

## ZAPYTANIE OFERTOWE

***„Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu  
Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”***

znak postępowania: ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018]

Zatwierdzam:

---

*podpis Zamawiającego*

**Warszawa, 12 kwietnia 2018 roku – aktualizacja z dnia 19 kwietnia 2018 r.**

**I. Nazwa oraz adres Zamawiającego:**

**Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowy Instytut Badawczy (zwana dalej „NASK”)**

ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa

Tel.: +48 223808200 Faks: +48 223808391

E-mail: zakupy.ose@nask.pl

Adres strony internetowej: [www.nask.pl](http://www.nask.pl)

**II. Zasady prowadzenia postępowania:**

1. Niniejsze zapytanie ofertowe (zwane dalej „Postępowaniem”, „Zapytaniem”) prowadzone będzie w sposób zapewniający przejrzystość oraz zachowanie uczciwej konkurencji i równego traktowania Wykonawców.
2. W związku z faktem, iż przedmiot niniejszego zamówienia dotyczy zamówień, o których mowa w art. 4 pkt 10 lit. a ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2017 poz. 1579 z późn. zm.) – dalej ustawy Pzp, do postępowania nie mają zastosowanie przepisy określone w ustawie Pzp.
3. Postępowanie prowadzone jest w języku polskim.

**III. Przedmiot zamówienia:**

1. Przedmiotem Zamówienia jest: usługa polegająca na dostarczeniu, wdrożeniu, uruchomieniu i udostępnieniu systemu contact center na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (zwanej dalej „OSE”).  
OSE jest publiczną siecią telekomunikacyjną służącą świadczeniu publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jednostkom oświatowym. Obowiązek wykonywania zadań operatora OSE został powierzony NASK, zgodnie z ustawą z dnia 27 października 2017 r. o Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2184).
2. Cel zamówienia: dostarczenie i uruchomienie usługi udostępnienia systemu służącego do obsługi infolinii i innych środków komunikacji (e-mail, chat) w celu komunikacji z podmiotami trzecimi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej (OSE).
3. Szczegółowy opis, zakres i warunki realizacji zamówienia określa Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) - stanowiący Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego oraz Istotne Postanowienia Umowy (IPU) – stanowiące Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego.
4. Oznaczenie przedmiotu zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
  - 72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
  - 72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego
  - 72253200-5 Usługi w zakresie wsparcia systemu
  - 72212000-4 Usługi programowania oprogramowania aplikacyjnego
5. **Termin realizacji zamówienia:**
  - 1) **Etap Wdrożenia** - **35 dni** od dnia zawarcia umowy;
  - 2) **Etap Udostępnienia** - **11 miesięcy** od dnia podpisania Protokołu odbioru Etapu Wdrożenia.  
Szczegółowy opis terminu realizacji przedmiotu zamówienia został opisany w Załączniku nr 6 do Zapytania ofertowego (IPU).
6. Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w realizacji zamówienia.

7. Wykonawca ma obowiązek wskazać w Formularzu „Oferta” (stanowiącym Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego) części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podać firmy podwykonawców.

**IV. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny ich spełnienia, przestanki wykluczenia oraz oświadczenia i dokumenty na potwierdzenie spełnienia warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw do wykluczenia:**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej:
  - 1) **wiedzy i doświadczenia** tj. wykażą się należytych wykonaniem, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, co najmniej:
    - dwóch usług każda obejmująca wdrożenie i uruchomienie systemu contact center o wartości co najmniej 100 000,00 zł brutto.
  - 2) **potencjału kadrowego** tj. wskażą osoby, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, legitymujące się kwalifikacjami zawodowymi i doświadczeniem niezbędnym do wykonywania zamówienia. Wykonawca na każdą funkcję wymienioną poniżej, wskaże osoby, które spełniają następujące wymagania:
    - a) **Specjalista ds. wdrożeń, który posiada:**
      - wykształcenie wyższe;
      - doświadczenie wynikające z pełnienia roli specjalisty ds. wdrożenia systemu w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert w co najmniej dwóch usługach z których każda obejmowała swoim zakresem: wdrożenie i uruchomienie systemu contact center o wartości co najmniej 100 000,00 zł brutto.
    - b) **Specjalista ds. architektury systemów informatycznych/teleinformatycznych, który posiada:**
      - wykształcenie wyższe;
      - doświadczenie wynikające z pełnienia roli specjalisty ds. architektury systemów informatycznych/teleinformatycznych w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, w co najmniej jednej usłudze obejmującej swoim zakresem: wdrożenie i uruchomienie systemu informatycznego/teleinformatycznego w tym jego integracji z innymi systemami.

