

## **SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA**

### **ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

#### **1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJACEGO**

Narodowy Fundusz Zdrowia Mazowiecki Oddział Wojewódzki  
Narodowego Funduszu Zdrowia w Warszawie  
ul. Chałubińskiego 8  
00-613 Warszawa  
tel. 22 279 77 02 (03)

#### **2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA**

Postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn.zm.), zwanej dalej ustawą.

Wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.

#### **3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, we wszystkie dni w roku (24/7/365).

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załączniki Nr 1 do Specyfikacji.

Szczegółowy zakres praw i obowiązków związanych z realizacją zamówienia określa wzór umowy, stanowiący załącznik Nr 2 do Specyfikacji.

#### **4. TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Termin realizacji zamówienia od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 1 stycznia 2016 r. od godz. 00:00 do 31 grudnia 2016 r. do godz: 24:00.

#### **5. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 ustawy dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania - Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia

*Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku*

Warunek zostanie spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonuje) co najmniej dwa zamówienia polegające na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, każda usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, tym co najmniej jedna usługa o wartości przekraczającej 130 000,00 zł brutto.

Przez pełną funkcjonalność usług Call Center zamawiający rozumie: centrum obsługi telefonicznej stanowiące całość elementów sprzętowych, programowych służących do obsługi masowych kontaktów z klientami przy użyciu telefonu jako medium, z m.in. automatyczną dystrybucją połączeń, automatyczną obsługą głosową, integracją systemu telekomunikacyjnego i informatycznego.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony warunek musi spełniać co najmniej 1 podmiot lub warunek ten musi spełniać każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie.

- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia - Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie,
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej - Zamawiający nie opisuje, nie wyznacza szczegółowego warunku w tym zakresie

i nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 24 ustawy.

*Zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy, 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.*

Nie wykazanie spełniania warunków udziału w postępowaniu skutkować będzie wykluczeniem Wykonawcy z postępowania.

## **6. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY**

6.1. W celu oceny spełniania przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy, Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty następujące dokumenty i oświadczenia:

- 6.1.1. **Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu** zgodnie z załącznikiem nr 4 do Specyfikacji.
- 6.1.2. **Wykaz wykonanych głównych usług wraz z dowodami czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie**

W zakresie wykazania spełniania przez Wykonawcę warunku, o którym mowa w pkt 5.2.) Specyfikacji, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić:

- 1) wykaz wykonanych (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie co najmniej 2 głównych zamówień, polegających na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, każda usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, tym co najmniej jedna usługa o wartości przekraczającej 130 000,00 zł brutto z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

W przypadku usług wykonywanych (tj. rozpoczętych, a nie zakończonych) na poczet wymaganej wiedzy i doświadczenia będzie zaliczona wyłącznie jej zrealizowana część (co najmniej 12-miesięczna). Tylko zrealizowana część może być przez Wykonawcę wykazywana na poczet wymaganej dla celów wykazania spełniania warunku posiadania wiedzy i doświadczenia.

Wzór wykazu stanowi załącznik nr 7 do Specyfikacji

Za główne usługi uznaje się usługi niezbędne do wykazania spełniania warunku określonego w pkt 5.2. Specyfikacji.

- 2) dowody potwierdzające czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie są:
  - poświadczenie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
  - oświadczenie wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa powyżej, jeśli Wykonawca składa oświadczenie zobowiązany jest podać przyczyny braku możliwości uzyskania poświadczenia.

W przypadku gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w wykazie zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów, o których mowa w pkt. 1 i 2.

W razie konieczności, szczególnie gdy wykaz usług lub dowody potwierdzające czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie budzą wątpliwości Zamawiającego, Zamawiający może zwrócić się bezpośrednio do właściwego podmiotu, na rzecz którego usługi były wykonane, o przedłożenie dodatkowych informacji lub dokumentów bezpośrednio Zamawiającemu.

- 3) Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.2) Specyfikacji polega na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust.2b

ustawy, 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. Z treści pisemnego zobowiązania (lub innych załączonych dokumentów) musi bezspornie i jednoznacznie wynikać, że udostępnienie zasobu jest rzeczywiste, tj. musi zostać podany sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia, zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu, zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia, charakter stosunku, jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem.

Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów zgodnie z art. 26 ust. 2b odpowiada solidarnie z wykonawcą za szkodę zamawiającego powstałą w skutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

6.2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy, Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty następujące dokumenty i oświadczenia:

**6.2.1. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia** zgodnie z załącznikiem nr 5 do Specyfikacji.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, oświadczenia muszą być złożone przez każdego z Wykonawców.

**6.2.2. 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.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony dokument musi złożyć każdy z wykonawców.

**6.2.3. Aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego** potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty /zaświadczenia/ muszą być złożone przez każdego Wykonawcę.

**6.2.4. Aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych** lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty /zaświadczenia/ muszą być złożone przez każdego Wykonawcę.

### **6.3. Wykonawcy zagraniczni**

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 6.2.2, 6.2.3., 6.2.4 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,
  - b) nie zalega z uiszczeniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

Dokumenty, o których mowa w pkt 1 lit a) powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokumenty, o których mowa w pkt 1 lit. b) powinny być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

2. Jeżeli w kraju miejsca zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 1, zastępuje je się 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. Dokumenty powinny być wystawione zgodnie z terminami określonymi w pkt 1.

### **6.4. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia**

1. Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Fakt ustanowienia pełnomocnika musi wynikać z załączonych do oferty dokumentów (pełnomocnictwa). Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.
2. Kopie dokumentów są poświadczane za zgodność z oryginałem zgodnie z § 7 ust. 2 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane.
3. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia solidarnie odpowiadają za realizację umowy.

### **6.5. Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów**

**(j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej zgodnie z załącznikiem nr 6 do Specyfikacji.**

Zamawiający zwróci się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących powiązań, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 5 ustawy, istniejących między przedsiębiorcami, w celu ustalenia czy zachodzą przesłanki wykluczenia wykonawcy.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony dokument musi złożyć każdy z wykonawców

6.6. Oświadczenia i dokumenty, o których mowa w pkt 6.1.1. i 6.5. należy złożyć w formie oryginału, zaś dokumenty i oświadczenia, o których mowa w pkt 6.1.2., z zastrzeżeniem dotyczącym pisemnego zobowiązania innych podmiotów, które musi być złożone w formie pisemnej oraz w pkt 6.2.1.– 6.2.4 należy złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.

## **7. OFERTY CZĘŚCIOWE, WARIANTOWE, ZAMÓWIENIA UZUPEŁNIAJCE**

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający nie przewiduje udzielania zamówień uzupełniających.

