**Zapytanie ofertowe RFI**

**na wybór dostawcy rozwiązania Call Center**

**Medicover Sp. z o.o.**

**Al. Jerozolimskie 96**

**00-807 Warszawa**

Data: 31.10.2024

Spis treści

[1. Informacje ogólne 3](#_Toc181270968)

[1.1. Poufność 3](#_Toc181270969)

[1.2. O Medicover 3](#_Toc181270970)

[1.3. Grupa Spółek Medicover 5](#_Toc181270971)

[1.4. Kontakt 6](#_Toc181270972)

[2. Zakres zapytania 7](#_Toc181270973)

[2.1. Charakterystyka 7](#_Toc181270974)

[2.2. Istotne warunki umowy 7](#_Toc181270975)

[3. Sposób przygotowania Oferty 7](#_Toc181270976)

[3.1. Zapytanie wysyłane z wykorzystaniem Platformy Zakupowej eB2B 7](#_Toc181270977)

[4. Pozostałe 8](#_Toc181270978)

[5. Załączniki 9](#_Toc181270979)

# Informacje ogólne

## 1.1. Poufność

Niniejsze zapytanie ofertowe RFI jest poufne i stanowi własność Medicover. Medicover zastrzega sobie prawo do odwołania niniejszego zapytania w całości lub w części. Oferenci nie mogą i oświadczają, że nie będą kopiować, rozprowadzać ani w inny sposób rozpowszechniać lub udostępniać niniejszego dokumentu lub informacji zawartych w nim bez pisemnej zgody. Nawet, jeśli Państwa firma nie zamierza odpowiedzieć na niniejsze zapytanie, są Państwo zobowiązani do zachowania poufności we wszystkich sprawach związanych z niniejszym zapytaniem ofertowym, łącznie z faktem, że niniejsze zapytanie o informację zostało wydane.

Bez względu na powyższe, mogą Państwo udostępnić niniejszy dokument pracownikom, którzy muszą poznać jego treść w celu uczestniczenia w przygotowywaniu Oferty. Firmy trzecie mogą uczestniczyć w procesie tylko na podstawie pisemnej zgodny Medicover.

Wszelkie informacje uzyskane w trakcie postępowania ofertowego są objęte tajemnicą i mogą być wykotrzystane jedynie w celu realizacji zadań związanych z przygotowaniem oferty.

Wszelkie informacje dotyczące cen i innych, dostarczone w Ofercie za niniejsze zapytanie będą uważane za poufne. Wszelkie dodatkowe materiały, które mają być uważane za poufne i tak traktowane, muszą być wyraźnie oznaczone jako "Poufne" przed doręczeniem. Jeśli nie zaznaczono inaczej, Medicover ma prawo do kopiowania Oferty Oferenta na zapytanie w celu przekazania jej pracownikom i doradcom w niezbędnym zakresie.

## 1.2. O Medicover

Medicover w Polsce jest częścią Medicover, wiodącej międzynarodowej firmy świadczącej usługi medyczne i diagnostyczne od 1995 r., z siedzibą w Sztokholmie. Obecnie największe rynki, na których działa Medicover to: Polska, Niemcy, Rumunia, Ukraina i w Indie. Firma zapewnia szeroki zakres usług opieki zdrowotnej poprzez opiekę ambulatoryjną i specjalistyczną, sieć szpitali, laboratoriów oraz punktów pobrań krwi w ramach dwóch pionów – Healthcare Services i Diagnostic Services.

Healthcare Services oferuje wysokiej jakości usługi z zakresu profilaktyki i opieki ambulatoryjnej, specjalistycznej opieki zdrowotnej, nowoczesne usługi stomatologiczne, a także rozwiązania z zakresu wellbeing, w tym: pakiety sportowe i dieta. Główne rynki to Polska, Indie i Rumunia.

Diagnostic Services – oferuje szeroki zakres klinicznych usług laboratoryjnych, w tym rozległy zakres badań laboratoryjnych we wszystkich głównych obszarach patologii klinicznej, wykonywanych na etapie profilaktyki, diagnostyki i leczenia schorzeń. Główne rynki to Niemcy, Rumunia, Ukraina i Polska.

Medicover prowadzi obecnie 181 centrów medycznych, 40 szpitali, 40 aptek, 14 centrów zdrowia psychicznego, 18 klinik leczenia niepłodności, 115 centrów stomatologicznych, 137 siłowni i 38 salonów optycznych. Zapewniamy również pakiety sportowe i rekreacyjne, posiadamy kluby fitness i siłownie, oferujemy programy kafeteryjne dla naszych klientów korporacyjnych.

