

Siemianowice Śląskie, 02 czerwca 2017 r.

ZAPYTANIE OFERTOWE

NR 2/RPO_3.3/2017/UE

I. INFORMACJE OGÓLNE

Strona | 1

Zamawiający

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

Adres siedziby

ul. Wiejska 20

41-103 Siemianowice Śląskie

Województwo Śląskie

NIP

6431602480

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. 19.09.2016 r. (dalej: Wytyczne).*

Kategoria

Usługi

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym: usługa opracowania dokumentacji źródłowej/konstrukcyjnej Systemu, dostawa oprogramowania oraz usługa konfiguracji Systemu.

1. Usługa opracowania dokumentacji źródłowej/konstrukcyjnej Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:
 - 1.1 Opracowanie dokumentacji Systemu Kolejowego;
 - 1.2 Opracowanie dokumentacji Systemu Informacji Multimedialnej.
2. Dostawa oprogramowania, w tym:

- 2.1 Modułu podstawowego Systemu Kolejkowego wraz z modułem statystyk i raportów,
- 2.2 Aplikacji do wydruku biletów (instalowanej na komputerach PC znajdujących się w rejestracji),
- 2.3 Aplikacji przywoławczej (instalowanej na komputerach PC znajdujących się w gabinetach lekarskich),
- 2.4 Oprogramowania do tworzenia i wyświetlania treści multimedialnych na monitorach.

Dostawa musi zawierać w sobie wytworzenie, instalację, montaż, pierwsze uruchomienie, sprawdzenie i przystosowanie nabytego oprogramowania, instruktaż oraz integrację systemu z innymi posiadanymi w przedsiębiorstwie Zamawiającego systemami informatycznymi (np. ERP).

3. Usługa konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym:
 - 3.1 Konfiguracja początkowa,
 - 3.2 Konfiguracja walidacyjna (może być powtarzana kilkakrotnie, w zależności od wyników walidacji przeprowadzanej przez pracowników, stanowiących personel projektu),
 - 3.3 Konfiguracja końcowa.

Zamówienie zostanie zrealizowane w ramach Zadania 1. „Wdrożenie Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta” trwającego od 1 lipca 2017 r. do 31 grudnia 2017 r.

Projekt

„TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów” współfinansowany 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.

Numer projektu

WND-RPSL.03.03.00-24-08AC/16-003

II. SKŁADANIE OFERT

Termin składania ofert

do dnia 27.06.2017 r., do godz. 15:00.

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

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

PROJEKT: „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów”

BENEFICJENT: Grupa 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

Miejsce i sposób składania ofert

Osobiście w zamkniętej, opisanej kopercie w siedzibie Zamawiającego: ul. Wiejska 20, 41-103 Siemianowice Śląskie lub za pośrednictwem poczty/kuriera lub elektronicznie z tytułem „Oferta na zamówienie nr 2/RPO_3.3/2017/UE” na adres e-mail: zamowienia@zozfamilia.pl - skan wypełnionego i podpisanego formularz ofertowego.

Strona | 3

Adres e-mail, na który należy wysłać ofertę

zamowienia@zozfamilia.pl

Osoba do kontaktu w sprawie ogłoszenia

Jerzy Słowik

Nr telefonu osoby upoważnionej do kontaktu w sprawie ogłoszenia

+48 501 533 309

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 wykonalcy muszą zawierać polskie tłumaczenie.
2. Oferta powinna być tak sporządzona, aby można było stwierdzić zgodność oferty z zapytaniem oraz powinna posiadać cenę.
3. Ofertę sporządzić na drukach stanowiących załącznik do Zapytania ofertowego – Załącznik 1.
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. Wartość oferty powinna uwzględniać wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
7. W razie potrzeby Zamawiający zastrzega sobie prawo do wezwania Wykonawcy w celu uzupełnienia lub wyjaśnienia złożonej oferty.
8. Ofertę zawierającą wszystkie załączniki i oświadczenia należy złożyć w zamkniętej, opisanej sformułowaniem: „Oferta na zamówienie nr 2: Wdrożenie Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta” kopercie osobiście lub za pośrednictwem kuriera, poczty polskiej w siedzibie Zamawiającego: ul. Wiejska 20; 41-103 Siemianowice Śląskie lub elektronicznie

z tytułem „Oferta na zamówienie nr 2/RPO_3.3/2017/UE” na adres e-mail: zamowienia@zozfamilia.pl - skan wypełnionego i podpisanego formularz ofertowego.