**UWAGA:**

- W przypadku wymagań dotyczących potencjału kadrowego niedopuszczalne jest wskazanie tej samej osoby do pełnienia więcej niż jednej funkcji z wskazanych powyżej.
  - Zamawiający nie dopuszcza sumowania wartości usług dla potwierdzenia spełnienia w/w warunków udziału w postępowaniu.
  - W przypadku, gdy w ramach realizacji wskazanej przez Wykonawcę usługi, poza zakresem wymaganym przez Zamawiającego, były wykonywane również inne świadczenia, wykazana musi zostać wartość dotycząca tej części usługi, która obejmowała zakresem usługi, o których mowa powyżej.
  - Zamawiający nie uzna faktury VAT jako dowodu określającego czy dostawy zostały wykonane należycie.
2. W celu potwierdzenia spełnienia ww. warunków udziału w postępowaniu, należy złożyć:
    - 1) **„Wykaz usług”** wykonanych w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich przedmiotu, wartości, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane oraz załączeniem

dowodów określających, czy usługi te zostały wykonane należycie (referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane) – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego.

- 2) „**Wykaz osób**” skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonywania zamówienia oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego.

3. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawcę:

- 1) w stosunku do którego otwarto likwidację, w zatwierdzonym przez sąd układzie w postępowaniu restrukturyzacyjnym jest przewidziane zaspokojenie wierzycieli przez likwidację jego majątku lub sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 332 ust. 1 ustawy z dnia 15 maja 2015 r. – Prawo restrukturyzacyjne (Dz.U. z 2015 r. poz. 978, z późn. zm.) lub którego upadłość ogłoszono, z wyjątkiem wykonawcy, który po ogłoszeniu upadłości zawarł układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego, chyba że sąd zarządził likwidację jego majątku w trybie art. 366 ust. 1 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. – Prawo upadłościowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 233 z późn. zm.).
- 2) Wykonawcę, który nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w rozdziale IV pkt 1 powyżej.

4. W celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia Wykonawcy z udziału w postępowaniu, na podstawie przesłanki, o której mowa w rozdziale IV pkt 3 ppkt 1), Wykonawca zobowiązany jest złożyć następujące dokumenty:

- 1) odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 2) Dokumenty składane przez podmioty zagraniczne:
  - a) Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 4 ppkt 1 niniejszego rozdziału składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że: nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
  - b) Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentu, o których mowa w ppkt 2a powyżej zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy. Dokument powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 3) Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia oświadczeń lub dokumentów, o których mowa powyżej, jeżeli Zamawiający może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2017 poz. 570 z późn. zm.).

Jeżeli Wykonawca nie złoży wraz z Ofertą oświadczeń lub dokumentów, o których mowa powyżej zobowiązany jest wskazać w pkt. 10 Oferty jaki dokument Zamawiający może uzyskać oraz wskazać odpowiednią bazę danych.

5. Wartości podane w walutach innych niż złoty polski przeliczone zostaną przez Zamawiającego według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z dnia ukazania się Zapytania ofertowego lub jeśli w danym dniu nie zostały opublikowane kursy, to według średniego kursu Narodowego Banku Polskiego z pierwszego dnia po ukazaniu się Zapytania ofertowego.
6. Ocena spełniania ww. warunku zostanie dokonana według formuły „spełnia – nie spełnia”.
7. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia.
  - 1) W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, żaden z nich nie może podlegać wykluczeniu, o którym mowa w rozdziale IV pkt 3 ppkt 1), natomiast spełnianie warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdz. IV pkt 1 muszą spełniać łącznie.
  - 2) W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument o którym mowa w rozdziale IV pkt 4 ppkt 1) składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie, natomiast dokumenty, o których mowa w rozdziale IV pkt 2 składa Wykonawca/Wykonawcy, który/którzy wykazuje/ą spełnianie warunków, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1.
8. Wykonawca może, w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych (tj. wiedzy i doświadczeniu oraz potencjale kadrowym) innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.
9. Wykonawca, który polega na zdolnościach technicznych lub zawodowych (tj. wiedzy i doświadczeniu oraz potencjale kadrowym) innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając **zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia**.
10. Zamawiający ocenia, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe (tj. wiedza i doświadczenie oraz potencjał kadrowy), pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu.
11. W odniesieniu do warunków dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, Wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, jeśli podmioty te zrealizują usługi, do realizacji których te zdolności są wymagane.
12. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe (tj. wiedza i doświadczenie lub potencjał kadrowy) podmiotu, o którym mowa w rozdz. IV pkt 8, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający zażąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:
  - 1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
  - 2) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe, o których mowa w rozdz. IV pkt 8.