## **8. PODWYKONAWCY**

Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w wykonaniu zamówienia. Wykonawca wskaże w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 3 do SIWZ, części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcy.

Wykonawca może powierzyć wykonywanie części przedmiotu zamówienia podwykonawcom, z uwzględnieniem następujących postanowień:

- a) za wykonane prace przez podwykonawcę pełna odpowiedzialność spoczywa na Wykonawcy;
- b) Wykonawca nie może się uchylić od odpowiedzialności za prace zlecone do wykonania podwykonawcy;
- c) podwykonawca nie może powierzyć zleconych prac kolejnemu podwykonawcy.

## **9. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI**

Zgodnie z art. 38 ustawy, Zamawiający jest obowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień treści specyfikacji na zasadach określonych w art. 38 ust. 1 i 1b ustawy. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami (bez ujawniania źródła zapytania) Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej - zamieszcza na tej stronie.

Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących treści Specyfikacji.

Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy w uzasadnionych przypadkach może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść Specyfikacji. Dokonaną zmianę Specyfikacji Zamawiający

przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza ją także na tej stronie.

Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują faksem lub drogą elektroniczną.

Zastrzeżona powyżej forma faksu lub elektroniczna nie dotyczy dokumentów, które będą podlegały ewentualnemu uzupełnieniu na podstawie art. 26 ust 3 ustawy Pzp.

Numer faksu Zamawiającego: 22 480 43 35, e-mail: przetargi@nfz-warszawa.pl

Zamawiający przekazywać będzie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem lub drogą elektroniczną i żąda niezwłocznego potwierdzenia przez wykonawcę faktu ich otrzymania.

Uprawnionymi do porozumiewania się z wykonawcami pracownikami Zamawiającego są:

- 1) w sprawach dotyczących strony formalnej niniejszego postępowania:
  - Katarzyna Raczyńska-Sady
- 2) w sprawach dotyczących przedmiotu zamówienia:
  - Joanna Wojtaszewska - Głapińska

## **10. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM**

Zgodnie z art. 45 ustawy wykonawca jest obowiązany wnieść na rzecz Zamawiającego **wadium**.

Wysokość wadium wynosi: **3 000 zł** (słownie: trzy tysiące zł).

Wadium musi obejmować cały okres związania ofertą.

Termin wniesienia wadium **upływa w dniu 24.11.2015 r. o godz. 12:00**

**Za termin wniesienia wadium uznaje się termin zaksięgowania przelewu na koncie Zamawiającego.**

Zamawiający przyjmuje wadium wnoszone w jednej lub kilku następujących formach: w pieniądzu, poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. z 2014, poz.1804 ). Wadium wnoszone w pieniądzu wpłaca się przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego.

**Dowodem wniesienia wadium będzie:**

1. pokwitowanie przelewu kwoty pieniężnej na dobro rachunku Zamawiającego na konto bankowe,  
**BGK I O/Warszawa 43113010170019936972200002**  
**Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia**  
**Warszawa, ul. Chalubińskiego 8 z dopiskiem „Wadium - Postępowanie WAG.261.1.9.2015 Świadczenie usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji”** potwierdzone faktycznym wpływem środków na rachunek przed upływem terminu wnoszenia wadium.
2. dokument potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej).  
**Wadium wnoszone w innej formie niż w pieniądzu, powinno zawierać bezwzględne i nieodwołalne zobowiązanie podmiotu udzielającego do wypłaty kwoty wadium w przypadkach wymienionych w art. 46 ust. 4a i ust. 5 ustawy.**

Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

Wadium zostanie zwrócone zgodnie z przepisami art. 46 ust. 1, 1a i 2 ustawy.

Wadium zostanie zatrzymane wraz z odsetkami jeżeli zaistnieją okoliczności przewidziane w art. 46 ust. 4a i ust. 5 ustawy.

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty potwierdzenie wniesienia wymaganego wadium przetargowego (kopię przelewu kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Zamawiającego) lub załączyć do oferty dokument (**oryginał**) potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej). Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

## **11. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA**

Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

## **12. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT**

1. Oferta winna być sporządzona zgodnie z treścią formularza oferty załączonego do Specyfikacji. Wykonawca może złożyć ofertę na własnych formularzach, których treść musi być zgodna z formularzami załączonymi do Specyfikacji.
2. Wykonawca zobowiązany jest złożyć ofertę wraz z wymaganymi Specyfikacją oświadczeniami i dokumentami.
3. **Ofertę muszą podpisać osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy - zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osoby upoważnione do reprezentowania wykonawcy na podstawie pełnomocnictwa.** Ofertę podpisać może pełnomocnik wykonawcy, jeżeli do oferty zostanie załączone pełnomocnictwo do podejmowania określonych czynności, wynikających z ustawy Prawo zamówień publicznych, w postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych, w których bierze udział wykonawca, albo szczególne dotyczące niniejszego postępowania. **Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.**  
**Podpis powinien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny z podaniem imienia i nazwiska.**
4. **Załączone do oferty dokumenty** muszą być przedłożone w formie oryginałów bądź kserokopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem” przez wykonawcę na każdej zapisanej stronie kserowanego dokumentu. Poświadczenie „za zgodność z oryginałem” musi zostać sporządzone przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy - **zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osoby upoważnione do reprezentowania wykonawcy na podstawie**



**pełnomocnictwa. Podpis powinien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny z podaniem imienia i nazwiska.**

Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii wyłącznie wtedy, gdy złożona przez wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.

**W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku innych podmiotów na zasobach których wykonawca polega na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio wykonawcy lub tych podmiotów są poświadczane za zgodność z oryginałem odpowiednio przez wykonawcę lub te podmioty.**

5. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego wykonawcę.
  6. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej.
  7. Treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji.
  8. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, na komputerze lub inna trwałą i czytelną techniką. Poprawki lub zmiany w ofercie muszą być dokonane w sposób czytelny i parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
  9. Zaleca się aby oferta wraz z załączonymi do oferty oświadczeniami i dokumentami była zszyta lub spięta (np. zbindowana) i posiadała ponumerowane strony.
  10. Dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski.
  11. W przypadku gdy oferta, oświadczenia lub dokumenty będą zawierały informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, powinien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te powinny być trwale ze sobą połączone oraz umieszczone w osobnej wewnętrznej kopercie, zatytułowanej „ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI. TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA”.
- Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.
12. Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem „**POSTĘPOWANIE NR DAGZ.261.1.9.2015. OFERTA – ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**”. **NIE OTWIERAĆ PRZED 24.11.2015 r. GODZ. 13:00.**”.

