

OGŁOSZENIE O ZAMÓWIENIU

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonym w trybie art. 138o ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych

Przedmiot zamówienia:

Usługi konsultantów do obsługi infolinii Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. na potrzeby realizacji projektu pn. **„Rozbudowa usług i podniesienie jakości działania Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w sprawach cudzoziemców”** realizowanego w ramach Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

Gorzów Wielkopolski

17 czerwca 2020 r.



SPIS TREŚCI

I. INFORMACJE WSTĘPNE.....	3
1. ZAMAWIAJĄCY	3
2. NUMER POSTĘPOWANIA.....	3
3. TRYB POSTĘPOWANIA	3
4. INFORMACJE OGÓLNE	3
II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	5
1. NAZWA ZADANIA.....	5
2. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA.....	5
3. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA	6
4. WSPÓLNY SŁOWNIK ZAMÓWIEŃ (CPV)	6
III. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU I DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE ICH SPEŁNIANIE	6
1. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.....	6
2. DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.....	6
IV. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY.....	7
1. WYMAGANIA I ZALECENIA OGÓLNE	7
2. ZAWARTOŚĆ OFERTY	7
V. INFORMACJA O TRYBIE OTWARCIA, BADANIA I OCENY OFERT.....	7
1. OTWARCIE OFERT	7
2. KRYTERIA OCENY OFERT	8
3. CENA.....	10
VI. UMOWA	10
1. WZÓR UMOWY	10
2. ZAWARCIE UMOWY	10

I. Informacje wstępne

1. Zamawiający

Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp.

ul. Jagiellończyka 8

66 – 400 Gorzów Wlkp.

Telefon: 95 7851 200 Faks: 95 7851 200

Strona internetowa: <http://bip.lubuskie.uw.gov.pl>

e-mail: biuro.logistyki@lubuskie.uw.gov.pl

Godziny pracy: 7:30 – 15:30

NIP: 599-24-62-314

Regon: 210467089

2. Numer postępowania

Postępowanie, którego dotyczy niniejszy dokument oznaczone jest znakiem: **BL-IX.272.8.2020**
Wykonawcy we wszelkich kontaktach z zamawiającym powinni powoływać się na ten znak.

3. Tryb postępowania

Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie art. 138o ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843), zwanej dalej „ustawą”.

4. Informacje ogólne

- 1) Wszelkie informacje przedstawione w niniejszym ogłoszeniu przeznaczone są wyłącznie w celu przygotowania oferty.
- 2) Ilekroć w ogłoszeniu zastosowane jest pojęcie "ustawa", bez bliższego określenia, o jaką ustawę chodzi, dotyczy ono ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.
- 3) Wykonawcy pobierający ogłoszenie ze strony internetowej Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. związani są wszelkimi modyfikacjami i wyjaśnieniami do ogłoszenia zamieszczonymi na stronie internetowej Zamawiającego.
- 4) Zamawiający nie przewiduje zorganizowania zebrania informacyjnego wykonawców. Wyjaśnienia warunków zamówienia udzielane będą z zachowaniem zasad określonych w ustawie.
- 5) Zamawiający, w uzasadnionych przypadkach może zmodyfikować treść ogłoszenia, przed upływem terminu składania ofert. W przypadku wprowadzenia takiej zmiany, informacja o tym zostanie niezwłocznie przekazana wszystkim wykonawcom poprzez udostępnienie na stronie internetowej i będzie dla nich wiążąca.
- 6) Wszelkie koszty związane z przygotowaniem oraz dostarczeniem oferty ponosi Wykonawca z wyłączeniem przypadków określonych w art. 93 ust. 4 ustawy.

- 7) Wszelkie oświadczenia Wykonawcy mają obowiązek przekazywać Zamawiającemu w formie pisemnej, natomiast pozostałe wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy mają obowiązek przekazywać na piśmie, e-mailem lub faksem. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawcy przekazują zawiadomienia oraz informacje faksem lub drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt otrzymania zawiadomień oraz informacji.
- 8) Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego może zostać unieważnione jedynie w przypadkach określonych w art. 93 ust.1 ustawy. O fakcie unieważnienia postępowania, Zamawiający poinformuje wszystkich Wykonawców biorących w nim udział, podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 9) Przedmiot zamówienia został podzielony na 4 części. Jeden wykonawca może złożyć ofertę na jedną część zamówienia.
- 10) Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia ofert wariantowych.
- 11) Rozliczenia między wykonawcą a zamawiającym prowadzone będą wyłącznie w polskich złotych.
- 12) Osobą uprawnioną do bezpośredniego kontaktowania z wykonawcami jest: Paweł Lechowicz – tel. 95 7851 250,
- 13) Wszelkie ustalenia telefoniczne wymagają dla swej ważności potwierdzenia w formie opisanej w pkt. I.4.7)

