień sektorowych, udzielane przez beneficjenta nie mogą być udzielane podmiotom powiązanim z nim osobowo lub kapitałowo. W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia, Oferent zobowiązany jest do

podpisania zgodnie z prawdą oświadczenia – załączonego w treści Formularza oferty. Zamawiający informuje, iż podmioty powiązane z nim kapitałowo i/lub osobowo zostaną wykluczone z postępowania, a zamówienie będące przedmiotem niniejszego postępowania nie zostanie im udzielone.

- a) Przez powiązania kapitałowe i/lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:
  - b) Uczestniczeniu w Spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;
  - c) Posiadaniu, co najmniej 10% udziałów lub akcji;
  - d) Pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
  - e) Pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.
2. Wykluczeniu podlegają także Wykonawcy, którzy nie spełniają warunków udziału w postępowaniu, nie złożyli prawidłowo wypełnionej oferty i wszystkich wymaganych załączników lub też złożyli ofertę po terminie.

#### **V. ZAŁĄCZNIKI**

1. Formularz oferty
2. Załącznik nr 1 do Formularza oferty: Oświadczenie o braku powiązań
3. Załącznik nr 2 do Formularza oferty: Oświadczenie o posiadanej wiedzy i doświadczeniu
4. Umowa (projekt).

10

#### **VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Zamawiający przewiduje możliwość zmiany harmonogramu realizacji Zamówienia w przypadku zmiany terminu realizacji projektu. W pozostałym zakresie nie przewiduje się zmian w umowie zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania tj. w zakresie przedmiotu umowy oraz wynagrodzenia, a także dokonania wszelkich innych zmian, poza terminem realizacji.

#### **VII. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH OFERENTA**

1. Administratorem danych osobowych Oferenta oraz osób przez niego wskazanych w Formularzu oferty oraz załącznikach jest Zamawiający, z którym można się kontaktować: telefonicznie pod numerem +48 501 533 309, e-mail: [biuro@zozfamilia.pl](mailto:biuro@zozfamilia.pl)
2. Dane osobowe Oferenta oraz osób przez niego wskazanych w Formularzu oferty oraz załącznikach przetwarzane są w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego w zgodzie z zasadą konkurencyjności, na podstawie art. 6 ust. 1 lit b RODO – czyli do podjęcia działań na żądanie Oferenta przed zawarciem umowy – rozpatrzenia złożonej oferty.
3. Dane przetwarzane będą przez okres 10 lat od zakończenia realizacji Projektu, o którym mowa w rozdziale **II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.**
4. Odbiorcami danych są:
  - a. podmiot zarządzający Projektem oraz inne podmioty, którym Zamawiający powierzy przetwarzanie

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

**PROJEKT:** „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów – nowa przychodnia na Bańgowie”

**BENEFICJENT:** Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o. ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 Informacje źródłowe na temat Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 znajdują się na stronie [www.rpo.slaskie.pl](http://www.rpo.slaskie.pl)

- danych, wyłącznie w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, m.in. w ramach usług hostingowych, informatycznych, prawnych, finansowo-księgowych, doradczych i audytowych.
- b. podmioty i osoby zainteresowane postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, w związku z tym, że postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego jest co do zasady jawne. Informacje zostaną udostępnione w Informacji z otwarcia ofert, w zakresie: nazwa i dane adresowe Oferenta.
  - c. Województwo Śląskie reprezentowane przez Śląskie Centrum Przedsiębiorczości (IZ RPO WSL), który stanie się ich odrębnym administratorem w momencie ich przekazania przez Zamawiającego, na podstawie obowiązku prawnego administratora (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
  - d. pozostali odbiorcy, którym udostępnienie danych Oferenta okaże się niezbędne dla przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego np. firmy kurierskie i pocztowe, banki, a którzy staną się administratorami tych danych Oferenta w momencie ich udostępnienia.
5. Oferentowi oraz osobom przez niego wskazanym w Formularzu oferty oraz załącznikach przysługuje prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, żądania ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa). W celu skorzystania z przysługujących praw proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych osobowych Zamawiającego.
6. Podanie danych osobowych w zakresie wymaganym przez Zamawiającego w treści Zapytania ofertowego i załącznikach jest niezbędne do rozpatrzenia złożonej oferty. Podanie danych wykraczających poza wymagany zakres jest dobrowolne i odbywa się za zgodą Oferenta.

### **VIII. DANE ZAMAWIAJACEGO - BENEFICJENTA**

**Zamawiający:**

Grupowa Praktyka Lekarzy Rodzinnych FAMILIA Sp. z o.o.

**Adres siedziby:**

ul. Wiejska 20, 41-103 Siemianowice Śląskie

**NIP:**

6431602480

**REGON:**

276715535

**Tryb:**

Postępowanie o udzielenie zamówienia w trybie konkurencyjności na podstawie Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014 – 2020, wydane przez Ministerstwo Rozwoju z dn. 19 lipca 2017r. (dalej: Wytyczne) – zamówienie o wartości przekraczającej 50 000 PLN netto przeprowadzone w oparciu

o zasadę konkurencyjności. Beneficjent nie należy do sektora finansów publicznych, tym samym nie ma obowiązku stosowania ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004r. (Dz. U. 2010r. nr 1131, poz. 759 z późn. zm.)

**Tytuł projektu:**

„TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów - nowa przychodnia Bańgowie.”  
współfinansowanego ze środków EFRR w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014 – 2020, Oś Priorytetowa: III. Konkurencyjność MŚP, Działanie: 3.3. Technologie informacyjno-komunikacyjne w działalności gospodarczej.

**Nr projektu:** WND-RPSL.03.03.00-24-04EH/18

**Inne źródła finansowania:** Nie dotyczy.

**Informacje o zamówieniu:** Dostępne są na stronie internetowej <https://www.zofamilia.pl>

Jerzy Słowik  
Prezes Zarządu