### **13. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

1. **Oferty należy składać** w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim NFZ w Warszawie, przy ul. Chałubińskiego 8 (Kancelaria, parter, na prawo od głównego wejścia), 00-613 Warszawa **w terminie do dnia 24.11.2015 r. do godz. 12:00.**
2. Złożona oferta zostanie zarejestrowana w ten sposób, że osoba przyjmująca oznaczy kopertę kolejnym numerem oraz odnotuje datę i dokładny czas wpływu. Na żądanie wykonawcy zostanie wydany dowód wpływu oferty, zawierający odcisk pieczęci organizatora postępowania, nazwisko i imię osoby przyjmującej, oznaczenie postępowania oraz datę i dokładny czas wpływu.
3. Jeżeli oferta jest wysyłana za pomocą przesyłki kurierskiej/listowej, Wykonawca winien zaznaczyć, że przesyłka zawiera ofertę oraz wskazać numer postępowania. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za następstwa spowodowane brakiem zabezpieczenia oferty lub brakiem którejkolwiek z ww. informacji.
4. Zamawiający zastrzega, że wyłączne ryzyko nieterminowego dostarczenia oferty oraz pomyłkowego otwarcia wskutek nienależytego oznaczenia koperty ponosi wykonawca.
5. Przed upływem terminu składania ofert, Wykonawca może wycofać ofertę lub wprowadzić zmiany do złożonej oferty. Informacja o wycofaniu oferty lub zmiany do oferty Wykonawca winien doręczyć Zamawiającemu na piśmie przed upływem terminu składania ofert. Oświadczenie o wycofaniu oferty lub wprowadzeniu zmian w ofercie winno być opakowane tak jak oferta, a opakowanie winno być dodatkowo oznaczone odpowiednio wyrazem „WYCOFANIE” lub „ZMIANA”. Opakowania te będą otwierane w terminie otwarcia ofert, określonym w niniejszej specyfikacji. Koperty oznakowane „WYCOFANIE” będą otwierane w pierwszej kolejności. Po stwierdzeniu poprawności postępowania Wykonawcy, oferty wycofane nie będą otwierane. Dla identyfikacji składającego oświadczenie o wycofaniu oferty/zmianie oferty, Zamawiającemu należy przedłożyć poza oświadczeniem również odpis z właściwego rejestru.
6. Otwarcie ofert odbędzie się **w dniu 24.11.2015 r. o godz. 13:00** w Narodowym Funduszu Zdrowia Mazowieckim Oddziale Wojewódzkim w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 (**wejście od ul. Wspólnej, Sala Obsługi Świadczeniobiorców - Antresola na parterze**).

#### **14. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY**

Zamawiający wymaga, by Wykonawca przedstawił w formularzu oferty (załącznik Nr 3 do Specyfikacji) cenę brutto z podatkiem od towarów i usług VAT za 1 miesiąc świadczenia na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji.

Oferowana cena brutto za 1 miesiąc świadczenia usługi musi uwzględniać wszystkie koszty niezbędne dla prawidłowego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów, zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę (niedopuszczalne są żadne negocjacje cenowe). Ceny należy podać w złotych i groszach (PLN).

Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich (PLN). Jako podstawę do oceny ofert Zamawiający przyjmuje cenę brutto za 1 miesiąc świadczenia usługi.

Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

**15. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT**

Do oceny ofert zakwalifikowanych jako ważne Zamawiający przyjął kryteria:

- I. Cena – 95 %
- II. Termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów – 5%

Szczegółowe zasady oceny z tytułu kryteriów zostały przedstawione poniżej.

Zaokrąglenia w obliczeniach końcowych punktacji – do dwóch miejsc po przecinku.

1. Kryterium I: Cena (95%)

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 95 punktów.

$$C = \frac{\text{najniższa oferowana cena brutto}}{\text{cena brutto badanej oferty}} \times 100 \times 95 \%$$

C- wynik oceny kolejnej badanej oferty

2. Kryterium II: Termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów (5%)

Jako podstawę do oceny Zamawiający przyjmie termin uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów wskazany przez Wykonawcę w formularzu oferty.

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 5 punktów.

$$T = \frac{\text{najkrótszy oferowany termin uruchomienia}}{\text{termin uruchomienia w badanej ofercie}} \times 100 \times 5\%$$

T- wynik oceny kolejnej badanej oferty

3. Ocena łączna

Dla każdej oferty wynik oceny łącznej zostanie obliczony według poniższego wzoru:

$$\text{Ocena łączna oferty} = C + T$$

4. Wybór oferty najkorzystniejszej

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą liczbę punktów zgodnie z wzorem określonym w pkt 3 (ocena łączna).

**16. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

Treść umowy o realizację zamówienia zostanie ustalona zgodnie z treścią wybranej oferty i załączonego do Specyfikacji wzoru umowy.

W zawiadomieniu o wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie i miejscu zawarcia umowy. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy muszą posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.

#### **17. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY**

Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na sumę stanowiącą 10 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 wzoru umowy.

Dopuszczalne są następujące formy zabezpieczenia:

- 1) w pieniądzu - wpłacane przelewem na konto bankowe Zamawiającego  
BGK I O/Warszawa 43113010170019936972200002  
Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia  
Warszawa, ul. Chałubińskiego 8 z dopiskiem „ ZABEZPIECZENIE UMOWY – ŚWIADCZENIE  
NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI  
W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI”.
- 2) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym,
- 3) w gwarancjach bankowych,
- 4) w gwarancjach ubezpieczeniowych,
- 5) w poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości.

Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w jednej lub kilku formach.

Jeżeli zabezpieczenie wniesiono w pieniądzu, Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym.

Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszone o koszty prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

Wykonawca jest obowiązany wnieść całość zabezpieczenia najpóźniej w dniu podpisania umowy. Zwrot zabezpieczenia nastąpi na warunkach określonych w umowie. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia, na jedną lub kilka form, o których mowa w pkt 1 -5. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

#### **18. WZÓR UMOWY – ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM Nr 2 DO SIWZ**

#### **19. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYŚLUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA**

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Prawo zamówień publicznych.

Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SIWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy.

Środkami ochrony prawnej są odwołanie i skarga do sądu.

1. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.
2. W niniejszym postępowaniu, ze względu na wartość zamówienia, odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
  - opisu sposobu dokonywania oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu,
  - wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia,
  - odrzucenia oferty odwołującego.
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w formie pisemnej albo elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
4. Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia za pomocą jednego ze sposobów określonych w art. 27 ust. 2.
5. Odwołanie w postępowaniu wnosi się w następujących terminach:
  - a) w terminie 5 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 27 ust. 2; w terminie 10 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób
  - b) odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, oraz wobec postanowień SIWZ wnosi się w terminie 5 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej.
  - c) odwołanie wobec czynności innych niż określone pkt a) i b) wnosi się w terminie 5 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
6. Na orzeczenie Krajowej Izby Odwoławczej stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
7. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania zamawiającego.
8. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Krajowej Izby Odwoławczej w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Krajowej Izby Odwoławczej, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi

skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego jest równoznaczne z jej wniesieniem.

