**Zapytanie ofertowe**

**W związku z planowaniem udzielenia zamówienia publicznego, w odniesieniu do którego nie stosuje się Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych, Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w Zielonej Górze zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty cenowej na:**

**świadczenie usług w zakresie całodobowej informacji telefonicznej**

1. **Zamawiający:**

Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia

ul. Podgórna 9B

65-057 Zielona Góra

**2.   Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

Usługa całodobowej informacji telefonicznej polegać będzie na udzielaniu informacji świadczeniobiorcom z województwa lubuskiego poprzez 2 infolinie:

1. całodobowa bezpłatna infolinia kolejkowa obejmująca udzielanie informacji o liczbie oczekujących na udzielenie świadczenia opieki zdrowotnej i średnim czasie oczekiwania oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia
2. całodobowa infolinia obejmująca udzielanie kompleksowych informacji związanych z realizacją zadań Narodowego Funduszu Zdrowia

W ramach **zadania 1** świadczone będą usługi w zakresie całodobowej telefonicznej informacji na bezpłatny numer infolinii 0800 007 798 dla mieszkańców województwa lubuskiego na temat liczby osób oczekujących i średnim czasie oczekiwania na udzielenie świadczenia opieki zdrowotnej oraz o pierwszym wolnym terminie udzielenia świadczenia u świadczeniodawców posiadających zawartą umowę z Narodowym Funduszem Zdrowia.

Powyższe dane dostępne będą dla Zleceniobiorcy na stronie internetowej Zamawiającego (www.nfz-zielonagora.pl) lub bezpośrednio w serwisie internetowym: kolejki.nfz.gov.pl.

W ramach **zadania 2** świadczone będą usługi w zakresie całodobowej informacji telefonicznej na płatne nr telefonów 801002110 (dla telefonów stacjonarnych) i 684110110 (dla telefonów komórkowych i z zagranicy). Usługa obejmuje udzielanie kompleksowych informacji związanych z realizacją zadań Narodowego Funduszu Zdrowia, w szczególności na temat:

* miejsc wykonywania świadczeń opieki zdrowotnej zakontraktowanych przez Fundusz,
* zasad korzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej oraz innych zagadnień związanych z systemem ubezpieczenia zdrowotnego,
* zasad uzyskiwania dostępu oraz korzystania z systemu ZIP,
* kręgu osób ubezpieczonych obowiązkowo/dobrowolnie i uprawnionych, dowodów ubezpieczenia, wysokości składki na ubezpieczenie obowiązkowe i dobrowolne,
* zasad weryfikacji uprawnień pacjentów (m.in. w systemie eWUŚ)
* zasad koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w krajach UE/EFTA,
* akcji profilaktycznych (i innych) organizowanych przez Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia

Powyższe informacje udzielane będą wszystkim zainteresowanym (w tym m.in. świadczeniobiorcom oraz świadczeniodawcom). Dane na temat aktualnej listy kontraktów oraz inne niezbędne do udzielania informacji dostępne będą na stronie internetowej Zamawiającego www.nfz-zielonagora.pl (w formie bezpośredniej lub jako link przekierowujący do właściwej strony). Pozostałe informacje związane z systemem ubezpieczenia zdrowotnego, niezbędne Zleceniobiorcy do prawidłowego wykonania ww. zadań będą przekazywane w imieniu Zamawiającego przez Wydział Spraw Świadczeniobiorców.

W zależności od potrzeb, Zamawiający zapewni szkolenie dla pracowników Zleceniobiorcy, które będzie przeprowadzane przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego. Osoby udzielające informacji powinny posiadać szeroką wiedzę obejmującą tematykę będącą przedmiotem postępowania, znać podstawowe akty prawne dotyczące sektora ochrony zdrowia oraz na bieżąco śledzić zmiany w obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa. Powinny udzielać informacji sumienie, rzetelnie i w oparciu o obowiązujące przepisy oraz wiedzę przekazaną przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zweryfikowania wiedzy osób udzielających informacji.

