

Zapytanie ofertowe Nr 1/2017

w sprawie zamówienia na „Doradztwo strategiczne, optymalizacji procesów obsługi klientów biznesowych i indywidualnych oraz zaangażowania pracowników” dla KARDIOSYSTEM Monitoring Sp. z o.o..

1. Nazwa i adres Zamawiającego

KARDIOSYSTEM Monitoring Sp. z o.o.
ul. Alpejska 4a
04-628 Warszawa

2. Tryb udzielania zamówienia

Zamówienie udzielane jest w trybie postępowania ofertowego, zgodnie z zasadą konkurencyjności w rozumieniu Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020.

3. Opis przedmiotu zamówienia

Kod wg. Wspólnego Słownika Zamówień:

79410000-1 Usługi doradcze w zakresie działalności gospodarczej i zarządzania

Opis przedmiotu zamówienia:

Celem projektu jest wykonanie pakietu usług doradczych dla Kardiosystem Monitoring Sp. z o.o., który pozwoli na zaplanowanie wieloletniej strategii rozwoju przedsiębiorstwa oraz przejście na wyższy poziom organizacyjny, dzięki czemu dotychczasowe procesy w firmie i obsługa klientów będzie szybsza i efektywniejsza kosztowo.

Szczegółowy spis zadań zaplanowanych do realizacji w projekcie przedstawiony został w ramach listy zadań umieszczonych poniżej. Terminy przewidziane na realizację poszczególnych zadań zostały podane w części 3 niniejszego zapytania ofertowego.

1. Zadania w ramach usług doradczych:

1.1 Analiza obecnego poziomu organizacyjnego

W pierwszym etapie IOB przeprowadzi audyt, poprzedzony wywiadami z Zarządem Kardiosystem Monitoring i wytypowanymi przez niego osobami. IOB uzyska w ten sposób orientację w wyzwaniach, celach i problemach zauważalnych przez menedżerów i pracowników. W ten sposób zostaną wytypowane miejsca o najwyższym potencjale poprawy. Efektem analizy będzie raport z rekomendacjami zmian dla Zamawiającego.

Oczekiwania:

- Bezstronne, obiektywne określenie obszarów wymagających poprawy lub rozwoju.
- Inwentaryzacja stanu obecnych procesów i związanych z nimi zasobów.
- Wskazanie kierunków doskonalenia, które przyniosą największe korzyści.
- Propozycje dalszych kroków optymalizacji i doskonalenia.

Ilość uczestników: 7

Czas przeznaczony na analizę i wnioski: 2 dni

Materiały i ankiety przygotowuje IOB.

Analiza zostanie przeprowadzona w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

Warszawa, dn. 20.04.2017 r.

1.2 Warsztaty strategiczne Hoshin Kanri

IOB przeprowadzi warsztaty z Zarządem i kadrami managerską w celu opracowania nowej strategii rozwoju firmy. Wykorzysta do tego metodę Hoshin Kanri.

Celem warsztatu będzie stworzenie Wizji i Misji przedsiębiorstwa, określenie celów strategicznych spółki Kardiosystem Monitoring oraz określenie mierników ich osiągnięcia, oraz określenie celów rocznych wraz z miernikami oraz sprawdzenie czy cele roczne przyczyniają się do realizacji celów strategicznych.

W ostatnim etapie warsztatu IOB określi z Kardiosystem projekty i inicjatywy rozwojowe Kardiosystem Monitoring wraz z miernikami ich osiągnięcia i sprawdzi ich zbieżność z celami rocznymi.

- Oczekiwane korzyści z przeprowadzenia warsztatów Hoshin Kanri:
- Spojrzenie na firmę z lotu ptaka, uwzględnienie wiele perspektyw od finansów po rozwój talentów.
- Jasne kryteria ustalania celów, priorytetyzacji projektów i podejmowania decyzji.
- Spójne i konstruktywne połączenie tego, co robi Zespół z tym, co chce osiągnąć Zarząd.
- Wskazania dotyczące czynników motywacyjnych pracowników firmy, zorientowane jednocześnie na realizację kluczowych dla firmy działań.
- Czytelne mierniki sukcesu, system wczesnego ostrzegania, kontrola kluczowych projektów w jednym miejscu.

Ilość uczestników: 7

Czas trwania warsztatu: 7 dni roboczych

Analiza zostanie przeprowadzona w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

1.3 Warsztaty Value Stream Design w obszarze obsługi klienta instytucjonalnego

IOB przeprowadzi warsztaty z pracownikami działu Centrum Monitorowania z wykorzystaniem metody mapowania strumienia wartości VSM.

