# Zapytanie o wycenę wartości zamówienia na świadczenie usług infolinii Systemu iPFRON+ i SOW

## Cel zapytania

Niniejsze zapytanie ma na celu oszacowanie wartości przedmiotu zamówienia na zapewnienie usługi Infolinii, która będzie stanowić pierwszą linię wsparcia dla obsługi Incydentów pojawiających się w trakcie eksploatacji systemu informatycznego zrealizowanego w ramach projektu pn. „Uniwersalna platforma do projektowania i realizacji programów wsparcia ON wraz ze zintegrowanym modułem analitycznym – System iPFRON+” oraz systemu aplikacyjnego SOW wdrożonego w ramach projektu pn. „System obsługi wsparcia finansowanego ze środków PFRON”. Oba Systemy zostały zrealizowane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020, Oś Priorytetowa 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”

## Przedmiot wyceny i termin realizacji

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie kompleksowej usługi Infolinii polegającej na obsłudze połączeń telefonicznych, wiadomości przesyłanych za pośrednictwem poczty elektronicznej, formularzy zgłoszeniowych SOI oraz live chat, w tym zgłoszeń Użytkowników Systemów dotyczących zdarzeń, które wystąpiły podczas eksploatacji Systemów (Incydentów) oraz udzielaniu informacji merytorycznych na temat procesów obsługiwanych w Systemach. Obsługa zgłoszeń obejmuje również przekazywanie informacji o poszczególnych funkcjach Systemów dla Użytkowników. Realizacja przedmiotu zamówienia będzie składała się z poniższych etapów:
   1. **Etap 1 – przygotowanie do świadczenia usługi Infolinii**, w tym:
      1. Infolinii SOW (dalej jako „Zadanie nr 1”) – w terminie 30 dni od kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy. Zamawiający dopuszcza wydłużenie tego okresu, w sytuacji gdy Umowa w sprawie realizacji niniejszego zamówienia zostanie zawarta wcześniej niż na 30 dni kalendarzowych przed uruchomieniem Infolinii SOW w ramach Etapu 2;
      2. Infolinii iPFRON+ (dalej jako „Zadanie nr 2”) – w terminie od dnia zawarcia Umowy do dnia 28.06.2024 r.

Szczegóły dotyczące realizacji Etapu 1 zawarte są w dalszej części OPZ.

* 1. **Etap 2 – świadczenie usługi Infolinii.** Wykonawca będzie świadczył usługi:
     1. Infolinii dla Systemu SOW od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia 29.04.2024 r.;
     2. Infolinii dla Systemu iPFRON+ w terminie od 1 lipca 2024 roku maksymalnie do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
  2. Termin realizacji Etapu 2:
     1. w ramach zamówienia gwarantowanego - 36 miesięcy liczone od następnego dnia po podpisaniu przez Zamawiającego bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Zadania nr 1 w ramach Etapu 1, jednak nie wcześniej niż od dnia od 29.04.2024 r.;
     2. w ramach Opcji - maksymalnie kolejne 11 miesięcy, jednak nie dłużej niż do upływu 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
  3. Zamawiający zakłada wielopoziomowy proces obsługi Incydentów, przy czym zadaniem Wykonawcy jest obsługa pierwszego poziomu tj. Pierwszej Linii Wsparcia.
  4. Obsługa Pierwszej Linii Wsparcia polega na realizacji zgłoszeń Użytkowników Systemu, którzy wykorzystują następujące Kanały kontaktu:
     1. telefoniczny,
     2. elektroniczny:
        + 1. poczta elektroniczna,
          2. formularze zgłoszeniowe SOI
          3. live chat.

1. Opis przedmiotu zamówienia zawiera Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.
2. Kod określony we Wspólnym Słowniku Zamówień (CPV):
3. 64211000-8 – publiczne usługi telefoniczne,
4. 79512000-6 – centrum obsługi klienta.

## Termin realizacji przedmiotu zamówienia

Termin realizacji zamówienia – 48 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.

Szczegóły dotyczące pozostałych terminów zostały wskazane w OPZ.

## Termin i sposób złożenia informacji na temat szacunkowej wartości zamówienia

1. Uzupełniony formularz wyceny zamówienia (stanowiący załącznik nr 2 do zapytania) należy przesłać na adres mailowy: [przetargi@pfron.org.pl](mailto:przetargi@pfron.org.pl) oraz [kbielecka@pfron.org.pl](mailto:kbielecka@pfron.org.pl), w terminie do dnia 24.10.2023 r.
2. Osoba do kontaktu: Monika Bartold, Katarzyna Bielecka-Puton.

## Informację o możliwości zadawania pytań

Wykonawcy mają możliwość zdawania pytań do treści zapytania o wycenę. Odpowiedź na pytanie wykonawcy przekazuje się wszystkim wykonawcom analogicznie do wysłania zapytania, bez podawania informacji o wykonawcy zadającym pytanie. Zamawiający zastrzega sobie prawo do pozostawienia pytań bez odpowiedzi.