II. Opis przedmiotu zamówienia

1. Nazwa zadania

„Usługi konsultantów do obsługi infolinii Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. na potrzeby realizacji projektu pn. „Rozbudowa usług i podniesienie jakości działania Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w sprawach cudzoziemców” realizowanego w ramach Funduszu Azylu, Migracji i Integracji”

2. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego usługi w charakterze operatora infolinii dedykowanej sprawom obywateli państw trzecich w ramach bieżących potrzeb Oddziału Cudzoziemców LUW.

Przedmiot zamówienia stanowią cztery części. Każda z części polega na świadczeniu przez jedną osobę usługi w charakterze operatora infolinii i ilości 152 godzin miesięcznie, w tym:

- 2 osoby do obsługi infolinii dotyczącej spraw cudzoziemców,
- 2 osoby do obsługi infolinii dotyczącej spraw zezwoleń na pracę.

Wspólny opis dla wszystkich części zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest w szczególności świadczenie na rzecz Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego następujących usług przez specjalistę-konsultanta:

1. Odbieranie telefonów przychodzących na stanowiskach przeznaczonych do udzielania informacji w sprawach dotyczących obywateli państw trzecich, weryfikacja klientów i właściwa identyfikacja zgłaszanego przez rozmówcę zapotrzebowania informacyjnego;
2. Udzielanie informacji telefonicznej, bezpośredniej i pisemnej w następujących kwestiach: procedur administracyjnych i zasad legalizacji pobytu i pracy, w tym wynikających z aktów prawnych i przepisów wykonawczych;
3. obsługa rejestrów i systemów elektronicznych; udzielanie informacji o statusie danej sprawy z zachowaniem obostrzeń dotyczących ochrony danych osobowych i innych określonych w regulacjach wewnętrznych zamawiającego. Właściwa identyfikacja osoby – odbiorcy informacji.
4. wydawanie i przesyłanie odpowiednich materiałów informacyjnych oraz formularzy wniosków;
5. udzielanie szczegółowego instruktażu odnośnie wypełniania niezbędnych formularzy i kompletowania dokumentów;
6. odbiór i właściwy podział załączanych dokumentów;
7. prace przygotowawcze do udzielenia informacji polegające na analizie i opracowaniu danych z akt sprawy w celu umożliwienia udzielania kompleksowej informacji w poszczególnych sprawach;
8. wyszukiwanie dodatkowych informacji w dostępnych materiałach informacyjnych oraz pozyskiwanie ich z innych organów i instytucji;
9. właściwe definiowanie konieczności przełączenia rozmowy do innych stanowisk bądź komórek Urzędu, streszczenie problemu;
10. właściwe definiowanie sytuacji konfliktowych na linii klient-urząd i niezwłocznie podejmowanie kroków w celu ich neutralizacji;

11. uczestnictwo w spotkaniach roboczych - bieżąca wymiana spostrzeżeń i uwag, konsultacje w trakcie bieżącej pracy, w tym także spotkania i konsultacje z ekspertami – personelem szkolącym.

3. Termin wykonania zamówienia

od 01.07.2020 do 31.12.2020 r.

4. Wspólny Słownik Zamówień (CPV)

79140000-7 doradztwo prawne i usługi informacyjne

75100000-7 Usługi administracji publicznej

85321000-5 administracyjne usługi społeczne.

III. Warunki udziału w postępowaniu i dokumenty potwierdzające ich spełnianie

1. Warunki udziału w postępowaniu

O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać osoby (Wykonawcy), którzy spełniają poniższe warunki:

- wykształcenie minimum średnie,
- biegła znajomość języka polskiego w mowie i piśmie,
- znajomość wybranego języka obcego na poziomie komunikatywnym: angielski, rosyjski, ukraiński, niemiecki, hiszpański, francuski,
- znajomość przepisów ustawy o cudzoziemcach, ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy,
- znajomość przepisów ustawy o służbie cywilnej oraz struktur administracji publicznej,
- umiejętność pracy na komputerze,
- umiejętność wyszukiwania informacji w Internecie,
- korzystanie z pełni praw publicznych,
- nieskazanie prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe.