**Wykaz załączników stanowiących integralną część SIWZ:**

- 1) szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 ),
- 2) wzór umowy o wykonanie zamówienia (załącznik nr 2),
- 3) formularz oferty (załącznik nr 3),
- 4) formularz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 4),
- 5) formularz oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia (załącznik nr 5),
- 6) formularz oświadczenia o przynależności do grupy kapitałowej (załącznik nr 6),
- 7) wykaz wykonanych usług (załącznik nr 7).

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, we wszystkie dni roku (24/7/365).

1. Zasady wykonywania przedmiotu zamówienia:

- 1) całodobowa, we wszystkie dni roku (również w dni wolne od pracy i święta) telefoniczna obsługa numerów informacyjnych:
  - a) **infolinia płatna** (generująca koszty po stronie dzwoniącego), koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora, dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer dedykowany dla MOW NFZ, (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.12.2015 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), rozpoczynający się od prefiksu **(0-22) 456-74-01**, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu;
  - b) **infolinia bezpłatna** (nie generująca kosztów po stronie dzwoniącego), tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym przekazywaniu informacji o liczbie osób oczekujących na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer **0800 804 007**; (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.12.2015 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu; (koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury; Wykonawca zobowiązany będzie załączyć do refaktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora);
- 2) odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie, ewentualnie czas oczekiwania na połączenie,
- 3) obsługa infolinii:
  - a) płatnej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit a),
  - b) bezpłatnej tzw. kolejkowej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w pkt 2 lit. b),
- 4) informowanie dzwoniącego w zakresie innych przekazanych przez MOW NFZ informacji, tj. dni otwarte, imprezy towarzyszące, możliwość wgrania informacji w zapowiedzi głosowej,
- 5) infolinia:
  - a) płatna będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, w liczbie od 1 do 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – w zależności od natężenia połączeń,
  - b) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa będzie obsługiwana przez 1 konsultanta Wykonawcy obsługującego połączenia przychodzące,
- 6) Wykonawca w miarę możliwości zapewni stabilność składu konsultantów realizujących usługę,
- 7) konsultanci Wykonawcy udzielający informacji i/lub rejestrujący zgłoszenia będą działać sumiennie i rzetelnie, zgodnie z przepisami prawa, kierując się wiedzą przekazaną przez NFZ,
- 8) MOW NFZ zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne zwrócić się do Wykonawcy o uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowiska **konsultantów w terminie**

**nie dłuższym niż 10 dni kalendarzowych** licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego. Każdorazowe zwiększenie liczby konsultantów odbędzie się na pisemny wniosek Zamawiającego przekazany Wykonawcy faksem lub mailem.

Koszt za każde dodatkowe stanowisko wyniesie 20% podstawowego/pierwotnego dziennego wynagrodzenia, za każdy dzień świadczenia usługi.

- 9) wszystkie połączenia będą nagrywane przez Wykonawcę oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku,
- 10) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
  - a) rejestru połączeń przychodzących z podziałem na infolinię płatną i infolinię bezpłatną,
  - b) rejestru nieodebranych połączeń,
  - c) zestawień ilościowych:
    - czasu oczekiwania na połączenie,
    - czasu trwania rozmowy,
    - skuteczności odebranych połączeń,
    - ilości połączeń, w których występuje bezpośrednie podawanie numeru MOW NFZ,
    - liczby konsultantów obsługujących połączenia przychodzące w poszczególnych przedziałach czasowych: 8.00 – 16.00, 16.00 - 24.00, 24.00 – 8.00.
- 11) Wykonawca przekazywać będzie statystyki, o których mowa w pkt 10), do MOW NFZ, w wersji elektronicznej w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 7 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego; MOW NFZ zastrzega sobie prawo do częstszego przekazywania przez Wykonawcę statystyk, na pisemny wniosek Zamawiającego,
- 12) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji które uzyskał od MOW NFZ w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych MOW NFZ dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów. Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń. Oświadczenie o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca prześle MOW NFZ niezwłocznie. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.

## 2. Infolinia:

- a. płatna będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej:
  - 1) aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego
  - 2) danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy z NFZ,
  - 3) zasad korzystania ze świadczeń zdrowotnych:
    - na terenie kraju
    - poza granicami Polski, zgodnie z Dyrektywą Transgraniczną,
  - 4) dokumentów potwierdzających prawo do świadczeń,
  - 5) Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
  - 6) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
  - 7) informacji dotyczące systemu e-WUŚ,
  - 8) informacji dotyczące systemu ZIP,
  - 9) oczekiwania na świadczenie medyczne,
  - 10) dokumentacji medycznej (zasad jej udostępniania, archiwizowania),
  - 11) praw pacjenta oraz procedur zgłaszania skarg,
  - 12) wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ,
  - 13) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
  - 14) ważności recept i skierowań,
  - 15) zasad wystawiania i realizowania recept,
  - 16) refundacji środków pomocniczych,
  - 17) leczenia uzdrowiskowego,
  - 18) opieki paliatywnej, hospicyjnej, długoterminowej,



- 19) rehabilitacji ambulatoryjnej i stacjonarnej,
- 20) ogólnych informacji na temat rodzajów świadczeń:
  - Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna (poradnie specjalistyczne i pracownie diagnostyczne),
  - Leczenie Szpitalne,
  - Leczenie Stomatologiczne,
  - Lecznictwo Uzdrawiskowe,
  - Podstawowa Opieka Zdrowotna,
  - Rehabilitacja Lecznicza,
  - Świadczenia Pielęgnacyjne i Opiekuńcze,
  - Opieka Paliatywna i Hospicyjna,
  - Opieka Psychiatryczna i Leczenie Uzależnień,
  - Profilaktyczne Programy Zdrowotne,
  - Świadczenia Zdrowotne Kontraktowane Odrębnie,
  - Pomoc doraźna i transport sanitarny,
  - Zaopatrzenie w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środkami pomocniczymi,
  - Programy Zdrowotne,
  - Ratownictwo Medyczne.

b. bezpłatna tzw. kolejkowa będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej terminów oczekiwania na świadczenie i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia – zgodnie z Listą Oczekujących.

3. Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z MOW NFZ,
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, jeżeli zaistnieje taka potrzeba, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami, jednak nie później niż w ciągu 2 tygodni od daty podpisania umowy. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Obsługi Świadczeniobiorców i Współpracy Międzynarodowej, Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca. Zamawiający szacuje długość szkolenia maksymalnie 2 dni po 6 godzin. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype).

4. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia:

- 1) infolinia płatna (całodobowa, we wszystkie dni roku)- generuje ruch przychodzący na średnim poziomie ok. 600 połączeń przychodzących dziennie
- 2) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa - generuje ruch przychodzący na średnim poziomie ok. 80 połączeń przychodzących dziennie.

## Wzór

## Umowa Nr...../2015

zawarta w dniu ..... 2015 r. w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia Mazowieckim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8 00- 613 Warszawa, NIP: 1070001057 zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

..... – .....

a

.....

zwanym dalej Wykonawcą, reprezentowanym przez:

.....

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn.zm.), zawarto umowę następującej treści:

## § 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie na rzecz Zamawiającego usług w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji w systemie 24h/dobę, we wszystkie dni w roku (24/7/365).
2. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy zgodnie z wymogami Zamawiającego:
  - 1) całodobowa, we wszystkie dni w roku (również w dni wolne od pracy i święta) telefoniczna obsługa numerów informacyjnych:
    - a) infolinia płatna (generująca koszty po stronie dzwoniącego), koszt połączenia zgodny z cennikiem operatora, dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer dedykowany dla MOW NFZ, (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.12.2015 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), rozpoczynający się od prefiksu (0-22) 456-74-01, z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu;
    - b) infolinia bezpłatna (nie generująca kosztów po stronie dzwoniącego), tzw. infolinia kolejkowa, która polega na telefonicznym przekazywaniu informacji o liczbie osób oczekujących na udzielenie świadczeń i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia; dostęp do infolinii będzie można uzyskać dzwoniąc pod numer 0 800 804 007; (numer obecnie jest wykorzystywany w umowie na świadczenie usługi w zakresie całodobowej informacji obowiązującej do 31.12.2015 r., numer zostanie przekazany przez obecnego Wykonawcę usługi zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa), z możliwością bezpłatnego przeniesienia (przekazania) wskazanego numeru po zakończeniu umowy na świadczenie usług infolinii Zamawiającemu lub podmiotowi przez niego wskazanemu; (koszt abonamentu i połączeń zgodny z cennikiem operatora, ponoszony przez Zamawiającego na podstawie refaktury; Wykonawca zobowiązany będzie załączyć do refaktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora);
  - 2) odtwarzanie automatycznych komunikatów głosowych informujących o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie, ewentualnie czas oczekiwania na połączenie,
  - 3) obsługa infolinii:
    - a) płatnej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w ust. 3 pkt 1,
    - b) bezpłatnej tzw. kolejkowej polegała będzie na telefonicznym udzielaniu odpowiedzi na pytania w zakresie zagadnień określonych w ust. 3 pkt 2,
  - 4) informowanie dzwoniącego w zakresie innych przekazanych przez MOW NFZ informacji, tj. dni otwarte, imprezy towarzyszące, możliwość wgrania informacji w zapowiedzi głosowej,
  - 5) infolinia:
    - a) płatna będzie obsługiwana przez konsultantów Wykonawcy, w liczbie od 1 do 5 stanowisk obsługujących połączenia przychodzące – w zależności od natężenia połączeń,

- b) infolinia bezpłatna tzw. kolejkowa będzie obsługiwana przez 1 konsultanta Wykonawcy obsługującego połączenia przychodzące,
- 6) Wykonawca w miarę możliwości zapewni stabilność składu konsultantów realizujących usługę,
- 7) konsultanci Wykonawcy udzielający informacji i/lub rejestrujący zgłoszenia będą działać sumiennie i rzetelnie, zgodnie z przepisami prawa, kierując się wiedzą przekazaną przez NFZ,
- 8) wszystkie połączenia będą nagrywane oraz udostępniane Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie do 24 godzin od dnia złożenia wniosku, pod rygorem zapłaty kary umownej
- 9) Wykonawca zapewni statystyki w zakresie:
  - a) rejestru połączeń przychodzących z podziałem na infolinię płatną i infolinię bezpłatną,
  - b) rejestru nieodebranych połączeń,
  - c) zestawień ilościowych:
    - czasu oczekiwania na połączenie,
    - czasu trwania rozmowy,
    - skuteczności odebranych połączeń,
    - ilości połączeń, w których występuje bezpośrednio podawanie numeru MOW NFZ,
    - liczby konsultantów obsługujących połączenia przychodzące w poszczególnych przedziałach czasowych: 8.00 – 16.00, 16.00 - 24.00, 24.00 – 8.00.
- 10) Wykonawca przekazywać będzie statystki, o których mowa w pkt 9), do MOW NFZ, w wersji elektronicznej w ustalonym przez Zamawiającego formacie, w terminie do 7 dni po zakończeniu miesiąca kalendarzowego; MOW NFZ zastrzega sobie prawo do częstszego przekazywania przez Wykonawcę statystyk, na pisemny wniosek Zamawiającego.

### 3. Infolinia:

- 1) płatna będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej:
  - a) aktualnych danych teleadresowych Zamawiającego,
  - b) danych teleadresowych świadczeniodawców wykonujących usługi w ramach umowy z NFZ,
  - c) zasad korzystania ze świadczeń zdrowotnych:
    - na terenie kraju,
    - poza granicami Polski, zgodnie z Dyrektywą Transgraniczną,
  - d) dokumentów potwierdzających prawo do świadczeń,
  - e) Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego,
  - f) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
  - g) informacji dotyczące systemu e-WUŚ,
  - h) informacji dotyczące systemu ZIP,
  - i) oczekiwania na świadczenie medyczne,
  - j) dokumentacji medycznej (zasad jej udostępniania, archiwizowania),
  - k) praw pacjenta oraz procedur zgłaszania skarg,
  - l) wyboru lekarza, pielęgniarki, położnej POZ,
  - m) dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego,
  - n) ważności recept i skierowań,
  - o) zasad wystawiania i realizowania recept,
  - p) refundacji środków pomocniczych,
  - q) leczenia uzdrowiskowego,
  - r) opieki paliatywnej, hospicyjnej, długoterminowej,
  - s) rehabilitacji ambulatoryjnej i stacjonarnej,
  - t) ogólnych informacji na temat rodzajów świadczeń:
    - Ambulatoryjna Opieka Specjalistyczna (poradnie specjalistyczne i pracownie diagnostyczne),
    - Leczenie Szpitalne,
    - Leczenie Stomatologiczne,
    - Lecznictwo Uzdrowiskowe,
    - Podstawowa Opieka Zdrowotna,
    - Rehabilitacja Lecznicza,
    - Świadczenia Pielęgniacyjne i Opiekuńcze,
    - Opieka Paliatywna i Hospicyjna,
    - Opieka Psychiatryczna i Leczenie Uzależnień,
    - Profilaktyczne Programy Zdrowotne,
    - Świadczenia Zdrowotne Kontraktowane Odrębnie,