9. Kopertę opieczetować lub opisać dodatkowo danymi umożliwiającymi identyfikację Oferenta.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Strona | 4

Cel zamówienia

Zamówienie udzielane jest w celu realizacji projektu pn.: „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów” - Zadanie 1: Wdrożenie Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta. Zamówienie dotyczy usługi opracowania dokumentacji źródłowej/konstrukcyjnej Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, dostawy oprogramowania umożliwiającego zarządzanie wizytami Klienta oraz usługi konfiguracji Systemu Zarządzania Wizytami Klienta – przedstawione w Rozdziale: Przedmiot zamówienia.

Charakterystyka przedmiotu zamówienia:

1. Dokumentacja źródłowa/konstrukcyjna Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta wymagana jest do opracowania w celu udokumentowania wytworzonego systemu i przekazania informacji niezbędnych dla jego użytkowników i osób odpowiedzialnych za techniczną eksploatację systemu. Każdy system informatyczny, w tym w szczególności wytworzony (autorski, dostosowany do potrzeb indywidualnych Klienta) musi posiadać dokumentację konstrukcyjną/systemową. Przedmiotowa dokumentacja powinna zostać opracowana w podziale na:

TOM I. Dokumentację dla użytkowników Systemu

TOM II. Dokumentację dla administratorów Systemów (informatyków administrujących System informatyczny).

Dokumentacja musi być spójna z dostarczonym Oprogramowaniem (pkt. 2 Przedmiotu zamówienia) – musi stanowić jego opis, rozumiany jako instruktaż dla użytkowników (TOM I) i administratorów (TOM II).

2. Oprogramowanie Centralnego Systemu Zarządzania Wizytami Klienta musi posiadać wymienione poniżej funkcjonalności, w całości, jako system informatyczny. Funkcjonalności zostały wymienione w podziale na poszczególne moduły:

REZERWACJA WIZYT

Możliwość zarezerwowania wizyt w oddziale za pomocą aplikacji mobilnej lub poprzez stronę internetową. Aplikacja ma umożliwiać również:

- Wskazanie dostępnych usług oraz liczby oczekujących klientów;
- Wyświetlenie e-biletu, który zawiera numer biletu, wybraną usługę oraz termin wizyty;
- Wysyłanie przypomnień o planowanej wizycie do klienta, mogą one być wysyłane za pośrednictwem aplikacji lub wiadomości SMS.

KONTROLA KOLEJEK

System powinien zapewnić: kontrolę kolejek oraz dostarczanie pacjentowi personalizowanych informacji za pomocą ekranów Digital Signage (oprócz stanu kolejki na bieżąco powinny wyświetlać aktualne informacje marketingowe dopasowane od danej grupy odbiorców), badanie satysfakcji klienta, bieżący nadzór nad działaniem pracowników za pomocą rozbudowanego modułu kontroli obsługi. System powinien przeprowadzać Klientów/Pacjentów przez cały proces obsługi.

EKRANY

Możliwość informowania o usługach na ekranach LCD przy jednoczesnym wyświetlaniu stanu kolejki, wyświetlanie zdjęć, filmów, prezentacji, pasków RSS z wiadomościami, pogody, daty, godziny, targetowanie informacji w zależności od profilu oczekujących klientów.

BILETOMAT

System będzie miał za zadanie informować i kierować klientów/pacjentów do różnych stanowisk obsługi.

AUTOMATYCZNY DYSTRYBUTOR BILETÓW

Powinien zapewnić funkcjonalność obsługi automatycznego dystrybutora biletów.

