

**ZAPYTANIE OFERTOWE**  
Nr sprawy **KZGW/KCK/260/2020**

1. Zamawiający, Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej  
(nazwa)  
w związku z prowadzonym postępowaniem **o wartości nie większej niż 30 000 euro**, zaprasza do złożenia oferty na wykonanie zadania pt.:  
Świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego
2. Termin realizacji zamówienia: 1.01.2021r. – 31.12.2021r.
3. Kod CPV: 79512000-6 – Centrum obsługi klienta
4. Osoby wskazane do kontaktu:  
Rafał Matusiak, e-mail: rafal.matusiak@wody.gov.pl
5. Kryteria wyboru ofert: 100% cena
6. Zakres zamówienia – Opis przedmiotu zamówienia:  
Opis przedmiotu zamówienia (Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego).
7. Wymagania, jakie powinni spełniać wykonawcy zamówienia w zakresie dokumentów i oświadczeń:  
W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki udziału w postępowaniu:
  - 7.1. Wykonawca składający ofertę zobowiązany jest wykazać w **Załączniku nr 4 – Wykaz usług**, iż w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wykonał bądź wykonuje co najmniej 2 usługi prowadzenia infolinii łączących obsługę telefoniczną i skrzynki poczty elektronicznej, o wartości co najmniej 150.000,00 zł brutto rocznie każda oraz przez minimum 12 miesięcy każda.
  - 7.2 Przez prowadzenie infolinii łączącej obsługę telefoniczną i skrzynki poczty elektronicznej Zamawiający rozumie świadczenie usługi obejmującej swym zakresem co najmniej następujące usługi:
    - 7.2.1. Przygotowanie usługi Infolinii, obejmującej w szczególności
      - dedykowanie numeru,
      - ustawienie i konfigurację systemu IVR,
      - nagranie zapowiedzi,
      - stworzenie kolejki i aplikacji w systemie,
      - przygotowanie Skryptu
      - przygotowanie wzorów raportów i ich dostępności również poprzez stronę internetową.
    - 7.2.2. Zapewnienie odpowiednich zasobów oraz niezbędnych narzędzi do prowadzenia infolinii.
    - 7.2.3. Obsługę połączeń głosowych oraz wiadomości przychodzących drogą poczty elektronicznej przez konsultantów, w szczególności rejestrowanie wszystkich zgłoszeń w systemie Wykonawcy, wraz ze wskazaniem rodzaju pytania, nagrywanie rozmów z Klientami i udostępnianiu Zamawiającemu, na jego życzenie wybranych nagrań do odsłuchu i analizy, nadzór nad projektem (koordynacja jakościowa, monitoring, szkolenia).
  - 7.3 Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.
7. Wzór umowy stanowi załącznik nr 2 do niniejszego Zapytania ofertowego (jeżeli wymagana).
8. Opis sposobu obliczenia ceny: ocenie będą podlegały oferty niepodlegające odrzuceniu.
9. Sposób przygotowania oferty i jej zawartość: Do formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 3 należy dołączyć Załącznik nr 4 – Wykaz usług.
10. Dopuszczalność negocjacji i ich zakres: **Zamawiający na każdym etapie postępowania może dokonać w nim zmian w tym zmienić kryteria oceny.**
11. Miejsce i termin złożenia ofert:  
Komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się w formie elektronicznej, za pośrednictwem Platformy Zakupowej – zwanej dalej „Platformą” – pod adresem <http://www.przetargi.wody.gov.pl/>  
Korzystanie z Platformy jest nieodpłatne. Instrukcja korzystania z Platformy znajduje się pod adresem [przetargi.wody.gov.pl](http://www.przetargi.wody.gov.pl/) w zakładce: Instrukcja dla Wykonawców.

Ofertę oraz dokumenty lub oświadczenia składane razem z ofertą należy złożyć za pośrednictwem Platformy, do dnia 7 grudnia 2020r. do godz. 8:00

Celem złożenia oferty oraz dokumentów lub oświadczeń składanych razem z ofertą, Wykonawca korzysta z opcji „Zgłoś udział w postępowaniu”, a następnie wypełnia wszystkie wymagane pola, zaznacza właściwe opcje oraz załącza pliki, w szczególności pliki Formularza oferty, oświadczeń, dokumentów. Zamawiający zaleca aby poszczególne pliki były opatrywane nazwą umożliwiającą ich identyfikację, np.: „oferta” itd. Szczegółowy sposób złożenia oferty zawiera Instrukcja oferenta dostępna na Platformie.

Oferty oraz dokumentów lub oświadczeń składanych razem z ofertą nie należy szyfrować – załączone pliki są automatycznie szyfrowane po zamieszczeniu ich na Platformie i do upływu terminu składania ofert są one niewidoczne zarówno dla Zamawiającego, jak i dla innych Wykonawców.

Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert wycofać ofertę za pośrednictwem funkcji „Wycofaj ofertę”. Sposób wycofania oferty został opisany w Instrukcji oferenta dostępnej na Platformie.

Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić ofertę za pośrednictwem funkcji „Modyfikuj ofertę”. Proces modyfikacji oferty przebiega etapowo, najpierw jest anulowana aktualna oferta, a następnie wyświetlany jest formularz składania nowej oferty. Sposób wycofania oferty został opisany w Instrukcji oferenta dostępnej na Platformie.

12. Termin związania ofertą: 14 dni

13. INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Państwowe Gospodarstwo Wodne Wody Polskie z siedzibą w Warszawie 00-848, ul. Żelazna 59A, REGON: 368302575, NIP: 527-282-56-16
- kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w PGW WP możliwy jest pod adresem email: [iod@wody.gov.pl](mailto:iod@wody.gov.pl) lub listownie na adres wskazany powyżej z dopiskiem „Inspektor ochrony danych”
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia na Świadczenie usługi Infolinii dla klienta zewnętrznego PGW Wody Polskie w zakresie wsparcia w procesie składania wniosków, przyjmowanych przez PGW Wody Polskie, za pomocą dedykowanych kanałów kontaktu: telefonicznego i elektronicznego nr postępowania **KZGW/KCK/260/2020**, prowadzonym w trybie zapytania ofertowego (art. 4 pkt 8 ustawy Prawo zamówień publicznych) oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit b) RODO – po wyborze oferty najkorzystniejszej – w celu wykonania umowy zawartej w wyniku rozstrzygnięcia ww. postępowania, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych, dalej „ustawa Pzp”;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a następnie przez czas wynikający z przepisów ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;

posiada Pani/Pan:

- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
- na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych\*;
- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO \*\*;
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;

nie przysługuje Pani/Panu:

- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - **na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.**
14. Wraz z ofertą Wykonawca jest zobowiązany złożyć oświadczenie o treści: Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu *[W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa]*.
15. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Państwowego Gospodarstwa Wodnego Wody Polskie Krajowy Zarząd Gospodarki Wodnej do zawarcia umowy. Wybór oferty zostanie dokonany zgodnie z przedstawionymi kryteriami oceny oferty.

---

*\* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.*

*\*\* Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.*

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 – Wzór umowy

Załącznik nr 3 – Formularz ofertowy

Załącznik nr 4 – Wykaz usług

.....

Data i podpis osoby upoważnionej