- Pomoc doraźna i transport sanitarny,
  - Zaopatrzenie w wyroby medyczne będące przedmiotami ortopedycznymi oraz środkami pomocniczymi,
  - Programy Zdrowotne,
  - Ratownictwo Medyczne.
- 2) bezpłatna tzw. kolejkowa będzie skierowana do wszystkich osób zainteresowanych uzyskaniem informacji dotyczącej terminów oczekiwania na świadczenie i średnim czasie oczekiwania na dane świadczenie opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia – zgodnie z Listą Oczekujących.
4. MOW NFZ zastrzega sobie w przypadku, gdy uzna to za konieczne zwrócenie się do Wykonawcy o uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie uruchomić dodatkowe stanowiska konsultantów w terminie (zgodnie ze złożoną ofertą) ..... dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku Zamawiającego. Każdorazowe zwiększenie liczby konsultantów odbędzie się na pisemny wniosek Zamawiającego przekazany Wykonawcy faksem na numer ..... lub mailem na adres ..... Koszt za każde dodatkowe stanowisko wyniesie 20% podstawowego/pierwotnego dziennego wynagrodzenia, za każdy dzień świadczenia usługi.
5. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od Zamawiającego w związku z wykonywaniem umowy. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać powyższe informacje wyłącznie w celu należytego wykonania umowy. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zamawiającego dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyska w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów.
6. Wykonawca zobowiąże pisemnie konsultantów do zachowania tajemnicy, przez podpisanie stosownych oświadczeń, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. Oświadczenie o przyjęciu tych zobowiązań Wykonawca przekaże niezwłocznie koordynatorowi, o którym mowa w § 3 ust. 1 pkt 1 lit. c. Oświadczenia nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
7. Odbiór przedmiotu umowy potwierdzany będzie Protokołem wykonania usługi zgodnie z załącznikiem nr 2 do umowy, podpisanym przez przedstawicieli Stron.
8. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie i w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 niezbędnej do realizacji przedmiotu umowy infrastruktury technicznej.

## § 2

Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) udostępniania aktualnych informacji na temat podmiotów leczniczych mających zawarte kontrakty z MOW NFZ,
- 2) udostępniania pozostałych informacji związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędnych Wykonawcy do prawidłowego wykonywania usługi,
- 3) przeprowadzenia szkolenia konsultantów Wykonawcy, jeżeli zaistnieje taka potrzeba, w terminach uzgodnionych pomiędzy stronami, jednak nie później niż w ciągu 2 tygodni od daty podpisania umowy. Szkolenie w imieniu Zamawiającego przeprowadzi Wydział Obsługi Świadczeniobiorców i Współpracy Międzynarodowej. Zamawiający szacuje długość szkolenia na maksymalnie 1 dzień w wymiarze 6 godzin. Wszelkie koszty związane z pobytem osób uczestniczących w szkoleniu, w tym koszty przejazdów, wyżywienia oraz zakwaterowania pokrywa Wykonawca. Zamawiający dopuszcza w trakcie realizacji umowy szkolenia w formie wideokonferencji (np. w formie Skype),
- 4) zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia zgodnie z zapisami § 5.

## § 3

1. Strony wyznaczają następujących przedstawicieli do współpracy przy realizacji umowy:

1) ze strony Zamawiającego:

- a) ....., tel., faks..... adres e-mail.....
- b) ....., tel., faks..... adres e-mail.....
- c) ..... - koordynator -, tel. ...., faks. ...., adres e-mail:.....lub osoba przez nią upoważniona.

2) ze strony Wykonawcy:

- a) ....., tel., faks..... adres e-mail.....
- b) ....., tel., faks..... adres e-mail.....

2. Koordynator, o którym mowa w ust. 1 pkt 1 lit. c upoważniony jest do podpisywania protokołu wykonania usługi, o którym mowa w § 1 ust.7. W przypadku nieobecności koordynatora protokoły podpisuje osoba zastępująca.
3. Ewentualna zmiana osób, o których mowa w ust. 1 dla swej skuteczności będzie wymagała jedynie jednostronnego pisemnego oświadczenia Zamawiającego lub Wykonawcy skierowanego odpowiednio do Zamawiającego bądź Wykonawcy.

#### § 4

Usługa, o której mowa w § 1 umowy będzie świadczona przez Wykonawcę od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż 1 stycznia 2016 r. od godz. 00:00 do 31 grudnia 2016 r. do godz. 24:00.

#### § 5

1. Zamawiający przeznaczają na sfinansowanie zamówienia kwotę w wysokości .....zł brutto (słownie:.....).
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 składa się z:
  - 1) łącznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 i 2, którego maksymalna wysokość nie przekroczy kwoty ..... zł brutto (słownie:.....), ustalonego na podstawie wynagrodzenia miesięcznego, zgodnie z ofertą Wykonawcy w wysokości: ..... zł brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT) (słownie: ..... ) i liczby 12 miesięcy świadczenia usługi. Łączne wynagrodzenie nie obejmuje kosztów abonamentu i połączeń, o których mowa w pkt 3.  
W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi, w trakcie miesiąca kalendarzowego, maksymalna wartość wynagrodzenia będzie stanowiła sumę: wynagrodzenia za pierwszy miesiąc, które zostanie obliczone proporcjonalnie do liczby dni, w czasie których wykonywano usługę w stosunku do liczby dni w tym miesiącu, oraz wynagrodzenia za pozostałe miesiące świadczenia usługi obliczonego jako iloczyn wynagrodzenia miesięcznego i liczby pozostałych miesięcy;
  - 2) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów w okresie obowiązywania umowy w przypadku zaistnienia sytuacji określonej w § 1 ust. 4 umowy w wysokości .....zł brutto. Strony ustalają koszt każdego dodatkowego stanowiska konsultanta w wysokości .....zł brutto za każdy dzień świadczenia usługi. Wykorzystanie kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów, będzie zależało od bieżących potrzeb Zamawiającego. Zamawiający nie ma obowiązku wypłacenia tej kwoty w pełnej wysokości;
  - 3) kwoty zabezpieczonej przez Zamawiającego na koszty abonamentu i połączeń ponoszonych przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy zgodnie z § 1 ust. 2 pkt 1 lit b) umowy w wysokości .....zł brutto. Wykonawca będzie wystawiał faktury na podstawie stosownych faktur wystawionych przez operatora (faktury rozliczeniowe). Kwoty wskazane w fakturach będą płatne przez Zamawiającego w terminie 14 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy, o którym mowa w ust. 5. Wykonawca zobowiązany jest załączyć do faktury kserokopię faktury wystawionej przez operatora.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2 obejmuje wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu umowy oraz obowiązków wynikających z umowy, wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
4. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę po zakończeniu każdego miesiąca świadczenia usługi, z zastrzeżeniem ust. 2 pkt 3. Podstawą wystawienia faktury przez Wykonawcę za wykonanie usługi jest podpisany bez zastrzeżeń Protokół wykonania usługi, o którym mowa w § 1 ust. 7 umowy w danym miesiącu rozliczeniowym, sporządzony pisemnie z udziałem Stron.
5. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty należności przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy .....w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury za miesiąc poprzedni po jego upływie wraz z podpisanym przez przedstawicieli Stron Protokołem wykonania usługi.  
Faktura powinna zawierać następujące dane:  
Nabywca: Narodowy Fundusz Zdrowia z siedzibą w Warszawie, ul. Grójecka 186, 02-390 Warszawa  
NIP: 1070001057.  
Odbiorca i płatnik dowodu: Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Warszawie, ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa
6. Faktury za świadczenie usługi dodatkowych konsultantów będą wystawiane oraz płatne zgodnie z zasadami określonymi w ust. 4-5.

