



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczypospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Białystok, 28.03.2024 r.

ZIEMKOWSKA CLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ  
Magdalena Ziemkowska - Suchodolska  
UL. SIENKIEWICZA 81/3,  
15-005 BIAŁYSTOK

### ZAPYTANIE OFERTOWE 1/03/2024

Dotyczy przedsięwzięcia w ramach projektu dofinansowanego z Funduszy Europejskich, realizowanego przez Agencję Rozwoju Regionalnego „ARES” S.A. w Suwałkach w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Podlaskiego 2021-2027, oś priorytetowa I. Badania i innowacje, działanie 1.2 Rozwój przez cyfryzację, Typ: Wdrażanie technologii cyfrowych w MŚP – bon na cyfryzację (projekt grantowy).

#### I. Zamawiający:

ZIEMKOWSKA CLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ  
Magdalena Ziemkowska - Suchodolska  
UL. SIENKIEWICZA 81/3,  
15-005 BIAŁYSTOK  
NIP: 9662170935

#### II. Określenie trybu zamówienia:

- A. Do niniejszego zapytania ofertowego nie stosuje się Ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych – z późn. zm.
- B. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasad ochrony uczciwej konkurencji, przejrzystości, jawności postępowania i równego traktowania Wykonawców.
- C. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
- D. Niniejsze zapytanie zostało upublicznione poprzez umieszczenie na stronie internetowej:  
<https://ziemkowskaclinic.pl/zapytanie-ofertowe/>

#### III. Określenie przedmiotu zamówienia:

Rodzaj zamówienia : Usługa

Kod i nazwa CPV według Wspólnego Słownika Zamówień : 72212000-4 Usługi programowania oprogramowania aplikacyjnego.



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



Przedmiotem postępowania jest zamówienie usługi polegającej na stworzeniu dedykowanej aplikacji do umawiania wizyt i integracji z CRM.

#### **IV. Zakres prac:**

Stworzenie systemu umawiania wizyt dla pacjentów w klinice stomatologicznej oraz funkcjonalności konta pacjenta z możliwością przyjmowania odwołanych wizyt w krótkim czasie:

Rejestracja pacjentów:

- Utwórz system rejestracji online, gdzie pacjenci mogą zarejestrować się, podając swoje podstawowe informacje, takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu itp.

Umawianie wizyt:

- Stwórz interaktywny kalendarz, który pozwoli pacjentom wybrać dogodny termin wizyty.
- Zaimplementuj system powiadomień e-mailowych lub SMS-owych, aby potwierdzić rezerwację wizyty i przypomnieć pacjentowi o nadchodzącej wizycie.

Konto pacjenta:

- Umożliwia pacjentom utworzenie konta w systemie, gdzie będą mogli zarządzać swoimi rezerwacjami.
- Daj możliwość pacjentom zalogowania się i przeglądania dostępnych terminów wizyt oraz ewentualnego odwołania wizyty.

Odwołanie wizyty:

- Gdy pacjent odwoła wizytę, dodaj ją automatycznie do puli dostępnych terminów.
- Poinformuj pacjentów o nowych dostępnych terminach poprzez powiadomienia e-mailowe lub SMS-owe.

Priorytetyzacja odwołanych wizyt:

- Możesz zaimplementować algorytm priorytetyzujący odwołane wizyty według różnych kryteriów, takich jak czas odwołania, rodzaj wizyty, preferencje pacjenta itp.

Zatwierdzanie odwołanych wizyt:

- Zrób mechanizm, który umożliwi personelowi kliniki szybkie zatwierdzenie odwołanych wizyt przez pacjentów.

Raportowanie i analiza:

- Utwórz narzędzia raportowania, które pozwolą monitorować ilość odwołanych wizyt, efektywność systemu rezerwacji itp.

Optymalizacja interfejsu użytkownika:



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



- Upewnij się, że interfejs użytkownika jest intuicyjny i łatwy w obsłudze zarówno dla pacjentów, jak i personelu kliniki.

Bezpieczeństwo danych:

- Zadbaj o odpowiednie zabezpieczenia, aby chronić dane pacjentów, takie jak szyfrowanie połączenia, zabezpieczone bazy danych itp.

Testowanie i iteracja:

- Przetestuj system, zbieraj opinie od pacjentów i personelu kliniki, a następnie wprowadzają odpowiednie zmiany i aktualizacje w celu doskonalenia funkcjonalności.

Zastosowanie systemu CRM (Customer Relationship Management) do zarządzania bazą klientów:

Integracja danych klienta:

- Połącz system CRM z systemem umawiania wizyt, aby automatycznie aktualizować dane klientów, takie jak kontakty, historię wizyt, preferencje lekarzy itp.

Segmentacja klientów:

- Wykorzystaj dane klientów z systemu CRM do segmentacji, aby lepiej zrozumieć i dostosować swoje oferty do różnych grup klientów.

Personalizacja komunikacji:

- Dzięki danym zgromadzonym w systemie CRM możesz dostosować komunikację do indywidualnych potrzeb i preferencji klientów, np. przypomnienia o wizycie, specjalne oferty itp.

