

Przetarg nieograniczony na na zakup i wdrożenie systemu centralnej rejestracji oraz telefonicznego centrum obsługi pacjenta (Call Center). ZPZ-32/05/16

ZPZ- 32/05/16

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU PUBLICZNYM

Przetarg nieograniczony na zakup i wdrożenie systemu centralnej rejestracji oraz telefonicznego centrum obsługi pacjenta (Call Center)

ZPZ- 32/05/16

Olsztyn, 21.06.2016 r.

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU PUBLICZNYM

Przetarg nieograniczony na zakup i wdrożenie systemu centralnej rejestracji oraz telefonicznego centrum obsługi pacjenta (Call Center)

Ogłoszenie zamieszczono w Biuletynie Zamówień Publicznych w dniu 21.06.2016r.

ZAMAWIAJĄCY:

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji z Warmińsko-Mazurskim Centrum Onkologii w Olsztynie,
ul. Wojska Polskiego 37, 10-228 Olsztyn,
(SP ZOZ MSWiA z W-MCO w Olsztynie)
www.poliklinika.net

1. TRYB:

Przetarg nieograniczony w trybie ustawy Prawo Zamówień Publicznych poniżej kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych.

2. SPOSÓB UZYSKANIA SPECYFIKACJI:

Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia – SIWZ można pobrać osobiście w siedzibie Zamawiającego (Pokój 213 - Dział zamówień Publicznych i Zaopatrzenia) lub po pisemnym złożeniu wniosku o jej przekazanie (zostanie wysłana pod wskazany adres). Specyfikacja jest odpłatna i kosztuje 10 zł + VAT.

Specyfikacja dostępna jest również na stronie Zamawiającego: www.poliklinika.net

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

3.1. Kod CPV:

48445000-9 - Pakiety oprogramowania do zarządzania relacjami z klientami

30214000-2 Stacje robocze

30231300-0 Monitory ekranowe

32342100-3 słuchawki

30237280-5 Akcesoria zasilające

39121100-7 Biurka

39113100-8 Fotele

72263000-6 Usługi wdrażania oprogramowania

3.2. Przedmiotem zamówienia jest zakup i wdrożenie systemu centralnej rejestracji oraz telefonicznego centrum obsługi pacjenta (call center).

3.3. Przedmiot zamówienia, o którym mowa w punkcie 3.2. obejmuje: zakup, dostarczenie, instalację oraz uruchomienie automatycznego, telefonicznego systemu informacyjnego call center w tym IVR (Interactive Voice Response), dostarczenie, zainstalowanie i uruchomienie urządzeń i sprzętu teleinformatycznego w celu utworzenia 5 stanowisk rejestratorek

Szpital Kliniczny Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji z Warmińsko-Mazurskim Centrum Onkologii w Olsztynie

telefonicznych w siedzibie Zamawiającego, w tym:

- 1.) Dostarczenie i uruchomienie oprogramowania wraz bezterminowymi licencjami na nieograniczoną liczbę stanowisk stanowiących zbiór wzajemnie powiązanych ze sobą programów: systemowego i narzędziowego
- 1.) Podłączenie systemu ze środowiskiem teleinformatycznym Zamawiającego w zakresie posiadanej przez Zamawiającego centrali telefonicznej Alcatel Lucent Omnipcx Enterprise Large,
- 2.) Dostarczenia 5 sztuk słuchawek,
- 3.) Dostarczenie 5 komputerów wraz z ich instalacją i konfiguracją,
- 4.) Dostarczenie 10 monitorów wraz z ich instalacją,
- 5.) Dostarczenie 5 zasilaczy UPS wraz z ich instalacją,
- 6.) Dostarczenie mebli do pomieszczenia przewidzianego na telefoniczne centrum obsługi pacjenta call center,
- 7.) Usługi wdrożeniowe,
- 8.) Usługi powdrożeniowe,
- 3.4. Szczegółowy opis zamówienia zawiera załącznik nr 1 do niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia – Formularz Opis Przedmiotu Zamówienia oraz Wzór umowy.
- 3.5. Zamówienia nie jest podzielone na części. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych.

4. OFERTY WARIANTOWE

Nie dopuszcza się składania ofert wariantowych.

5. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA:

5.1. Termin realizacji zamówienia:

Etap I: 45 dni od daty podpisania umowy.

Etap II: 3 miesiące od daty zakończenia etapu I

6. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPOSÓB DOKONANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW:

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące:

- 6.1. Posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień – Działalność prowadzona na potrzeby wykonania zamówienia nie wymaga posiadania specjalnych uprawnień;
- 6.2. Posiadania wiedzy i doświadczenia - Zamawiający wymaga aby Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia wykonał należycie w okresie ostatnich trzech lat, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej jedno zamówienie polegające na dostawie i wdrożeniu systemu call center w placówce medycznej o wartości co najmniej 50 000,00 zł. brutto;
- 6.3. Dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia - Zamawiający wymaga aby Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia dysponował, co najmniej 3 osobami, w tym:
 - 1.) Jedną osobą, która będzie pełnić funkcję Kierownika Projektu i posiada:
 - a.) wyższe wykształcenie informatyczne,
 - b.) udokumentowany udział w roli kierownika projektu w co najmniej jednym wdrożeniu systemu Call Center.
 - 2.) Jedną osobą, która będzie pełnić funkcję Głównego Trenera i posiada:
 - a.) wyższe wykształcenie,
 - b.) udokumentowany udział w roli trenera w co najmniej trzech szkoleniach/ warsztatach/ zajęciach z zakresu umiejętności miękkich dotyczących technik prowadzenia rozmów telefonicznych z klientami,
 - 3.) Jedną osobą która będzie pełnić funkcję Młodszego Trenera i posiada:
 - a.) wykształcenie wyższe,
 - b.) udokumentowany udział w roli trenera w co najmniej dwóch szkoleniach, warsztatach/zajęciach z zakresu umiejętności miękkich dotyczących technik prowadzenia rozmów telefonicznych z klientami.
- 6.4. Sytuacji ekonomicznej i finansowej - Zamawiający nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie;
- 6.5. Zamawiający oceni czy Wykonawca spełnia warunki udziału na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu oraz wymaganych dokumentów. Ocena spełniania w/w warunków dokonana zostanie zgodnie z formułą „spełnia – nie spełnia”.
- 6.6. Wykonawcy, którzy nie wykażą spełniania warunków udziału w postępowaniu, podlegać będą wykluczeniu z udziału w postępowaniu.
- 6.7. Z udziału w niniejszym postępowaniu wyklucza się Wykonawców, którzy podlegają wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo zamówień publicznych.
- 6.8. Ofertę Wykonawcy wykluczonego uznaje się za odrzuconą.