7. Za termin zapłaty uznaje się dzień, w którym Zamawiający polecił swojemu bankowi przelać kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury na rachunek bankowy Wykonawcy.
8. Wierzytelności przysługujące Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

#### § 6

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
  - 1) za rozwiązanie umowy przez Zamawiającego z przyczyn, o których mowa w § 8 ust.1 w wysokości 20 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
  - 2) za opóźnienie w uruchomieniu usługi w wysokości 1 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia,
  - 3) za opóźnienie w uruchomieniu dodatkowych stanowisk konsultantów w wysokości 0,2 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia,
  - 4) za każdorazową uzasadnioną skargę na jakość obsługi (np. nieprofesjonalny, niekulturalny sposób prowadzenia rozmowy, udzielanie niemerytorycznych informacji) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
  - 5) za każdą godzinę braku obsługi infolinii, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną wysokości 2 % miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1,
  - 6) za nieprzekazanie Zamawiającemu nagrania połączeń w terminie określonym umową w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 za każdy dzień opóźnienia.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy za opóźnienie w zapłacie odsetki ustawowe za okres od dnia wymagalności do dnia zapłaty.
3. Postanowienia ust. 1 nie wyłączają prawa Zamawiającego do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wartość powstałej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.

#### § 7

1. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10 % łącznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 1 tj. .... (słownie: ..... złotych).
2. Jeżeli Wykonawca wykona usługę zgodnie z umową zabezpieczenie zostanie zwolnione Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia wykonania zamówienia i uznania przez Zamawiającego za należycie wykonane.

#### § 8

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy bez wypowiedzenia, w przypadku wykonywania usługi przez Wykonawcę niezgodnie z warunkami umowy.
2. W przypadku rozwiązania umowy bez wypowiedzenia przez Zamawiającego w okolicznościach wymienionych w ust. 1 Zamawiający wyznaczy termin, do którego Wykonawca ma obowiązek realizować przedmiot zamówienia. Wyplata wynagrodzenia nastąpi wówczas proporcjonalnie do okresu świadczonej usługi.

#### § 9

(w przypadku braku Podwykonawców zapis zostanie usunięty)

1. Zgodnie z oświadczeniem złożonym w ofercie Wykonawca może zlecić Podwykonawcom wykonanie następujących części zamówienia (zakresu).....
2. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył Podwykonawcom. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców, jak za własne.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przesłania Zamawiającemu informacji zawierających dane identyfikujące Podwykonawców.
4. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za dokonywanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z Podwykonawcą.

#### § 10

1. Żadna ze Stron umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy spowodowane przez siłę wyższą rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, którego zaistnienia nie można było przewidzieć oraz którego następstwom nie można było zapobiec, mimo dołożenia należytej staranności.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 3 dni,

powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.

3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 30 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.

#### § 11

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozwiązania umowy za miesięcznym okresem wypowiedzenia.

#### § 12

Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.

#### § 13

Spory powstałe na tle realizacji niniejszej umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

#### § 14

W sprawach nie uregulowanych w umowie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

#### § 15

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres zamieszkania)

.....  
(nazwa i nr dokumentu tożsamości)

### OŚWIADCZENIE

**Oświadczam, że znana jest mi definicja danych osobowych w rozumieniu art. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 1182 ze zm.) w myśl, której za dane uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.**

**Zobowiązuję się:**

- 1) do zachowania w tajemnicy danych przetwarzanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia wraz ze sposobami ich zabezpieczenia;
- 2) nie pozostawiać bez dozoru, ani udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z danymi;
- 3) nie wykorzystywać ani nie udostępniać nieuprawnionym dokumentacji z danymi do innych celów niż służbowe Narodowego Funduszu Zdrowia;
- 4) do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów;
- 5) w przypadku stwierdzenia naruszenia lub zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie ochrony danych, bezzwłocznie powiadomić Administratora Bezpieczeństwa Informacji Narodowego Funduszu Zdrowia, administratora systemu informatycznego, właściwego ze względu na zaistniały incydent kierownika komórki organizacyjnej w Narodowym Funduszu Zdrowia, a po godzinach urzędowania również ochronę obiektu;
- 6) przy przetwarzaniu danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo - programowej systemów informatycznych;
- 7) przy przetwarzaniu danych poza systemem informatycznym, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności treści dokumentów, które znajdują się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, oraz przestrzegania zasad dostępu do danych.

*Wykonano w 2 jednobrzmiących egzemplarzach  
Potwierdzam odbiór 1 egzemplarza*

.....  
Miejscowość, data

.....  
czytelny podpis



**WZÓR**  
**PROTOKÓŁ WYKONANIA USŁUGI**  
określonej w umowa Nr...../2015 r. z dnia.....2015 r.

za miesiąc ..... 2016 rok.

**1. Przedstawiciel Zamawiającego**

.....

**2. Przedstawiciel Wykonawcy**

.....

Potwierdzenie wykonania usługi

**bez zastrzeżeń / zastrzeżenia\***  
**\* niepotrzebne skreślić**

Zastrzeżenia stwierdzone przy odbiorze:

.....  
.....

Wnioski:

.....  
.....