Analiza i raportowanie:

- System CRM umożliwia analizę danych klientów, co może pomóc w identyfikowaniu trendów, ocenie skuteczności działań marketingowych oraz planowaniu strategii obsługi klienta.

Automatyzacja procesów:

- Wykorzystaj funkcje automatyzacji w systemie CRM do np. wysyłania automatycznych wiadomości po wizycie, zbierania opinii od klientów itp.

Zarządzanie relacjami z klientami:

- System CRM pozwala śledzić historię interakcji z klientami, co ułatwia utrzymywanie długotrwałych i satysfakcjonujących relacji.

Monitorowanie opinii klientów:

- Integruj system CRM z narzędziami do monitorowania opinii klientów (np. ankiety, opinie online), aby szybko reagować na ich potrzeby i uwagi.

Koordinacja zespołu:



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



- Umożliwia pracownikom kliniki dostęp do danych klientów i historii wizyt, co ułatwi koordynację działań i zapewnienie spójnego doświadczenia klienta.

Dostępność informacji o wizytach:

- Zintegruj harmonogram wizyt z systemem CRM, aby personel mógł łatwo dostępować informacje o zaplanowanych wizytach i potrzebach klientów.

Zarządzanie reklamacjami i problemami:

- System CRM może pomóc w skutecznym zarządzaniu reklamacjami i problemami klientów poprzez śledzenie ich postępów i zapewnienie terminowego rozwiązania.

#### **V. Kryteria oceny oferty wraz z określeniem wag punktowych/ procentowych przypisanych do każdego z kryteriów:**

Zamawiający zastosuje następujące kryteria wyboru:

Cena netto – 100%

#### **VI. Opis sposobu przyznawania punktacji za spełnienie kryterium oceny oferty:**

Wybór Oferenta dokonany zostanie na podstawie największej ilości uzyskanych punktów zgodnie z następującą metodologią:

Przez kryterium „Cena netto” Zamawiający rozumie określoną przez Oferenta cenę całkowitą netto za wykonanie przedmiotu zamówienia. Ocena w ramach kryterium „Cena netto” (K) będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$$K = (C_n/C_o) \times 100$$

gdzie:

C<sub>n</sub> – najniższa zaproponowana cena netto

C<sub>o</sub> – cena netto zaproponowana w badanej ofercie

K – liczba punktów przyznana danej ofercie

Wartości punktowe zostaną podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, a zaokrąglenie zostanie dokonane zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami matematycznymi.



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## VII. Termin składania ofert

1. Oferty stanowiące odpowiedź na zapytanie należy składać pisemnie, tj. osobiście lub drogą pocztową na adres: ZIEMKOWSKA CLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Magdalena Ziemkowska - Suchodolska UL. SIENKIEWICZA 81/3, 15-005 BIAŁYSTOK, lub przesłać e-mailem na adres:  
anna.stankiewicz@ziemkowskaclinic.pl.
2. Ostateczny termin składania ofert upływa dnia: 05.04.2024 r., o godzinie 23<sup>59</sup>.
3. W przypadku ofert, które będą dostarczane drogą pocztową liczy się data wpływu oferty do biura Zamawiającego na adres: ZIEMKOWSKA CLINIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, Magdalena Ziemkowska-Suchodolska, UL. SIENKIEWICZA 81/3, 15-005 BIAŁYSTOK.
4. Oferta powinna być sporządzona w jednym egzemplarzu na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego zapytania ofertowego i zgodna z opisem przedmiotu zamówienia.
5. Oferta i załączniki powinny być podpisane i opieczetowane przez osobę upoważnioną do reprezentacji Oferenta zgodnie z formą reprezentacji określoną w rejestrze sądowym lub innym dokumencie, właściwym dla danej formy organizacyjnej Oferenta albo przez osobę umocowaną przez osobę uprawnioną, przy czym pełnomocnictwo musi być załączone do oferty.
6. Oferent ponosi wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
7. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę w odpowiedzi na niniejsze zapytanie ofertowe.

## VIII. Informacja na temat zakazu powiązań osobowych lub kapitałowych:

W postępowaniu ofertowym nie mogą brać udziału podmioty powiązane osobowo bądź kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Wnioskodawcą lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Wnioskodawcy lub osobami wykonującymi w imieniu Wnioskodawcy czynności związane z przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:

1. uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
2. posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji, o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa lub nie został określony przez IZ PO,
3. pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
4. pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

## IX. Informacja na temat warunków udziału w postępowaniu:

1. W postępowaniu mogą brać udział Oferenci, którzy spełnią następujące warunki:
  - 1.1. posiadają uprawnienia do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



- 1.2. w stosunku do których nie otwarto likwidacji, nie wszczęto postępowania układowego lub upadłościowego lub nie toczy się w stosunku do nich postępowanie egzekucyjne;
  - 1.3. posiadają wiedzę i doświadczenie niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu zapytania, tj. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert wykonali min. dwa podobne oprogramowania;
2. Na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu Oferent zobowiązany jest do złożenia wraz z ofertą:
- 2.1. odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego lub z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, sporządzony nie wcześniej niż 3 miesiące przed jej złożeniem,
  - 2.2. oświadczeń odnośnie pkt 1 powyżej,
  - 2.3. wypełniony załącznik nr 3 - wykaz zrealizowanych usług wraz z referencjami potwierdzającymi należyte wykonanie prac.

