

WARUNKI UCZESTNICTWA W POSTĘPOWANIU

na realizację zamówienia na udostępnienie Zamawiającemu centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna

postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone zgodnie z *Regulaminem uruchamiania zamówień do których nie stosuje się przepisów ustawy prawo zamówień publicznych*,

postępowanie poprzedzone było przeprowadzeniem dialogu technicznego

1. Nazwa oraz adres Zamawiającego.

Gmina Olsztyn

NIP 739-384-70-26,

Regon 510742362,

Postępowanie prowadzi:

Wydział Administracyjno-Gospodarczy

Pl. Jana Pawła II Nr 1

10-101 Olsztyn

tel. 089 527 31 11, fax. 089 527 55 27

bip.olsztyn.eu

e-mail: administracja@olsztyn.eu

osoba uprawniona do porozumiewania się z Wykonawcami:

Sebastian Motus, tel. 89 535 18 15, 697 881 885 , e-mail: motus.sebastian@olsztyn.eu

2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest udostępnienie Zamawiającemu przez Wykonawcę centralnego systemu do zarządzania obsługą klientów w punktach obsługi klienta Urzędu Miasta Olsztyna (Systemu), obejmujące oddanie Zamawiającemu przez Wykonawcę do korzystania (najem) Urządzeń, w tym, Serwera oraz świadczenie usługi zapewnienia możliwości korzystania z Oprogramowania w modelu SaaS, na warunkach i w sposób określony we wzorze umowy wraz z załącznikami stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu.

Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia, sposób realizacji niezbędny do wykonania przedmiotu zamówienia określają załącznik nr 1 (Opis przedmiotu zamówienia) oraz załącznik nr 2 (Szczegółowy opis asysty technicznej oraz obsługi Sprzętu, Serwera i Systemu) do wzoru umowy.

3. Warunki udziału w postępowaniu oraz dokumenty potwierdzające spełnianie tych warunków.

Lp.	Opis warunku	Wymagane dokumenty potwierdzające spełnienie warunku
1.	Posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania, w szczególności koncesji, zezwolenia lub licencji na podjęcie działalności gospodarczej w zakresie objętym zamówieniem publicznym	W celu potwierdzenia spełnienia warunku Wykonawca przedstawi aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, dokumenty winny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert
2.	Posiadanie wiedzy i doświadczenia	W celu potwierdzenia spełnienia warunku Wykonawca wykaże że posiada wiedzę i doświadczenie we wdrażaniu systemów zarządzania obsługą klientów poprzez wskazanie realizacji min. 2 zamówień o wartości min. 30.000,00zł brutto (każda realizacja) w zakresie świadczenia usługi (minimum jeden rok) korzystania z systemu w modelu SaaS lub dostawy i wdrożenia systemu, w okresie ostatnich trzech lat przed terminem składania ofert oraz załączenie dowodów, że zostały one należycie wykonane.

4. Opis sposobu przygotowania oferty.

Ofertę należy sporządzić na Formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik do Warunków. Na ofertę składają się: wypełniony formularz ofertowy oraz wszelkie pozostałe wymagane dokumenty (w tym oświadczenia, załączniki itp.) zgodnie z pkt. 4.

1) wymagania podstawowe:

- a) każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę i zaproponować tylko jedną cenę. Złożenie przez Wykonawcę więcej niż jednej oferty spowoduje jej odrzucenie,
- b) oferta musi być podpisana przez osobę lub osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy. Podpis winien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny (z podaniem imienia i nazwiska). Jeżeli z dokumentu określającego status prawny Wykonawcy lub pełnomocnictwa wynika, iż do reprezentowania Wykonawcy upoważnionych jest łącznie kilka osób, dokumenty wchodzące w skład oferty muszą być podpisane przez wszystkie te osoby,
- c) upoważnienie osób podpisujących ofertę do jej podpisania musi bezpośrednio wynikać z dokumentów dołączonych do oferty. Oznacza to, że jeżeli upoważnienie takie nie wynika wprost z dokumentu stwierdzającego status prawny Wykonawcy to do oferty należy dołączyć oryginał lub poświadczoną notarialnie kopię stosownego pełnomocnictwa, określającego jego zakres i wystawionego przez osoby do tego upoważnione.
- d) Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty,
- e) zaleca się, aby Wykonawca zdobył wszelkie informacje, które mogą być konieczne do przygotowania oferty oraz podpisania umowy.