TECHNOLOGIA

Możliwość zdalnego serwisu, zarządzanie poprzez sieć TCP/IP, wysokiej rozdzielczości drukarka, do 1 200 biletów w rolce przy standardowej długości biletu, żywotność 1 000 000 biletów (10 lat przy 500/dzień), prosty system zmiany rolki z papierem.

TERMINALE PRZYWOŁAWCZE

Obsługa systemu poprzez komputerowe konsole wyświetlane na monitorze komputera lub poprzez sprzętowe konsole przywoławcze. Aplikacja obsługująca system kolejkowy powinna umożliwiać: ponowne przywołanie Klienta, jeżeli przegapił swój numer, priorytetowe

przywołanie Klienta po numerze jego biletu z danej kategorii, transfer Klienta do innej kolejki lub stanowiska, dostęp do podstawowych danych o kliencie za pomocą systemu identyfikacji klienta na etapie pobierania biletu, dodawanie notatek o przeprowadzonej obsłudze Klienta;

SYSTEM ZARZĄDZANIA WIZYTAMI KLIENTA

Zminimalizowanie aplikacji przywoławczej do zasobnika systemowego i wyświetlanie jej w postaci przezroczystego widżetu.

BADANIE OPINII KLIENTA

Sposoby badania satysfakcji klienta:

- Za pomocą urządzeń z ekranem dotykowym 7" instalowanych na stanowiskach obsługi;
- Poprzez aplikację mobilną lub SMS.

Pytania w ankietach zostaną ustalone przez Zarząd firmy, natomiast odpowiedzi będą powiązane z konkretną transakcją i pracownikiem, i zostaną wykorzystane w tworzeniu raportów dotyczących poziomu obsługi klienta. Jeśli klient wystawi negatywną ocenę obsługi, alert o tym powinien zostać automatycznie wysłany do zdefiniowanych odbiorców, którzy w krótkim czasie mogliby skontaktować się z pacjentem.

3. Konfiguracja Systemu Zarządzania Wizytami Klienta, w tym: konfiguracja początkowa, konfiguracja walidacyjna (może być powtarzana kilkakrotnie, w zależności od wyników walidacji) przeprowadzanej przez pracowników oddelegowanych do projektu i konfiguracja końcowa.

Dane informatyczne z obecnie posiadanych kilkunastu systemów informatycznych i baz danych muszą zostać wprowadzone i skonfigurowane w jednym systemie informatycznym, bez utraty zawartości tych danych. Następnie - sukcesywnie, w miarę powstawania Systemu - dane muszą być konfigurowane, parametryzowane w celu wykorzystania w różnych konfiguracjach systemu przy założeniu różnych funkcjonalności i potrzeb użytkowników, a następnie muszą zostać zoptymalizowane do potrzeb firmy Zamawiającego oraz struktury organizacyjnej użytkowników.

Kod CPV

72246000-1 Usługi doradcze w zakresie systemów

72200000-3 Usługi doradcze w zakresie systemów i doradztwo techniczne

48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

72265000-0 Usługi konfiguracji oprogramowania

Dodatkowe kody CPV

Harmonogram realizacji zamówienia

Od 1 lipca 2017 r. do 31.12.2017 r.

Strona | 7

Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności

Prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług informatycznych wynikające ze stosownego dokumentu rejestrowego oferenta (w razie potrzeby Zamawiający ma prawo do wezwania Oferenta o dostarczenie stosowanego dokumentu rejestrowego).

Wiedza i doświadczenie

Nie dotyczy.

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 nie przewiduje możliwości zmian w umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania w zakresie przedmiotu umowy oraz wynagrodzenia, a także dokonania wszelkich innych zmian.

Lista dokumentów/oświadczeń wymaganych od Wykonawcy

1. Formularz ofertowy wraz z załącznikami;
2. Oświadczenia złożone na druku formularza ofertowego;
3. Dodatkowe dokumenty:
 - Referencje,

- Dokument, z którego wynika pełnomocnictwo osoby podpisującej ofertę do reprezentowania oferenta (jeżeli nie podpisuje osoba upoważniona zgodnie z dokumentem rejestrowym).

IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Wykonawca powinien wykazać się doświadczeniem w wykonaniu co najmniej jednej usługi wdrożenia systemu informatycznego, poprzez przedstawienie referencji poświadczających prawidłową realizację tego typu usługi. Referencje powinny obejmować okres ostatnich 3 lat (chyba, że okres prowadzonej działalności jest krótszy – to w tym okresie).

Minimalny zakres informacji zawartych w referencji: podmiot Zamawiającego, dla którego została zrealizowana/jest realizowana usługa, okres realizacji wdrożenia, informacja o prawidłowej realizacji wdrożenia.

Jeśli Oferent złoży formularz ofertowy bez wymaganych załączników, zostanie ona pozostawiona bez rozpatrzenia na etapie oceny formalnej.

V. OCENA OFERTY

Kryteria oceny i opis sposobu przyznawania punktacji

1. Przy wyborze Oferty Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

Kryterium	Wartość punktowa wagi (%)
Cena (łącznie cena oferty brutto)	80%
Gwarancja – okres udzielonej gwarancji (w miesiącach)	20%

Ocena kryterium „Cena”

Wykonawca, który przedstawi najniższą cenę (łącznie cenę oferty brutto), otrzyma 80 pkt. Pozostali Wykonawcy odpowiednio mniej w oparciu o wzór:

$$\text{Liczba punktów} = \frac{\text{Cena oferty najniższej}}{\text{Cena oferty badanej}} \times 80$$

Ocena kryterium „Gwarancja - okres udzielonej gwarancji (w miesiącach)”

Regionalny Program Operacyjny Województwa Śląskiego – realna odpowiedź na realne potrzeby

PROJEKT: „TIK w usprawnieniu procesów biznesowych związanych z obsługą pacjentów”

BENEFICJENT: Grupa 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

Ocenie podlega również okres udzielonej gwarancji. Zamawiający określa minimalny okres gwarancji – 12 miesięcy, maksymalny – 24 miesiące.

Wykonawca, który zaoferuje najdłuższy okres gwarancji (w miesiącach) udzielanej na dostarczane oprogramowanie, otrzyma największą ilość punktów.

Ocena ofert dla parametru: Gwarancja - okres udzielonej gwarancji (w miesiącach) zostanie dokonana wg formuły: Strona | 9

Okres gwarancji (G)

$$G = PKT - (PKT - 1) \cdot \left(\frac{X - Y}{X - Z} \right)$$

Gdzie:

G – liczba punktów przyznanych Wykonawcy w tym kryterium oceny

PKT – max ilość punktów (wg wagi kryterium),

X – najdłuższy oferowany okres gwarancji (w miesiącach),

Y – okres gwarancji oferowany w ocenianej ofercie (w miesiącach)

Z – najkrótszy oferowany okres gwarancji (w miesiącach).

2. Liczba punktów przyznanych za powyższe kryteria po zsumowaniu stanowić będą końcową ocenę oferty.
3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana ta oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów po ich zsumowaniu.
4. W trakcie obliczania punktacji Zamawiający zastosuje zaokrąglenie otrzymanego wyniku do dwóch miejsc po przecinku.

VI. Wykluczenia

1. 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.

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:

- a. Uczestniczeniu w Spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej;

- b. Posiadaniu, co najmniej 10% udziałów lub akcji;
 - c. Pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
 - d. 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, w tym nie podpisali oświadczenia wiedzy pod Oświadczeniem o braku powiązań, nie złożyli wszystkich wymaganych załączników lub też złożyli ofertę po terminie.

VII. Załączniki

1. Formularz oferty (w tym: Oświadczenia) i załączniki do Formularza oferty
2. Umowa (wzór)

VIII. Postanowienia końcowe

Zamawiający nie przewiduje możliwości zmian w umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania w zakresie przedmiotu umowy oraz wynagrodzenia, a także dokonania wszelkich innych zmian.

Jerzy Słowik

Prezes Zarządu

Grupowa Praktyka Lekarzy

Rodzinnych „Familia” Sp. z o.o.