Oczekiwania:

- Sformułowany zostanie tzw. Current State czyli dokładne odwzorowanie obecnego stanu głównych procesów zachodzących w Centrum Monitorowania wraz opomiarowaniem poszczególnych czynności procesu. Mapowanie procesów będzie dotyczyć: Obsługi Klientów instytucjonalnych (relacje B2B)
- Sformułowany zostanie Future State skoncentrowany na eliminacji i skróceniu wszystkich marnotrawstw wykrytych w procesie np. powtarzające się czynności, zbyt długich czasów oczekiwania związanych z przekazaniem informacji lub dokumentów. W tej części zostanie wypracowana również nowa wizja procesu i plan doskonalenia.

Ilość uczestników: 7

Czas trwania warsztatu: 7 dni roboczych

Warsztaty zostaną przeprowadzone w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

1.4 Warsztaty Value Stream Design w obszarze obsługi klienta indywidualnego

IOB przeprowadzi warsztaty z pracownikami działu Centrum Monitorowania z wykorzystaniem metody mapowania strumienia wartości VSM.

Oczekiwania:

- Sformułowany zostanie tzw. Current State czyli dokładne odwzorowanie obecnego stanu głównych procesów zachodzących w Centrum Monitorowania wraz opomiarowaniem poszczególnych czynności procesu. Mapowanie procesów będzie dotyczyć: Klientów indywidualnych (Zamówienia online/ relacje B2C)
- Sformułowany zostanie Future State skoncentrowany na eliminacji i skróceniu wszystkich marnotrawstw wykrytych w procesie np. powtarzające się czynności, zbyt długich czasów oczekiwania związanych z przekazaniem informacji lub dokumentów. W tej części zostanie wypracowana również nowa wizja procesu i plan doskonalenia

Ilość uczestników: 7

Czas trwania warsztatu: 7 dni roboczych

Warsztaty zostaną przeprowadzona w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

1.5 Przygotowanie standardów pracy i szkolenia nowych pracowników

IOB przygotuje standardy pracy w oparciu o wypracowane efekty prac z poprzednich etapów tj. analiz i wywiadów, warsztatów Hoshin Kanri oraz z mapowania procesów Obsługi Klientów instytucjonalnych (relacje B2B), Klientów indywidualnych (Zamówienia online/ relacje B2C).

Druga część będzie mieć charakter warsztatowy, podczas którego przedstawione zostaną nowe metody i techniki szkoleń pracowników osobom odpowiedzialnym za ich wdrożenie do pracy w firmie Kardiosystem Monitoring.

Oczekiwanie korzyści:

- Spisanie jasnych i zgodnych z ustalonymi procesami zasady pracy.
- Skrócony czas wdrażania nowych pracowników.

Ilość uczestników: 7

Czas trwania warsztatu: 8 dni roboczych

Warsztaty zostaną przeprowadzona w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

1.6 Warsztaty Kaizen

IOB przeprowadzi warsztaty z pracownikami Kardiosystem Monitoring w celu identyfikacji potrzebnej funkcjonalności systemu informatycznego, która ma przyczynić się skrócenia czasu obsługi klientów i do wzrostu wydajności pracy.

Oczekiwanie:

- Stworzenie w oparciu o wypracowane w etapie 1.3 i 1.4 procesy specyfikacji systemu informatycznego.

Ilość uczestników: 7

Czas trwania warsztatu: 20 dni roboczych w ciągu 10 tygodni

Warsztaty zostaną przeprowadzona w biurze Kardiosystem Monitoring w Warszawie.

4. Termin realizacji zamówienia

Ogólny termin realizacji zamówienia: od września 2017 r. do maksymalnie końca lutego 2018 r.

Terminy realizacji poszczególnych zadań (1.1-1.6):

Nr zadania	Nazwa zadania	Termin realizacji zadania
1.1	Analiza obecnego poziomu organizacyjnego	wrzesień 2017
1.2	Warsztaty strategiczne Hoshin Kanri	wrzesień – październik 2017
1.3	Warsztaty Value Stream Design w obszarze obsługi klienta instytucjonalnego	październik – listopad 2017
1.4	Warsztaty Value Stream Design w obszarze obsługi klienta indywidualnego	październik – listopad 2017
1.5	Przygotowanie standardów pracy i szkolenia nowych pracowników	grudzień – styczeń 2017
1.6	Warsztaty Kaizen	grudzień 2017 – luty 2018

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany każdego z powyżej podanych terminów w czasie realizacji projektu o +/- 2 miesiące.

5. Miejsce dostawy

KARDIOSYSTEM Monitoring Sp. z o.o.

Warszawa, dn. 20.04.2017 r.

ul. Słowackiego 5/13 m 36
01-592 Warszawa

6. Zamówienie częściowe

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych

7. Informacja o ofercie wariantowej

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

8. Opis warunków udziału w postępowaniu oraz sposobu dokonywania oceny spełnienia tych warunków

8.1. W postępowaniu mogą wziąć udział Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:

- a. Posiadają uprawnienia do wykonywania działalności lub czynności w zakresie odpowiadającym przedmiotowi zamówienia
- b. Posiadają niezbędną wiedzę oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

8.2. Ocena spełnienia warunków udziału w niniejszym postępowaniu dokonana zostanie na zasadzie spełnienia/nie spełnienia w oparciu o informacje zawarte w oświadczeniach złożonych przez Wykonawców.

