

ZAPYTANIE OFERTOWE

dotyczące zamówienia o wartości powyżej 50.000,00 zł do 170.000,00 zł netto prowadzone zgodnie z § 7 Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Ośrodku Pomocy Społecznej w Serocku.

I. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi pn. „Zintegrowana Opieka Środowiskowa Seniora (ZJOS)” w formie pakietu miesięcznego dla 30 seniorów zamieszkujących na terenie Gminy Serock.

Zakres minimalny usługi (warunek obligatoryjny):

1. Minimum 9 wizyt osobistych miesięcznie na jednego seniora.
2. Minimum 28 rozmów telefonicznych miesięcznie na jednego seniora.
3. Minimum 3 działania koordynacyjne miesięcznie na jednego seniora.
4. Zapewnienie urządzenia do rozmów głosowych z dostępem do internetu.
5. Szkolenie seniora – minimum 2 sesje miesięcznie w okresie pierwszych 3 miesięcy.
6. Raportowanie elektroniczne w czasie rzeczywistym.
7. SLA: czas reakcji max 20 minut (8:00–17:00), czas podjęcia działania max 60 minut.
8. Przypisanie stałego zespołu (2–3 osoby) do każdego seniora.

Niespełnienie któregośkolwiek z powyższych wymogów skutkuje odrzuceniem oferty.

II. Termin realizacji

3 miesiące od dnia podpisania umowy, 5 dni w tygodniu, w godzinach 8:00–17:00.

III. Jednostka rozliczeniowa i wynagrodzenie

Jednostką rozliczeniową jest „ZJOS – pakiet miesięczny dla 1 seniora”. Wynagrodzenie ma charakter ryczałtowy i obejmuje wszystkie koszty realizacji usługi.

IV. Wymagania wobec Wykonawcy

Wykonawca zobowiązany jest wykazać:

- strukturę kadrową zapewniającą realizację usługi dla 30 seniorów;
- procedury obsługi zgłoszeń oraz utrzymania SLA;
- procedury instalacji i obsługi urządzeń komunikacyjnych;

- mechanizm generowania raportów elektronicznych w czasie rzeczywistym.

V. Kryteria oceny ofert

1. Cena – 40 pkt (40%)

Najniższa cena brutto za „ZJOS – pakiet miesięczny dla 1 seniora” otrzyma 40 pkt. Pozostałe oferty otrzymają punkty według wzoru: (najniższa cena / cena badanej oferty) × 40 pkt.

2. Jakość – maks. 60 pkt (60%)

Ocena jakości zostanie dokonana na podstawie Formularza Ofertowego.

A. Wolumen interakcji – 30 pkt

Warunek minimalny: 9 wizyt + 28 rozmów + 3 działania koordynacyjne miesięcznie na seniora. Niespełnienie skutkuje odrzuceniem oferty.

B. Procedury obsługi i szkolenia – maks. 15 pkt

Warunek minimalny: procedura obsługi zgłoszeń, procedura SLA, procedura instalacji urządzeń, szkolenie seniora.

- Spełnienie wymogów minimalnych – 8 pkt
- + szkolenia cykliczne / materiały – 11 pkt
- + monitoring jakości (ankiety) – 13 pkt
- + dedykowany koordynator relacji – 15 pkt

C. System raportowania – maks. 15 pkt

Warunek minimalny: elektroniczny raport obejmujący wizyty, rozmowy, działania i SLA.

- Raport miesięczny – 5 pkt
- + dostęp 24/7 – 8 pkt
- + raporty dzienne / alertowe – 11 pkt
- + dashboard w czasie rzeczywistym + eksport danych – 15 pkt

VI. Termin i sposób składania ofert

Oferty należy złożyć do dnia 19.02.2026 do godz. 9.00

Miejsce składania: Ośrodek Pomocy Społecznej, ul. Kosciuszki 15, 05-140 Serock/ adres e-doręczeń: AE:PL-18105-62653-EBAUR-21

VII. Postanowienia końcowe

Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania bez podania przyczyny.

Osoba do kontaktu: Olga Kozłowska, Kierownik Ośrodka Pomocy Społecznej w Serocku,

22 7826118

.....

Kierownik OPS w Serocku