2) forma oferty:

- a) Zamawiający ustala wzór formularza ofertowego, który powinien stanowić pierwszą stronę składanej oferty,
 - b) ofertę należy sporządzić pisemnie w języku polskim, w jednym egzemplarzu. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski,
 - c) ofertę należy sporządzić w sposób trwały (np. na maszynie do pisania, komputerze, długopisem lub nieścieralnym atramentem),
 - d) formularz ofertowy, oświadczenia Wykonawcy należy złożyć w formie oryginałów. Upoważnienia (pełnomocnictwa) należy złożyć w formie oryginałów lub w kopii poświadczonej notarialnie. Pozostałe dokumenty muszą być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. Dokumenty złożone w formie kserokopii muszą być opatrzone na każdej zapisanej stronie klauzulą „ZA ZGODNOŚĆ Z ORYGINAŁEM” i poświadczone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
 - e) Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości, co do jej prawdziwości,
- 3) informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 153, poz. 1503):
- a) Wykonawca może zastrzec w ofercie stosownym oświadczeniem, iż Zamawiający nie będzie mógł ujawnić informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, tj. nieujawnione do wiadomości publicznej informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, co do których przedsiębiorca podjął niezbędne działania w celu zachowania ich poufności,
 - b) w sytuacji, gdy Wykonawca zastrzeże w ofercie informacje, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa lub są jawne na podstawie odrębnych przepisów, informacje te będą podlegały udostępnieniu na takich samych zasadach jak pozostałe niezastrzeżone dokumenty,
 - c) Zamawiający nie ujawni informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert zastrzegł oraz wyказаł stosownym oświadczeniem, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.
 - d) Wykonawca nie może zastrzec swojej nazwy (firmy) oraz adresu, informacji dotyczących ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie.
- 4) Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia (dotyczy przetargu z ogłoszeniem):
- a) Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie niniejszego zamówienia, a oferta taka spełniać musi następujące wymagania:
 - b) Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia muszą ustanowić Pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie niniejszego zamówienia albo do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo musi być podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania poszczególnych Wykonawców i w formie oryginału lub w kopii poświadczonej notarialnie musi znajdować się w ofercie

wspólnej Wykonawców. Pełnomocnictwo może być udzielone w szczególności:

- łącznie przez wszystkich Wykonawców (jeden dokument),
 - oddzielnie przez każdego z nich (tyle dokumentów ilu Wykonawców).
- c) Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia solidarnie odpowiadają za podpisanie umowy, jej wykonanie,
- d) w ofercie powinien być podany adres do korespondencji i kontakt telefoniczny z pełnomocnikiem Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia. Wszelka korespondencja dokonywana będzie wyłącznie z podmiotem występującym jako Pełnomocnik,
- e) w odniesieniu do wymagań postawionych przez Zamawiającego, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia, łącznie muszą spełnić postawiony przez Zamawiającego warunki.

5. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny oferty.

- 1) Cena – waga 100%

Punkty obliczone zostaną według wzoru:

$$\text{Ilość uzyskanych punktów} = \frac{\text{Najniższa cena brutto spośród badanych ofert}}{\text{Cena brutto badanej oferty}} \times 100$$

(wynik działania zostanie zaokrąglony do 2 miejsc po przecinku)

Maksymalna ilość punktów w kryterium cena oferty - 100

6. Opis sposobu obliczenia ceny.

- 1) obowiązującym rodzajem wynagrodzenia jest ryczałt / wynagrodzenie kosztorysowe. Podstawą wyliczenia ceny ofertowej powinna być dla wykonawcy jego własna wycena, oparta na rachunku ekonomicznym kalkulacja.
- 2) cena oferty musi zawierać wszelkie koszty niezbędne do zrealizowania zamówienia. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia ryczałtowego określonego w ofercie.
- 3) Wykonawca musi przewidzieć wszystkie okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę zamówienia.
- 4) cena oferty musi zawierać wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia,
- 5) cena musi być wyrażona w polskich złotych, liczbowo z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku w ten sposób, że końcówki kwot wynoszące mniej niż 0,5 groszy pomijają się, a końcówki kwot wynoszące 0,5 grosza i wyżej zaokrągla się do 1 grosza. Cena musi zawierać należny podatek VAT.
- 6) Zamawiający poprawi w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie, informując o tym niezwłocznie Wykonawcę, którego oferta została poprawiona. Przez oczywistą omyłkę pisarską w szczególności należy rozumieć widoczne, wbrew zamierzeniu niewłaściwe

- użycie wyrazu, widocznie mylną pisownią wyrazu, ewidentny błąd gramatyczny, niezamierzone opuszczenie wyrazu (ów) lub jego części,
- 7) Zamawiający poprawi oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek, informując o tym niezwłocznie Wykonawcę, którego oferta została poprawiona,
 - 8) Zamawiający poprawi błąd polegający na zastosowaniu przy obliczaniu ceny błędnej stawki podatku od towarów i usług.

7. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami, przekazywania oświadczeń i dokumentów oraz osoby uprawnione do porozumiewania się z Wykonawcami.

- 1) Zamawiający urzęduje w następujących dniach (pracujących) i godzinach:
 - a) poniedziałek – od godz. 8.00 do godz. 16.00,
 - b) wtorek – piątek – od godz. 7.30 do godz. 15.30.
- 2) Zamawiający dopuszcza porozumiewanie się za pomocą faksu i e-maila, przy przekazywaniu następujących dokumentów:
 - a) pytania i wyjaśnienia dotyczące treści warunków uczestnictwa w postępowaniu,
 - b) zmiana treści warunków uczestnictwa w postępowaniu,
 - c) wniosek o wyjaśnienie i wyjaśnienie treści oferty,
 - d) informacja o poprawieniu ofert,
 - e) wezwanie Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie terminu związania ofertą,
 - f) oświadczenie Wykonawcy o przedłużeniu terminu związania ofertą,
 - g) zawiadomienie o wyborze najkorzystniejszej oferty,
 - h) zawiadomienie o unieważnieniu postępowania,
- 3) jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują ww. oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem albo e-mailem, każda ze stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania. W przypadku przekazywania dokumentów faksem lub e-mailem dowód transmisji danych oznacza, że Wykonawca otrzymał korespondencję w momencie jej przekazania przez Zamawiającego, niezależnie od ewentualnego potwierdzenia faktu jej otrzymania. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za niesprawne działanie urządzeń Wykonawcy,
- 4) adres do korespondencji zamieszczony jest w rozdziale I niniejszych warunków uczestnictwa w postępowaniu. Zamawiający wymaga, aby wszelkie pisma związane z postępowaniem, były kierowane wyłącznie na ten adres,
- 5) Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści warunków uczestnictwa w postępowaniu. Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień.
- 6) treść zapytania i wyjaśnienia zostaną zamieszczone na stronie internetowej, (postępowanie prowadzone w trybie przetargu z ogłoszeniem lub negocjacji),
- 7) w uzasadnionych przypadkach, przed upływem terminu składania ofert Zamawiający może zmienić treść warunków. Dokonaną zmianę, Zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano warunki, a jeżeli warunki są udostępniane na stronie internetowej, zamieszcza ją także na tej stronie,
- 8) jeżeli w wyniku zmiany treści warunków nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert,
- 9) jeżeli zmiana treści warunków prowadzi do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu (postępowanie prowadzone w trybie przetargu z ogłoszeniem lub negocjacji),

- Zamawiający zamieszcza ogłoszenie o zmianie ogłoszenia na stronie BIP,
- 10) jeżeli w wyniku zmiany treści warunków udziału w postępowaniu niezbędny jest dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert,
 - 11) o przedłużeniu terminu składania ofert Zamawiający niezwłocznie zawiadomi Wykonawców. Informację powyższą Zamawiający zamieści również na stronie internetowej: bip.olsztyn.eu

8. Informacje o formalnościach, jakie winny być dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia.

- 1) przed podpisaniem umowy Wykonawca, którego oferta uznana zostanie za najkorzystniejszą, zobowiązany będzie do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10% ceny całkowitej podanej w ofercie nie później niż w dniu zawarcia umowy. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
- 2) w zawiadomieniu wysłanym do Wykonawcy, którego oferta uznana zostanie za najkorzystniejszą, Zamawiający określi termin wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy oraz poinformuje o formalnościach związanych z podpisaniem umowy o treści zgodnej ze wzorem załączonym do warunków uczestnictwa w postępowaniu.
- 3) brak wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie spowoduje, że zawarcie umowy w sprawie zamówienia publicznego stanie się niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, co skutkować będzie odrzuceniem jego oferty i wyborem kolejnej.

9. Wzór umowy, jaką Zamawiający zamierza zawrzeć z wybranym Wykonawcą stanowi załącznik do niniejszych Warunków uczestnictwa w postępowaniu.

10 Załączniki:

- 1) Wzór umowy.
- 2) Formularz oferty.

Opracował	Zatwierdził
<i>Sebastian Motus</i>	<i>Dyrektor Wydziału</i> <i>Wojciech Goljat</i>

Olsztyn, dnia 04.10.2017r.