Od 28 lat nasze działania koncentrują się na szerokiej skali usług, od opieki zdrowotnej po usługi z zakresu sportu i wellbeingu. Nasze portfolio obejmuje usługi z zakresu profilaktyki, specjalistycznej opieki zdrowotnej, opieki stacjonarnej, innowacyjne usługi stomatologiczne, zaawansowane procedury in vitro oraz rozwiązania z zakresu wellbeing, w tym sport i dietę. Jesteśmy na terenie całego kraju.

**Jednostki biznesowe Medicover:**

Obraz zawierający tekst, zrzut ekranu, oprogramowanie, Ikona komputerowa

Opis wygenerowany automatycznieObraz zawierający tekst, zrzut ekranu, Czcionka, Marka

Opis wygenerowany automatycznie

## 1.3. Grupa Spółek Medicover

Medicover w Polsce to Grupa podmiotów bezpośrednio lub pośrednio należących do Medicover AB z siedzibą w Sztokholmie.

Zapytanie nie obejmuje wszystkich Spółek z Grupy, ale zaproponowane rozwiązanie może być w przyszłości wykorzystane w innych Spółkach z Grupy.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nazwa Spółki | Adres siedziby | | | | KRS | NIP | REGON |
| Miasto | Kod pocztowy | Ulica | Numer budynku |
| Medicover Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000021314 | 5251577627 | 012396508 |
| Medicover Forsakrings AB (PUBL)Spółka Akcyjna - Oddział w Polsce | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000280346 | 1070007812 | 140996413 |
| Synevo Sp. z o.o. | Warszawa | 04-158 | Zamieniecka | 80 / 401 | 0000235526 | 5272471288 | 140136840 |
| Invimed - T Sp. z o.o. | Warszawa | 02-532 | Rakowiecka | 36 | 0000022817 | 5252103245 | 013208176 |
| Centrum Medyczne Damiana Holding Sp. z o.o. | Warszawa | 02-739 | Wałbrzyska | 46 | 0000189581 | 1132457808 | 015639390 |
| Care Experts Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000446738 | 7010366350 | 146510452 |
| Fundacja Medicover | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000283132 | 7010090126 | 141041892 |
| Medicover Integrated Clinical Services Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000425083 | 7010348470 | 146188447 |
| Medi Partner Sp. z o.o. | Warszawa | 02-677 | Cybernetyki | 19 | 0000415680 | 1080012631 | 146063190 |
| Centrum Zdrowej Skóry Sp.zo.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000499280 | 5272710103 | 147125532 |
| Rehasport Diagnostyka Sp. z o.o. | Poznań | 60-201 | Górecka | 30 | 0000501496 | 7831710966 | 302675276 |
| Rehasport Clinic Sp. z o.o. | Poznań | 60-201 | Górecka | 30 | 0000240810 | 7811772289 | 300124187 |
| Medicover Benefits Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000391554 | 1182075486 | 143875756 |
| Denta Care sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000602991 | 9512246602 | 141223430 |
| Medicover Sport Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000909046 | 5252354272 | 140428695 |
| Neomedic S.A. | Kraków | 31-476 | Aleja Generała Tadeusza Bora-Komorowskiego | 25C | 0000654121 | 6783079959 | 120867335 |
| Centrum Medyczne Ujastek Sp. z o.o. | Kraków | 31-752 | Ujastek | 3 | 0000428724 | 6781015576 | 350887420 |
| TOPMED Sp. z o.o. | Kraków | 31-752 | Ujastek | 3 | 0000428534 | 6783102457 | 121160684 |
| Medikor III Sp. z o.o. | Kraków | 31-752 | Ujastek | 3 | 0000492736 | 7343272374 | 120575874 |
| "Dom Lekarski" S.A. | Szczecin | 70-783 | Rydla | 37 | 0000358611 | 9551986711 | 812036630 |
| Centrum Medyczne MML Sp. z o.o. | Warszawa | 00-112 | Bagno | 2, lok. 3 | 0000348041 | 5252472787 | 142232358 |
| Centrum Diagnostyczno-Terapeutyczne Medicus Sp .z o.o. | Lubin | 59-300 | Leśna | 8 | 0000116707 | 6920001691 | 390553001 |
| Centrum Medyczne w Legnicy Sp. z o.o. | Legnica | 59-220 | Jerzego Libana | 7 | 0000304538 | 6912405511 | 020710772 |
| Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ośrodek Medycyny Pracy Sp. z o.o. | Lubin | 59-300 | Słoneczna | 1 | 0000117905 | 6922315643 | 390991764 |
| Jaworskie Centrum Medyczne Sp. z o.o. | Jawor | 59-400 | Szpitalna | 3 | 0000259564 | 6951463978 | 020303831 |
| Centrum Rachunkowo-Finansowo-Doradcze Sp. z o.o. | Lubin | 59-300 | Leśna | 8 | 0000177154 | 6922272448 | 390904989 |
| Medicus Nieruchomości Sp. z o.o. | Lubin | 59-300 | Leśna | 8 | 0000313419 | 6922452216 | 020784061 |
| Elford Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000765146 | 5252775950 | 382205772 |
| Well Fitness Sp. z o.o. | Wrocław | 51-162 | Jana Długosza | 74 | 0000388795 | 6912483942 | 021523888 |
| Medicover Fitness Sp. z o.o. | Warszawa | 00-844 | Grzybowska | 63 | 0000221325 | 5262823001 | 015847779 |
| Just Gym Sp. z o.o. | Poznań | 61-361 | Starołęcka | 42C | 0000530854 | 5252600469 | 360188192 |
| Fit Projekt Sp. z o.o. | Warszawa | 02-662 | Świeradowska | 47 | 0000507996 | 8971802485 | 022409960 |
| FitArena Sp. z o.o. | Warszawa | 02-662 | Świeradowska | 47 | 0000472876 | 5020109926 | 022192057 |
| Mega Solar Sp. z o.o. | Łódź | 92-525 | Andrzeja Sacharowa | 16 | 0000921036 | 7282321551 | 472317122 |
| Premium Ftiness & Gym Sp. z o.o. | Gdańsk | 80-287 | Antoniego Dobrowolskiego | 6 | 0000948273 | 9571009631 | 220706729 |
| Nordic Living Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000456042 | 5213646786 | 146615346 |
| Tordis Investments Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000446032 | 1080014067 | 146473969 |
| Peebles Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000717669 | 5252738506 | 369442580 |
| "Bellevue Polska" Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000134717 | 5242221925 | 013164929 |
| McFIT Polska Sp. z o.o. | Warszawa | 00-041 | Jasna | 14/16A | 0000421690 | 5272678078 | 146141227 |
| Psychomedica Allenort Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000638178 | 5252677041 | 365446167 |
| ProPsyche Allenort Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000737668 | 5252749450 | 380079837 |
| Psychiatria Allenort Białystok Sp. z o.o. | Białystok | 15-324 | Kawaleryjska | 9 | 0000779668 | 5423355256 | 382973152 |
| Ostoya Holding Sp. z o.o. | Warszawa | 00-807 | Aleje Jerozolimskie | 96 | 0000599003 | 5252644975 | 363628094 |