Zleceniobiorca będzie rejestrować dane statystyczne dotyczące udzielanych informacji, które umożliwią prowadzenie sprawozdawczości na potrzeby LOW NFZ oraz podmiotów nadrzędnych. Wzory prowadzonej sprawozdawczości, wytyczne do ich sporządzania oraz terminy przekazywania do LOW NFZ będą udostępniane Zleceniobiorcy na bieżąco przez Zamawiającego. System do obsługi infolinii powinien umożliwiać nagrywanie i odsłuchiwanie rozmów oraz gromadzenie statystyk pracy infolinii. Zlecający otrzyma ciągły dostęp do powyższych funkcjonalności online. Ponadto system powinien umożliwić uruchomienie w zależności od potrzeb zamawiającego menu z możliwością odsłuchania automatycznych komunikatów.

Numery telefonów infolinii zostaną przeniesione na Zleceniobiorcę przez podmiot obecnie realizujący umowę.

W ramach zawartej umowy Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie stanowiące sumę:

* kwoty stałej, w której zawierać się będą wszelkie koszty związane z realizacją umowy, w tym koszty utrzymania ww. numerów telefonów oraz
* kwoty zmiennej stanowiącej zwrot kosztów połączeń przychodzących na infolinię bezpłatną (zadanie 1)

Kwota zmienna ustalana będzie w oparciu o przedkładane bilingi.

Szacunkowa miesięczna ilość połączeń:

* infolinia kolejkowa (zadanie 1) – 41 (średni czas jednego połączenia ok. 3:33 minuty)

z czego:

* połączenia w dni robocze stanowią ok. 92 % a połączenia w dni wolne od pracy ok. 8 %
* połączenia w godzinach pracy LOW NFZ (8-16) stanowią ok. 80% a połączenia po godzinach pracy ok. 20%
* połączenia z telefonów komórkowych stanowią ok. 76% wszystkich połączeń a z telefonów stacjonarnych 24%
* infolinia ogólna (zadanie 2) – 2.044 (średni czas jednego połączenia ok. 4 minuty)

z czego:

* połączenia w dni robocze stanowią ok. 98 % a połączenia w dni wolne od pracy ok. 2 %
* połączenia w godzinach pracy LOW NFZ (8-16) stanowią ok. 93% a połączenia po godzinach pracy ok. 7%

Zleceniobiorca zapewni adekwatną do ilości połączeń przychodzących liczbę konsultantów udzielających informacji. Połączenia nieobsługiwane ze względu na udzielanie w tym czasie informacji muszą być kolejkowane, o czym dzwoniący powinien być informowany stosownym komunikatem.

3. **Wymagany termin realizacji oraz termin ważności oferty:**

realizacja od 01.01.2018 do 31.12.2019 (2 lata)

oferta ważna do dnia rozstrzygnięcia postępowania

4.**Kryteria oceny ofert i ich znaczenie:**

Oferty będą oceniane wg kryterium: cena

* 1. **Dokumenty, jakie Wykonawca winien załączyć do oferty.**

Zamawiający wymaga aby oferta zawierała następujące dokumenty:

Dokumenty rejestrowe, pełnomocnictwa, uprawnienia do wykonywania określonej działalności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek ich posiadania.

* 1. **Miejsce i termin składania ofert:**

Oferty należy składać w terminie do dnia **21.11.2017** **r.** osobiście w siedzibie Zamawiającego: ul. Podgórna 9b, 65-057 Zielona Góra lub listownie na adres siedziby. Oferta powinna być złożona w formie pisemnej i opatrzona podpisem Wykonawcy.

* 1. **Informacje o formalnościach**

Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia prowadzonej procedury wyboru Wykonawcy. W przypadku unieważnienia prowadzonego postępowania stronom nie przysługuje żadne roszczenie w stosunku do Zamawiającego.

Niniejsze postępowanie prowadzone jest na zasadach opartych na wewnętrznych uregulowaniach Zamawiającego.

* 1. Wszelkie pytania dotyczące zamówienia należy kierować do: Tomasz Migacz, tel. 68 3287680, e-mail: t.migacz@nfz-zielonagora.pl

 Tomasz Migacz

 ( Kierownik komórki merytorycznej)

Załączniki:

* Formularz oferty cenowej
* Postanowienia umowne