

# 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.	<b>Posiadania uprawnień</b> 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.	<b>Posiadanie wiedzy i doświadczenia</b>	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) wnioski 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](http://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 5% 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.

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

Olsztyn, dnia 04.10.2017r.