#### **X. Opis sposobu przygotowania oferty:**

Podana w ofercie cena netto musi uwzględniać:

1. wszystkie wymagania niniejszego zapytania ofertowego oraz obejmować wszelkie koszty związane z terminowym i prawidłowym wykonaniem przedmiotu zamówienia oraz warunkami i wytycznymi stawianymi przez Zamawiającego, odnoszącymi się do przedmiotu zamówienia,
2. 10 miesięczny termin realizacji prac,
3. 24 miesięczny okres gwarancji z 48 godzinnym czasem reakcji serwisowej od momentu zgłoszenia przez zamawiającego,
4. udzielenie Zamawiającemu licencji wieczystej (licencja typu lifetime, bez dodatkowych opłat) na użytkowanie oprogramowania wraz z przekazaniem praw autorskich majątkowych do wytworzonego oprogramowania oraz kodów źródłowych wytworzonego oprogramowania.

#### **XI. Dodatkowe informacje i wymagania zamawiającego**

1. Nie dopuszcza się składania ofert częściowych lub wariantowych.
2. Po rozstrzygnięciu postępowania jego wyniki zostaną upublicznione.
3. Po dokonaniu wyboru oferty Zamawiający poinformuje Oferenta, którego ofertę wybrano o terminie podpisania umowy/złożenia zamówienia.
4. Jeżeli Oferent, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny.
5. Zamawiający może odstąpić lub unieważnić postępowanie w każdej chwili bez podania przyczyny.



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## **XII. Warunki istotnych zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia.**

1. Udzielenia zamówienia wymaga podpisania umowy pomiędzy Zamawiającym a Oferentem.
2. Nie przewiduje się możliwości wydłużenia terminu realizacji umowy.

## **XIII. Dane osoby upoważnionej do kontaktów w sprawie zamówienia**

Magdalena Ziemkowska-Suchodolska, telefon 509 535 500 mail:  
[anna.stankiewicz@ziemkowskaclinic.pl](mailto:anna.stankiewicz@ziemkowskaclinic.pl)



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



#### XIV. Załącznik nr 1: Formularz oferty

### FORMULARZ OFERTY

.....

Miejscowość, data

1. **Nazwa i adres oferenta oraz dane rejestrowe, w tym NIP:**

.....

2. **Imię i nazwisko oraz telefon i e-mail osoby wyznaczonej do kontaktów:**

.....

3. **Wartość oferty:**

.....

|                            | Cena netto | VAT | Cena Brutto |
|----------------------------|------------|-----|-------------|
| Opracowanie oprogramowania |            |     |             |
| Prace wdrożeniowe          |            |     |             |
| <b>RAZEM</b>               |            |     |             |

4. **Termin realizacji zamówienia** (liczony w miesiącach) - **10 miesięcy**

5. **Ważność oferty: Oferta ważna 90 dni.**

Oświadczam, iż zapoznałem się z treścią zapytania ofertowego i nie wnoszę żadnych zastrzeżeń oraz uzyskałem niezbędne informacje do przygotowania oferty.

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa





Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



## XV. Załącznik nr 2 – Oświadczenia Oferenta.

.....

.....

(nazwa i adres *Oferenta*)

.....

(miejsowość i data)

### OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że:

(nazwa *Oferenta*)

1. reprezentuję podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie dostaw bądź usług objętych zapytaniem ofertowym oraz posiadam faktyczną zdolność do wykonania tego zamówienia, w tym między innymi dysponuje prawami, potencjałem technicznym i osobowym koniecznym do wykonania tego zamówienia.
2. Oferent nie jest powiązany osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru a Oferentem, polegające w szczególności na:
  - a. uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
  - b. posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji,
  - c. pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
  - d. pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa



Fundusze Europejskie  
dla Podlaskiego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską



**XVI. Załącznik nr 3:**

**WYKAZ ZREALIZOWANYCH USŁUG DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO NR 1/03/2024**

**WYKAZ ZREALIZOWANYCH USŁUG**

.....

Miejscowość, data

**Wykaz zrealizowanych usług w zakresie opracowania oprogramowania w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert**

| Lp. | Przedmiot zamówienia | Termin wykonania zamówienia | Nazwa i adres zamawiającego |
|-----|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1   |                      |                             |                             |
| 2   |                      |                             |                             |

Uwaga: do wykazu należy dołączyć referencje wystawione przez podmiot, na rzecz którego zamówienia były wykonywane, określające, czy zostały one wykonane należycie zgodnie z umową/zamówieniem.

.....

Czytelny podpis uprawnionego przedstawiciela Oferenta oraz pieczęć firmowa