## Pozostałe informacje

1. Wycena powinna obejmować pełny zakres prac określonych w zapytaniu oraz uwzględniać wszystkie koszty związane z należytą realizacją przedmiotu zamówienia.
2. Wycena powinna być złożona na formularzu wyceny zamówienia stanowiącym Załącznik nr 2 do zapytania.
3. W tabeli znajdującej się w Rozdziale II Formularza wyceny Wykonawca wpisuje ceny jednostkowe netto i brutto za poszczególne usługi składające się na przedmiot zamówienia.

Liczby Roboczodni wskazana w wierszu 3 tabeli Formularza wyceny oraz w OPZ w ramach Opcji jest wielkością szacowaną przez Zamawiającego do realizacji w Etapu 2 w zależności od potrzeb Zamawiającego, przy czym Opcja jest uprawnieniem Zamawiającego a nie zobowiązaniem.

1. Wycena powinna być wyrażona w złotych polskich z uwzględnieniem należnego podatku VAT. Wycenę należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku (zł/gr).
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia zapytania bez podania przyczyny oraz możliwość prowadzenia korespondencji celem doprecyzowania/wyjaśnienia treści złożonych wycen.
3. Przy wycenie należy uwzględnić ww. informacje jak również to, że w przyszłym zamówieniu w przypadku nienależytego wykonania przedmiotu zamówienia lub jakiejkolwiek jego części, Zamawiający zawrze zapisy dotyczące możliwości żądania od Wykonawcy zapłaty kary umownej.
4. Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego. Złożenie zapytania o szacunkową wartość, jak też otrzymanie w jego wyniku odpowiedzi nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).
5. Niniejsze zapytanie o wartość szacunkową zamówienia nie stanowi także zapytania ofertowego, ani ogłoszenia w rozumieniu ustawy z dnia z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1605). Prowadzone jest tylko w celu dokonania właściwego określenia wartości docelowego zamówienia.
6. **Wykonawca przed zawarciem Umowy podda się Zamawiającemu weryfikacji wdrożenia przez Wykonawcę odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych i chroniących prawa osób, których dane dotyczą.**

## Klauzula informacyjna

Działając na podstawie art. 13 i 14 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”, w związku z zapytaniem o szacunkową wartość zamówienia, dalej: „Zapytanie”, Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

### Tożsamość administratora

Administratorem danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) z siedzibą w Warszawie (00-828), przy al. Jana Pawła II 13.

### Dane kontaktowe administratora

Z administratorem można skontaktować się poprzez adres e-mail: [kancelaria@pfron.org.pl](mailto:kancelaria@pfron.org.pl), telefonicznie pod numerem +48 22 50 55 500 lub pisemnie na adres siedziby administratora.

### Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez   
e-mail: [iod@pfron.org.pl](mailto:iod@pfron.org.pl) we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.

### Cele przetwarzania

Celem przetwarzania danych osobowych jest przeprowadzenie Zapytania oraz archiwizacja dokumentacji zgromadzonej w jego wyniku. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu realizacji przez administratora jego uzasadnionego interesu, w tym ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

### Podstawa prawna przetwarzania

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO (realizacja przez administratora obowiązku prawnego). W przypadku przetwarzania danych osobowych w celu realizacji przez administratora jest prawnie uzasadnionego interesu podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

### Źródło danych osobowych

Administrator może pozyskiwać dane osobowe przedstawicieli podmiotu uczestniczącego w Zapytaniu za jego pośrednictwem.

### Kategorie danych osobowych

Zakres danych dotyczących przedstawicieli podmiotu uczestniczącego w Zapytaniu obejmuje dane osobowe przedstawione w odpowiedzi na Zapytanie, w szczególności imię, nazwisko, stanowisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu.

### Okres, przez który dane będą przechowywane

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, zgodnie z zasadami archiwizacji dokumentacji obowiązującymi u administratora.

### Podmioty, którym będą udostępniane dane osobowe

Dostęp do danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące na rzecz administratora usługi doradcze, z zakresu pomocy prawnej, pocztowe, dostawy lub utrzymania systemów informatycznych. Dane osobowe mogą być udostępniane przez administratora podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów, np. organom publicznym.

### Prawa podmiotów danych

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo:

1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych;
3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 17 ust. 3 lit. b, d oraz e RODO;
4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych;
5. na podstawie art. 21 RODO – prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

### Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Osobom fizycznym, których dotyczą dane osobowe przetwarzane przez administratora, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 - 193 Warszawa, na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez administratora.

### Informacja o dowolności lub obowiązku podania danych oraz o ewentualnych konsekwencjach niepodania danych

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne dla uczestniczenia w Zapytaniu.

### Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji

Administrator nie będzie podejmował decyzji opartych na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych.

### REALIZACJA OBOWIĄZKU INFORMACYJNEGO W IMIENIU ADMINISTRATORA

Podmiot uczestniczący w Zapytaniu jest zobowiązany do przekazania informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez administratora osobom, których dane zawarte są w odpowiedzi na Zapytanie.

## ZAŁĄCZNIKI DO ZAPYTANIA:

Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia

Załącznik nr 2 – Formularz wyceny