## 1.4. Kontakt

**Kwestie komercyjne, kwestie związane z zapytaniem:**

Imię Nazwisko: Maja Szatkowska

Stanowisko: Kupiec ds. IT

Nr tel.: +48 664 183 449

e-mail: [maja.szatkowska@medicover.pl](mailto:maja.szatkowska@medicover.pl)

**Kwestie biznesowe kwestie związane z zakresem:**

Imię Nazwisko: Paweł Olejarz

Stanowisko: Kierownik Działu Platform Telekomunikacyjnych i Automatyzacji

Nr tel.: +48 883 305 850

e-mail: [pawel.olejarz@medicover.pl](mailto:pawel.olejarz@medicover.pl)

# Zakres zapytania

Zakres objęty postępowaniem: Przedstawienie ofert na systemy Call Center/Contact Center, w celu wstępnego rozpoznania możliwości Oferentów oraz wyłonienia listy Oferentów, do których zostanie skierowane zapytanie ofertowe (drugi etap postępowania).

## 2.1. Charakterystyka

W celu wyboru Oferentów, z którym firma Medicover zaproponuje wspólne wypracowanie warunków współpracy, zadane są pytania otwarte i zamknięte odnośnie przedsiębiorstwa, posiadanych technologii i oferowanych produktów i usług.

## 2.2. Istotne warunki umowy

* Warunki współpracy i zapisy umowy zostaną określone po zaproszeniu wybranych Oferentów do procesu negocjacyjnego
* Termin płatności faktur będzie wynosił minimum 30 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionej faktury,
* Medicover i Spółki z Grupy nie wyrażają zgody na przedpłaty,
* Faktura będzie wystawiana na Spółkę z Grupy, która będzie autorem zamówienia,
* Faktury powinny być dostarczane wyłącznie w jednej wersji preferowanej elektronicznej (format PDF) lub papierowej na adresy podane <https://www.medicover.pl/kontakt-dla-dostawcow/>. Na fakturze powinien być zawsze podany numer zamówienia [Z] z systemu zakupowego Grupy Medicover, który jest podstawą do dalszego procesowania faktury, a w przypadku nieotrzymania numeru zamówienia [Z] Dostawca zobowiązany jest umieścić na fakturze imię i nazwisko osoby zamawiającej oraz adres placówki, którego dotyczy dostawa produktu/ów lub usługi,
* Termin ważności oferty wynosi 120 dni,
* Podpisanie umowy wiąże się z akceptacją Kodeksu Postępowania Dostawców Medicover dostępnego poniżej: <https://www.medicover.com/supply-chain-ethics>