6.9. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia, zdolnościach finansowych lub ekonomicznych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić zamawiającemu, iż będzie

dysponował tymi zasobami w trakcie realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby wykonania zamówienia. Pisemne zobowiązanie winno być dołączone w formie oryginału.

7. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU WYKAZANIA BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA ORAZ POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

A. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawca składa następujące dokumenty:

- 7.1. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia.
- 7.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 7.3. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w ppkt 2, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości.
- 7.4. Dokumenty, o których mowa w ppkt 3 powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 7.5. Jeżeli w kraju zamieszkania osoby lub w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w ppkt. 3, zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem - wystawione z odpowiednią datą wymaganą dla tych dokumentów.

B. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy, Wykonawca, składa:

- 7.6. Listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy Prawo zamówień publicznych, albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej.

C. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Wykonawca składa następujące dokumenty:

- 7.7. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu,
- 7.8. Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, głównych dostaw lub usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.
Dowodami, o których mowa powyżej są:
1) poświadczenie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych dostaw lub usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu albo ofert;
2) oświadczenie wykonawcy - jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa w pkt 1.
- 7.9. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, kontrolę jakości lub kierowanie robotami budowlanymi, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.
- 7.10. W przypadku Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia należy załączyć dokument pełnomocnictwa do wspólnego reprezentowania w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo do reprezentowania i zawarcia umowy w sprawie zamówienia oraz wymagane dokumenty dla każdego z partnerów z osobna.

8. WYKAZ DOKUMENTÓW LUB OŚWIADCZEŃ JAKIE NALEŻY DOSTARCZYĆ W CELU POTWIERDZENIA, ŻE OFEROWANE PRZEZ WYKONAWCĘ DOSTAWY SPEŁNIAJĄ WYMOGI OKREŚLONE PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO:

- 8.1. Wydruk ze strony https://www.cpubenchmark.net/high_end_cpus.html potwierdzający, że procesor oferowanej stacji roboczej /komputer/ spełnia wymagania SIWZ w zakresie wydajności i osiąga wynik min. 6500 pkt w teście PassMark - CPU

Mark /High End CPU Chart/

8.2. Deklaracja zgodności CE na oferowany model stacji roboczej /model komputera/,

8.3. Dokument potwierdzający spełnianie przez oferowany model komputera /stacji roboczej/ norm Energy Star /certyfikat potwierdzający spełnianie przez oferowany model stacji roboczej norm Energy Star lub wydruk ze strony internetowej <http://www.eu-energystar.org> lub <http://www.energystar.gov> dotyczący oferowanej stacji roboczej /komputera/

9. WADIUM:

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

10. KRYTERIA OCENY OFERT:

Kryteriami oceny ofert są:

Cena – 90%

Okres wsparcia technicznego – 10 %

11. MIEJSCE I TERMIN SKŁADANIA ORAZ OTWARCIA OFERT:

Siedziba SP ZOZ MSW z W-MCO w Olsztynie – Kancelaria, ul. Wojska Polskiego 37, 10-228 Olsztyn,

Ofertę należy złożyć do dnia 05.07.2016 r. godz. 12:00

Otwarcie ofert nastąpi w dniu 05.07.2016 r. o godz. 12:10 w Sali Konferencyjnej SP ZOZ MSWiA z W-MCO w Olsztynie-
(budynek „D”, II piętro Administracja)

12. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ:

30 dni od dnia składania ofert

13. OSOBA UPRAWNIONA DO KONTAKTU

Przemysław Grzyb - TEL. FAX. / 089 / 539-82-18

14. INFORMACJE O ZAMIARZE ZAWARCIA UMOWY RAMOWEJ

Zamawiający nie zamierza zawrzeć umowy ramowej

15. INFORMACJE O ZAMIARZE USTANOWIENIA DYNAMICZNEGO SYSTEMU ZAKUPÓW WRAZ Z ADRESEM STRONY INTERNETOWEJ, NA KTÓREJ BĘDĄ ZAMIESZCZANE DODATKOWE INFORMACJE O DOTYCZĄCE DYNAMICZNEGO SYSTEMU ZAKUPÓW.

Zamawiający nie zamierza ustanowić dynamicznego systemu zakupów.

16. INFORMACJE O PRZEWIDYWANYM WYBORZE NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERT Z ZASTOSOWANIEM AUKCJI ELEKTRONICZNEJ WRAZ Z ADRESEM STRONY INTERNETOWEJ, NA KTÓREJ BĘDZIE PROWADZONA AUKCJA ELEKTRONICZNA.

Zamawiający nie będzie prowadził aukcji elektronicznej.