**Informacja dotycząca dodatkowych stanowisk konsultantów na wniosek Zamawiającego (§ 1 ust.3 umowy)**

**- okres świadczenia usługi przez dodatkowych konsultantów:**

od dnia.....201.... do dnia.....201.... , tj. liczba dni .....

**- liczba konsultantów .....**

Podpisy:

Ze strony Zamawiającego

.....

ze strony Wykonawcy

.....

pieczęć Wykonawcy

....., dnia .....

**OFERTA NA****ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI  
W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

Nazwa Wykonawcy .....

Adres siedziby Wykonawcy .....

REGON..... NIP.....

tel. .... fax..... e-mail .....

**1. Oświadczenie o oferowanej cenie za 1 miesiąc (cena miesięczna) świadczenia na rzecz Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ usługi w zakresie całodobowej, telefonicznej informacji**

Oferujemy cenę brutto z podatkiem od towarów i usług VAT za 1 miesiąc świadczenia usługi wysokości:

..... zł

(słownie:.....)

Czy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego: **TAK/NIE\***

\*(wybrać odpowiednie)

W przypadku, gdy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego wskazuję nazwy (rodzaje) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług:

1) .....

2) .....

(nazwa towaru lub usługi) (wartość bez kwoty podatku)

**2. Oświadczenie o akceptacji terminu realizacji zamówienia:**

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawiony przez Zamawiającego termin realizacji zamówienia od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż 1 stycznia 2016 r. od godz. 00:00 do 31 grudnia 2016 r. do godz. 24:00.

**3. Oświadczenie o terminie uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów**

Oświadczam, że uruchomienia dodatkowych stanowisk konsultantów nastąpi w terminie ..... dni kalendarzowych licząc od dnia następnego od dnia otrzymania wniosku od Zamawiającego.

.....  
**Podpis i pieczęć Wykonawcy**

#### 4. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia

Oświadczam, że akceptuję wszystkie wymagania określone w załączniku do Specyfikacji „Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia”.

#### 5. Oświadczenie o akceptacji przedstawionych przez Zamawiającego warunków umownych realizacji zamówienia

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego warunki umowne realizacji zamówienia określone we wzorze umowy załączonym do Specyfikacji. Zobowiązuję się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

#### 6. Oświadczenie Wykonawcy o zamiarze powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcy

Oświadczam, że zamierzamy powierzyć wykonanie następujących części zamówienia podwykonawcy zgodnie z poniższym zestawieniem \*

Lp.	Części zamówienia, której wykonanie Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcy

\* wypełnić tylko w przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom

#### 7. Wniesienie wadium

Wadium przetargowe w kwocie ..... zł zostało wniesione na rzecz Zamawiającego w dniu ..... 2015 r.

w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy \*

w formie \*.....

\* właściwe zaznaczyć

W razie zaistnienia przesłanek zwrotu wadium, proszę o jego zwrot na:

nr konta .....

na adres .....

**Uwaga! Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.**

#### **Ponadto:**

Oświadczamy, iż – za wyjątkiem informacji i dokumentów zawartych w ofercie na stronach nr \_\_\_\_\_ - niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

(dodatkowe wymagania w przypadku, gdy oferta zawiera informacje stanowiące tajemnice przedsiębiorstwa - pkt 12.11. Specyfikacji)

.....  
**Podpis i pieczęć Wykonawcy**

**8. Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty:**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

.....  
**Podpis i pieczęć Wykonawcy**

**\*właściwe zaznaczyć**

....., dnia .....

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W  
POSTĘPOWANIU**

.....  
.....  
/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

( w przypadku Wykonawców występujących wspólnie należy wymienić wszystkich Wykonawców )

Stosownie do treści art. 44 w zw. z art. 22 ust. 1 pkt 1-4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r.  
Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.)

niniejszym oświadczam, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na

**ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ  
USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia,
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia,
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

.....  
**podpis i pieczęć Wykonawcy\***

\* - w przypadku Wykonawców występujących wspólnie podpisuje Pełnomocnik lub wszyscy Wykonawcy

pieczęć Wykonawcy

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO SPECYFIKACJI

....., dnia .....

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA \***

.....  
.....

/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

Oświadczam, że brak jest podstaw do wykluczenia nas z postępowania o udzielenie zamówienia w oparciu o art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.) w postępowaniu o zamówienie publiczne na:

**ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI  
W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

.....  
podpis i pieczęć Wykonawcy

\* - w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa odrębnie każdy Wykonawca

....., dnia .....

**OŚWIADCZENIE O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ\***

.....  
.....

/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

oświadczam, że na dzień składania ofert w postępowaniu o zamówienie publiczne na:

**ŚWIADCZENIE NA RZECZ MAZOWIECKIEGO ODDZIAŁU WOJEWÓDZKIEGO NFZ USŁUGI W ZAKRESIE CAŁODOBOWEJ, TELEFONICZNEJ INFORMACJI**

**nie należymy do grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ((j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) \*\*;

**należymy do grupy kapitałowej**, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ((j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) \*\* w której skład wchodzi następujące podmioty:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
**podpis i pieczęć Wykonawcy**

\* w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa odrębnie każdy Wykonawca  
\*\* właściwe zaznaczyć.

Zgodnie z art. 4 pkt 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ((j.t. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) przez grupę kapitałową rozumie się wszystkich przedsiębiorców, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę.

### WYKAZ WYKONANYCH USŁUG

Wykaz wykonanych (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej 2. głównych zamówień **polegających na świadczeniu usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center**, każda usługa wykonywana była/jest dla jednego zleceniodawcy, każda usługa trwająca co najmniej 12 miesięcy, w tym co najmniej jedna usługa o wartości przekraczającej 130 000,00 zł brutto z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem dowodów czy zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

Wykonawca jest zobowiązany wypełnić wszystkie rubryki, podając kompletne informacje, z których wynikać będzie spełnienie warunku, o którym mowa w pkt 5.2. SIWZ.

Przedmiot zamówienia	Wartość w PLN brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT)	Data wykonania		Nazwa i adres odbiorcy usługi
		Od dd/mm/rrrr	Do dd/mm/rrrr	

**Uwaga !**

- przedmiot zamówienia należy określić w taki sposób, aby z zapisu wynikało, że przedmiotem zamówienia wskazanym w tabeli było świadczenie usług w zakresie telefonicznej informacji z szeroko rozumianego systemu opieki zdrowotnej, dostępności świadczeń opieki zdrowotnej, z pełną funkcjonalnością usług Call Center, przez okres co najmniej 12 miesięcy

- wszystkie wartości należy podać w PLN.

- Wykonawcy zobowiązani są załączyć do oferty dowody potwierdzające, czy wskazane w wykazie usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

.....  
**podpis i pieczęć Wykonawcy**