# Sposób przygotowania Oferty

## 3.1. Zapytanie wysyłane z wykorzystaniem Platformy Zakupowej eB2B

Przetarg elektroniczny zorganizowany zostanie na Platformie Zakupowej eB2B.

**Oferenci proszeni są o przygotowanie oferty poprzez wypełnienie Formularza Ofertowego.**

Odesłanie formularza ze zmienionym układem może być podstawą do odrzucenia Oferty.

Uruchomienie postępowania nastąpi w dniu 31.10.2024. Ofertę należy wczytać do systemu na: <https://platforma.eb2b.com.pl/> korzystając z profilu Oferenta najpóźniej do końca dnia 14.11.2024.

Podstawowy czas trwania postępowania może zostać wydłużony w szczególnych przypadkach, zgłoszonych przez Oferenta za pośrednictwem platformy eB2B.

Oferta musi być przygotowana w formie edytowalnej zgodnie z wymaganiami Medicover oraz przedstawioną w zapytaniu specyfikacją. Oferenci zobowiązani są umieścić dokumenty, stanowiące Ofertę, dodatkowo podpisane przez osoby upoważnione. Odstępstwa od specyfikacji muszą być wyraźnie oznaczone w ofercie.

Medicover dopuszcza składanie Ofert częściowych.

**Przed złożeniem Oferty, najpóźniej w dniu jej złożenia należy wczytać do systemu skan Umowy o zachowaniu poufności, stanowiący Załącznik nr 1, podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Oferenta.**

**Wszelkie koszty dodatkowe nieuwzględnione w formularzu należy zaznaczyć w materiałach uzupełniających.**

Pytania można kierować drogą mailową do dnia 07.11.2024 do godz. 12 na adres e-mail pawel.olejarz@medicover.pl. Pytania zostaną zebrane w całość i wraz z odpowiedziami zostaną przekazane wszystkim Oferentom.

Do formularza ofertowego należy dołączyć ofertę opisową - jeśli wymagana oraz inne dokumenty stanowiące uzupełnienie.

Oferenci proszeni są o przygotowanie Oferty (wgranie jej na platformę zakupową <https://platforma.eb2b.com.pl/> korzystając z profilu Oferenta) na niniejsze Zapytanie RFI uwzględniającej:

* + Podpisaną Umowę o zachowaniu poufności, stanowiącą Załącznik nr 1. Jeżeli umowa została podpisana wcześniej, można załączyć podpisaną wcześniej wersję, z zastrzeżeniem, że dokument pozostaje w mocy.
  + Wypełnienie pozostałych załączników będących przedmiotem zapytania,
  + Opis szczegółowy usługi zgodnie z wymaganiami zawartymi w załącznikach,
  + Min. 2 referencji dla realizacji projektu o zbliżonym zakresie – wg załącznika nr 2,
  + Całość kosztów – koszt TCO, w rozbiciu na poszczególne scenariusze i lata wg załącznika nr 2,
  + Propozycję kar za opóźnienia zgodnie z załącznikiem 2,
  + Informacje o wdrożonych rozwiązaniach środowiskowych np. certyfikaty, korzystanie z zielonej energii, wdrożona polityka zero waste, stosowanie aut hybrydowych, wymienione oświetlenie na LED etc. Zaleca się, aby Oferent samodzielnie wpisał przeprowadzone w firmie inicjatywy,
  + Wskazanie innych elementów, rozwiązań nie uwzględnionych w załącznikach.

# Pozostałe

Medicover zastrzega sobie prawo swobodnego wyboru Oferty.

Medicover zastrzega sobie prawo anulowania zapytania bez wyboru Oferenta.

W przypadku unieważnienia zapytania Oferentom nie przysługuje roszczenie o zwrot kosztów uczestnictwa w postępowaniu, w tym kosztu próbek.

Medicover zastrzega brak możliwości wniesienia protestu i odwołania – postępowania Medicover nie podlegają pod PZP.

# Załączniki

1. Umowa o zachowaniu poufności.
2. Formularz Ofertowy.