Ocena spełnienia warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana w oparciu o informacje zawarte w formularzu oferty, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Ogłoszenia.

2. Dokumenty potwierdzające spełnianie warunków udziału w postępowaniu.

1. W terminie wyznaczonym na składanie ofert Wykonawca jest zobowiązany złożyć następujące dokumenty:

- a) wypełniony i podpisany formularz oferty, wg wzoru stanowiącego załącznik do ogłoszenia, wraz z oświadczeniem o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów naboru,
- b) życiorys/CV,
- c) list motywacyjny.

2. Dokumenty wymienione powyżej (w pkt 1) powinny zostać **własnoręcznie podpisane** przez osobę składającą ofertę, przy czym niezachowanie wymogu pisemności w odniesieniu dokumentu wskazanego w pkt 1 a (formularz oferty), spowoduje odrzucenie oferty. Podpis na dokumentach powinien być czytelny.
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wezwania do dostarczenia kopii dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wezwania Wykonawcy do dostarczenia kopii dokumentów potwierdzających kompetencje (wykształcenie, ukończenie kursów lub szkoleń) i doświadczenie zawodowe (staż pracy) oceniane w ramach kryteriów oceny ofert.
5. Przed podpisaniem umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów potwierdzających posiadane wykształcenie.

IV. Opis sposobu przygotowania oferty

1. Wymagania i zalecenia ogólne

- 1) Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę (obejmującą jedną część zamówienia).
- 2) Oferta musi być przygotowana w języku polskim, pisemnie na papierze przy użyciu nośnika pisma nie ulegającego usunięciu bez pozostawienia śladów.
- 3) Oferta i inne oświadczenia muszą być podpisane własnoręcznie przez Wykonawcę.
- 4) Ofertę wraz z dokumentami należy umieścić w zaklejonym, nie naruszonym opakowaniu z napisem:

„Oferta na usługę obsługi infolinii Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gorzowie Wlkp. na potrzeby realizacji projektu pn. „Rozbudowa usług i podniesienie jakości działania Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w sprawach cudzoziemców” realizowanego w ramach Funduszu Azylu, Migracji i Integracji”

Nie otwierać przed 25.06.2020 r. godz. 11.15”

- 5) Ofertę należy złożyć do dnia 25.06.2020 roku, do godz. 11.00
- 6) Miejsce: Lubuski Urząd Wojewódzki w Gorzowie Wlkp., ul. Jagiellończyka 8, 66-400 Gorzów Wlkp. – Kancelaria Ogólna.

2. Zawartość oferty

- 1) Formularz Oferty,
- 2) Życiorys/CV,
- 3) List motywacyjny.

V. Informacja o trybie otwarcia, badania i oceny ofert

1. Otwarcie ofert

Zamawiający dokona otwarcia ofert w **dniu 25.06.2020 r. o godz. 11.15** w siedzibie Zamawiającego w sali nr 713 (VII piętro).

2. Kryteria oceny ofert

O wyborze najkorzystniejszej oferty decydować będą poniższe kryteria:

Nr:	Nazwa kryterium:	Waga:
1.	wiedza, umiejętności i predyspozycje	50%
2.	doświadczenie	25%
3.	Znajomość języka rosyjskiego, ukraińskiego	10%
4.	Znajomość innych języków obcych	5%
5.	Dyspozycyjność	4%
6.	osoba niepełnosprawna	2%
7.	osoba bezrobotna	2%
8.	osoba posiadająca status osoby poszukującej pracy	2%

Punkty zostaną przyznane podczas osobistej prezentacji na arkuszu oceny, którego wzór stanowi załącznik do ogłoszenia.

- 1) Liczba punktów jakie Wykonawca otrzyma w kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje” (**P**) zostanie przyznana wg następujących zasad:

Każdy z członków komisji powołanej do oceny ofert przyzna Wykonawcy punkty (od 0 do 6) we wszystkich pozycjach arkusza oceny (załącznik do ogłoszenia).

Maksymalną liczbę punktów od jednego członka komisji w tym kryterium (razem 18 punktów - 3 pozycje arkusza x 6 pkt) otrzyma Wykonawca, który w każdej z pozycji arkusza oceny otrzyma maksymalną liczbę punktów (6).

