

Warszawa, 16.03.2026 r.

zamawiający:

Fundacja LOTTO
im. Haliny Konopackiej
ul. Targowa 25
03 -728 Warszawa

ZAPYTANIE OFERTOWE

Zwracamy się z prośbą o przedstawienie oferty cenowej na realizację zamówienia:

Realizacja i obsługa infolinii informacyjnej telefonicznej, mailowej, formularza kontaktowego oraz automatycznego chatbota

Zamawiający:

Fundacja LOTTO im. Haliny Konopackiej z siedzibą przy ul. Targowej 25, 03-728 Warszawa, NIP 113-279-19-96.

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest realizacja kompleksowej obsługi infolinii informacyjnej obejmującej kontakt telefoniczny, mailowy, formularz kontaktowy oraz chatbot 24/7, wraz z raportowaniem, kontrolą jakości i organizacją pracy.

2. Założenia dotyczące wolumenu obsługi

- a) Średnio 1000 zapytań mailowych i z formularza miesięcznie.
- b) Średnio 1000 połączeń telefonicznych miesięcznie.
- c) zapytania przez chatbot - pozwalające na częściową automatyzację zapytań telefonicznych i mailowych.
- d) Zakładany średni czas obsługi czynności:
 - Rozmowa telefoniczna – 4 min
 - Mail/formularz – 10 min

3. Wymagania dotyczące obsługi

Organizacja zespołu:

- 2 osoby na pełen etat w godzinach 8:00–16:00 (pon.–pt.).
- 2 dodatkowe osoby (ok. 60h/mies.) na piki i zastępstwa.

Godziny pracy kanałów:

- Telefon: 10:00–16:00 (pon.–pt.)
 - Email i formularz: odpowiedź
- Chatbot: 24/7

FUNDACJA LOTTO
im. Haliny Konopackiej

adres: ul. Targowa 25
03-728 Warszawa
NIP: 1132791996
KRS: 0000345434

biuro: ul. Kijowska 5
03-738 Warszawa
tel.: 222 902 903
22 618 66 77

e-mail: fundacja@fundacjalotto.pl
strona: www.fundacjalotto.pl
Nr konta bankowego:
53 1020 1026 0000 1702 0221 9673



4. Zakres usług w ramach roboczogodziny

- Obsługa zapytań we wszystkich kanałach.
- Harmonogramowanie i organizacja pracy.
- Kontrola jakości i szkolenia wewnętrzne.
- Raportowanie według ustalonych parametrów.
- Obsługa i rozwój chatbota.

5. Szczegóły zamówienia:

a) Realizacja zamówienia w terminie Preferowanym: jak najszybciej po wyborze wykonawcy, nie później niż od **20.04.2026** r. do **30.04.2027**r. – z opcją przedłużenia.

b) Wykonawca zobowiązany jest do:

- zapewnienia obsługi zapytań we wszystkich wymaganych kanałach (telefon, e-mail, formularz www, chatbot);
- utrzymania dostępności konsultantów zgodnie z ustalonym harmonogramem i zakresem godzin pracy;
- realizacji obsługi zgodnie z obowiązującymi SLA i ustalonymi standardami jakości;
- prowadzenia bieżącej komunikacji z Zamawiającym oraz zgłaszania istotnych kwestii operacyjnych;
- zapewnienia odpowiedniej liczby przeszkolonych konsultantów, w tym organizacji zastępstw oraz obsługi zwiększonego wolumenu;
- utrzymania i rozwijania bazy wiedzy konsultantów i chatbota zgodnie z przekazywanymi aktualizacjami;
- prowadzenia kontroli jakości obsługi oraz wdrażania działań usprawniających;
- przygotowywania i przekazywania raportów zgodnie z ustalonym zakresem i częstotliwością;
- zapewnienia infrastruktury technicznej niezbędnej do prawidłowego świadczenia usługi;
- zachowania poufności danych oraz przestrzegania obowiązujących przepisów (w tym RODO);
- udziału konsultantów w szkoleniach organizowanych przez Zamawiającego oraz prowadzenia szkoleń wewnętrznych.

c) minimalne oczekiwane SLA (Umowa dotycząca poziomu usług):