8.3. Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.

9. Wykaz oświadczeń i dokumentów, jakie mają dostarczyć wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu.

Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia stosowanego Oświadczenia, którego wzór stanowi Załącznik Nr 2 do zapytania ofertowego w celu spełnienia warunków zawartych w pkt. 16 niniejszego zapytania.

10. Osoby uprawnione do porozumienia się z Wykonawcami:

Paweł Kozak
Tel. 792 801 996
e-mail: p.kozak@kardiosystem.pl

11. Miejsce i termin złożenia oferty

Oferty uzupełnione o wymagane załączniki należy składać osobiście lub listownie w nieprzekraczalnym terminie do dnia 27 kwietnia 2017 r.

- na adres Zamawiającego (w ostatnim dniu składania dokumentów do godziny 16:00, obowiązuje data wpływu oferty do Zamawiającego):

KARDIOSYSTEM Monitoring Sp. z o.o.
ul. Słowackiego 5/13 m 36
01-592 Warszawa

- lub pocztą elektroniczną na adres:

p.kozak@kardiosystem.pl

Warszawa, dn. 20.04.2017 r.

Oferty niekompletne lub złożone po wyznaczonym terminie nie będą brały udziału w postępowaniu konkursowym, o czym Wykonawca zostanie powiadomiony drogą elektroniczną. Za termin złożenia oferty przyjmuje się termin dostarczenia do Zamawiającego.

12. Termin związania ofertą

Wykonawca pozostaje związany ofertą przez okres 120 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

13. Termin i miejsce otwarcia ofert

Zamawiający nie przewiduje publicznego otwarcia ofert. Informacja o wyborze wykonawcy zostanie podana do wiadomości w terminie do 7 dni roboczych od terminu zakończenia składania ofert.

14. Kryteria ofert i opis sposobu ich obliczania

Maksymalna liczba punktów możliwych do uzyskania – 100

Lp.	Rodzaj Kryterium oceny oferty	Punktacja	Sposób oceny
1.	Cena	Od 0 do 50	Stosunek ceny najniższej oferty do ceny badanej oferty mnożony przez 50
2.	Potencjał do realizacji zadań	Od 0 do 50	Kryterium stanowić będzie ocenę jakościową stopnia dopasowania potencjału merytorycznego i doświadczenia. Ocena bardzo dobra: 50 punktów; ocena dobra: 40 punktów; ocena dostateczna: 25 punktów; ocena satysfakcjonująca: 15 punkty; brak informacji lub ocena niedostateczna: 0 punktów.

W przypadku, gdy Wykonawca w swojej ofercie nie ustosunkuje się do któregoś ze wskazanych kryteriów oceny, oferta taka podlega ocenie, ale z kryterium tego przyznanych zostaje 0 punktów.

15. Zakres zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania

W szczególnych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość udzielenia wybranemu wykonawcy zamówień uzupełniających i dodatkowych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia negocjacji w celu zmiany warunków płatności oraz zmiany terminów realizacji zamówienia.

16. W postępowaniu nie mogą uczestniczyć podmioty powiązane osobowo lub kapitałowo z Zamawiającym

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między beneficjentem lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu beneficjenta lub osobami wykonującymi w imieniu beneficjenta czynności związane z przygotowaniem i 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,

Warszawa, dn. 20.04.2017 r.

- 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.

17. Pozostałe informacje

Oferent ma prawo nie wyrazić zgody na podanie do wiadomości szczegółów technicznych przedmiotu zamówienia.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do:

- 1) Zmiany warunków udzielania zamówienia zgodnie z punktem 15,
- 2) Unieważnienia postępowania,
- 3) Nie wybrania żadnej z przedstawionych ofert bez podania przyczyny,
- 4) Pozostawienia bez rozpatrzenia oferty niezgodnej z wymogami niniejszego zapytania.

W przypadku zaistnienia powyższych okoliczności Oferentom nie przysługują żadne roszczenia w stosunku do Zamawiającego. Zamawiający informuje, że postępowanie nie jest prowadzone w oparciu o ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych, dlatego nie jest możliwe stosowanie środków odwoławczych określonych w tej ustawie.

18. Publikacja zapytania ofertowego

Zapytanie ofertowe zostało opublikowane:

- na stronie internetowej zamawiającego www.mobileholter.pl

Informacja o wyniku postępowania zostanie wysłana do każdego Wykonawcy, który złożył ofertę oraz umieszczona na wskazanych powyżej stronach internetowych.

(Pieczęć i podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Zamawiającego)



KARDIOSYSTEM
Monitoring Sp. z o.o.
04-628 Warszawa, ul. Alpejska 4a
KRS 0000413601
REGON 145966813, NIP 952-211-78-23