Punkty przyznane przez wszystkich oceniających (członków komisji) zostaną zsumowane i po wyciągnięciu średniej arytmetycznej (suma punktów podzielona przez liczbę oceniających) zostaną podstawione do wzoru jako (**pśr**):

$$P = 50 \times pśr : 18$$

gdzie:

P - liczba punktów oferty badanej w kryterium „wiedza, umiejętności i predyspozycje do sprawnego komunikowania się”

pśr - średnia z liczby punktów oferty badanej przyznana podczas prezentacji na arkuszu oceny przez wszystkich oceniających 3.

2) W kryterium „doświadczenie” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za doświadczenie Wykonawcy w pracy w administracji publicznej powyżej 1 roku - **10 pkt**
- za doświadczenie Wykonawcy w pracy związanej z obsługą klienta powyżej 1 roku - **15 pkt**

Maksymalną liczbę punktów (25) otrzyma Wykonawca który posiada doświadczenie w pracy w administracji publicznej powyżej 1 roku i doświadczenie w pracy związanej z obsługą klienta powyżej 1 roku.

3) W kryterium „Znajomość języka rosyjskiego, ukraińskiego” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za znajomość języka rosyjskiego lub ukraińskiego w stopniu zaawansowanym - **10 pkt**

4) W kryterium „Znajomość innych języków obcych” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za znajomość języka obcego innego rosyjski lub ukraiński w stopniu zaawansowanym - **5 pkt**

5) W kryterium „Dyspozycyjność” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- za deklarowaną dyspozycyjność i gotowość świadczenia usług poza ustalonymi godzinami Wykonawca otrzyma **4 pkt**

6) W kryterium „osoba niepełnosprawna” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

2 pkt otrzyma osoba posiadająca status niepełnosprawności, który został określony posiadaniem aktualnym orzeczeniem o niepełnosprawności wydanym przez właściwy zespół do spraw orzekania o niepełnosprawności, bądź aktualnym orzeczeniem lekarza orzecznika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a także innym aktualnym orzeczeniem równoważnym do orzeczeń wyżej wymienionych.

7) W kryterium „osoba bezrobotna” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

2 pkt otrzyma osoba bezrobotna w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 645, 691 i 868). Status osoby bezrobotnej jest poświadczany przez właściwy miejscowo powiatowy urząd pracy (art. 2 ust. 2 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy).

8) W kryterium „osoba posiadająca status osoby poszukującej pracy” punkty zostaną przyznane w następujący sposób:

- **2 pkt** otrzyma osoba do 30 roku życia oraz po ukończeniu 50 roku życia, posiadająca status osoby poszukującej pracy, bez zatrudnienia. Status osoby poszukującej pracy jest poświadczany przez właściwy miejscowo powiatowy urząd pracy (art. 2 ust. 1 pkt 22) ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy).

9) Korzystając z powyższych wzorów i zasad zamawiający obliczy wartość punktową

każdej oferty.

- 10) Oferty zostaną uszeregowane w kolejności od oferty która otrzymała najwyższą liczbę punktów do oferty która uzyskała najniższą liczbę punktów.
- 11) Zamawiający udzieli zamówienia 4 osobom, których oferty uzyskały najwyższą liczbę punktów.
- 12) Wyniki działań matematycznych zaokrąglane będą do dwóch miejsc po przecinku.

3. Cena

- 1) Z tytułu realizacji zamówienia Wykonawca (każdej z 4 części) otrzyma wynagrodzenie w wysokości 3500 brutto miesięcznie. Liczba godzin wynosi 152 miesięcznie.
- 2) W sytuacji niewykonania liczby godzin określonej w ust. 1 obowiązywać będzie stawka godzinowa w wysokości 23,03 zł brutto.

VI. Umowa

1. Wzór umowy

Wzór umowy stanowi załącznik do niniejszego ogłoszenia.

2. Zawarcie Umowy

- 1) Umowa zostanie zawarta zgodnie z załączonym wzorem.
- 2) Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny, chyba, że znajdą przesłanki unieważnienia postępowania.
- 3) Dwukrotne nieusprawiedliwione przez Wykonawcę niestawienie się w wyznaczonym terminie do podpisania umowy uznaje się za odstąpienie od zawarcia umowy.