- zapewnienia miesięcznej odbieralności przychodzących połączeń telefonicznych na poziomie minimum 70% wszystkich przychodzących połączeń telefonicznych;
- zapewnienia miesięcznej obsługi minimum 75% wszystkich wiadomości przychodzących za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 24 godzin;
- zapewnienia miesięcznej obsługi minimum 90% wszystkich wiadomości przychodzących za pomocą poczty elektronicznej w terminie do 72 godzin;
- Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, aby 100% wszystkich przychodzących kontaktów (telefonicznych lub pisemnych) zostało co najmniej w jednej z poniższych form prawidłowo przepracowanych:
 - obsługowanych – udzielono kompletnej odpowiedzi,
 - przekazanych Zamawiającemu – w przypadku zapytań, które:
 - przekraczają zakres wiedzy przekazanej konsultantom,



- wymagają decyzji, której konsultant nie może podjąć,
- zawierają treści niestandardowe lub wymagające interpretacji merytorycznej Zamawiającego.
- Zarchiwizowane jako korespondencja niechciana (SPAM)

Za „przekazanie” uznaje się poprawne skierowanie zapytania do Zamawiającego wraz z krótkim opisem sprawy w czasie umożliwiającym zachowanie pozostałych SLA (np. dla maili – przekazanie w ramach pierwotnej reakcji do 24/72 godzin).

6. Wymagania stawiane oferentom:

- a) wykonawca powinien posiadać niezbędną wiedzę techniczną i doświadczenie oraz dysponować potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
- b) wykonawca powinien znajdować się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej prawidłowe wykonanie zamówienia.
- c) Doświadczenie w obsłudze infolinii lub kontaktu wielokanałowego.
- d) Zaplecze technologiczne do realizacji usługi.
- e) Zdolność do utrzymania wymagań dotyczących obsługi.

7. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty dla każdej z części przedmiotu zamówienia, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert:

- a) Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierować się następującym kryterium

L.p.	Kryterium	Liczba punktów (waga)
1.	Cena za wykonanie zamówienia	50 pkt
2.	Poziom zapewnienia SLA	25 pkt
3.	Termin gotowości	25 pkt

- b) W kryterium „Cena za wykonanie zamówienia” najwyższą liczbę punktów (50) otrzyma oferta zawierająca najniższą cenę brutto, a każda następna odpowiednio zgodnie ze wzorem:

Liczba punktów oferty = (cena oferty najniżej skalkulowanej × 100) / cena oferty ocenianej × 0,5 (efekt końcowy to max 50 pkt)



- c) W kryterium „Poziom zapewnienia SLA” Zamawiający ocenia wszystkie oferty pod kątem jakości zaproponowanego SLA (poziomów procentowych, czasu reakcji). Następnie układa je od najlepszej do najgorszej. Najlepsza otrzymuje 25 pkt, a każda kolejna o 1 pkt mniej. (efekt końcowy to max 25 pkt)
- d) W kryterium „Termin gotowości” najwyższą liczbę punktów (25) otrzyma oferta zawierająca najkrótszy termin osiągnięcia gotowości liczony w dniach od daty otwarcia ofert, a każda następna odpowiednio zgodnie ze wzorem:
- $$\text{Liczba punktów oferty} = (\text{czas oferty najkrócej skalkulowanej} \times 100) / \text{czas oferty ocenianej} \times 0,25$$
- (efekt końcowy to max 25 pkt)

8. Złożona oferta powinna zawierać co najmniej:

- a) Dane identyfikacyjne oferenta.
- b) Opis sposobu realizacji usługi.
- c) Cena za wykonanie zamówienia (część stała i zmienna).
- d) Zakres zapewnienia SLA.
- e) Deklaracja spełnienia wymagań dotyczących obsługi – Referencje.
- f) Proponowany termin gotowości obsługi.

9. Miejsce i termin składania oraz otwarcia ofert:

- a) oferty należy składać w terminie do dnia 24.03.2026 r. do godz. 15:00 w jednej z następujących form:
- **w formie papierowej** – w postaci oryginałów dokumentów, złożonych w siedzibie zamawiającego: Fundacja LOTTO, ul. Kijowska 1, 03-738 Warszawa, Koperta winna posiadać oznaczenie: „Realizacja i obsługa infolinii informacyjnej - oferta”
 - **w formie elektronicznej** – w postaci podpisanych przez oferenta skanów dokumentów lub dokumentów podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym przesłanych na adresy:
jgornicki@fundacjalotto.pl
jbarlak@fundacjalotto.pl
- b) oferty otrzymane przez zamawiającego po terminie nie będą rozpatrywane. Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie zamawiającego dnia: 25.03.2026 r.

W ramach postępowania wyklucza się możliwość udzielenia zamówienia podmiotowi powiązanemu osobowo lub kapitałowo z zamawiającym.