#### V. Opis sposobu sporządzenia oferty:

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie więcej niż jednej oferty lub złożenie oferty spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez Wykonawcę.
2. Wykonawca składa ofertę zgodnie z wymaganiami określonymi w Zapytaniu. Treść oferty musi odpowiadać treści Zapytania ofertowego.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych i ofert wariantowych.
4. Oferta składa się z:

- 1) Wypełnionego i podpisanego **Formularza „Oferta”** – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego.
- 2) Wypełnionego i podpisanego **Formularza Cenowego** – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.
- 3) Wypełnionego i podpisanego „**Wykazu usług**” – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego, wraz z **dowodami** potwierdzającymi należyte ich wykonanie – złożonego w celu potwierdzania spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdz. IV pkt 1 ppkt 1) Zapytania ofertowego.
- 4) Wypełnionego i podpisanego „**Wykazu osób**” – według wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego – złożonego w celu potwierdzania spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w rozdziale IV pkt 1 ppkt 2) Zapytania ofertowego
- 5) **Odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji informacji o działalności gospodarczej**, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 6) **Zobowiązania innego podmiotu**, na zasobach którego polega Wykonawca zgodnie z rozdz. IV pkt 8 - 11 – Zapytania ofertowego, do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia lub inne dokumenty potwierdzające, że Wykonawca będzie dysponował tymi zasobami - w przypadku gdy Wykonawca polega na zdolnościach innych podmiotów w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu.
5. W przypadku zastrzeżenia części oferty jako tajemnica przedsiębiorstwa, Wykonawca powinien załączyć do oferty stosowne wyjaśnienia mające wykazać, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
6. **Oferta musi być sporządzona z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.**
7. **Oferta wraz z załącznikami** (a także zmiana oferty, powiadomienie Zamawiającego o wycofaniu złożonej przez Wykonawcę oferty) **musi być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy**, zgodnie z formą reprezentacji Wykonawcy określoną w rejestrze lub innym dokumencie właściwym dla danej formy organizacyjnej Wykonawcy albo przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy.
8. **Jeżeli** osoba/osoby podpisująca ofertę działa na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo to musi w swej treści jednoznacznie wskazywać uprawnienie do podpisania oferty. **Pełnomocnictwo do podpisania oferty** w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii musi zostać dołączone do oferty (o ile pełnomocnictwo do podpisania oferty nie wynika z innych dokumentów załączonych przez Wykonawcę).
9. W przypadku **Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia**, Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia. Pełnomocnictwo w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii musi zostać dołączone do oferty.
10. Oferta wraz z załącznikami musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w innym języku niż język polski powinien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski. W razie wątpliwości uznaje się, iż wersja polskojęzyczna jest wersją wiążącą.
11. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

## VI. Miejsce oraz termin składania ofert:

1. Ofertę wraz z oświadczeniami i dokumentami należy złożyć w siedzibie Zamawiającego w Warszawie.

<b>Miejsce:</b>	<b>Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa</b>
<b>Termin składania ofert:</b>	<b>do dnia 24.04.2018 r. do godz. 12:00.</b>

2. Zamawiający zastrzega możliwość przedłużenia terminu składania ofert. Informację o przedłużeniu terminu składania ofert, Zamawiający zamieści na stronie internetowej, na której zostało zamieszczone niniejsze Zapytanie ofertowe.
3. Wykonawca powinien umieścić ofertę w nieprzezroczystej i zabezpieczonej kopercie. Koperta powinna być zaadresowana i oznaczona następująco:

**Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa - Państwowy Instytut Badawczy  
ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa**

**Oferta w postępowaniu o udzielenie zamówienia dot.:**

**„Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”  
nie otwierać przed dniem 24.04.2018r., godz. 12.00  
znak postępowania ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE 2018]**

4. Oferta otrzymana przez Zamawiającego po terminie składania ofert nie będzie rozpatrzona oraz zostanie niezwłocznie zwrócona Wykonawcy.
5. Zamawiający otworzy i oceni złożone oferty – nie wcześniej niż po upływie terminu wyznaczonego na ich składanie.
6. Informacja o ofertach, które zostały złożone w postępowaniu zostanie zamieszczona na stronie internetowej na której zostało zamieszczone niniejsze Zapytanie ofertowe, niezwłocznie po otwarciu ofert.
7. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę pod warunkiem, że nastąpi to przed wyznaczonym przez Zamawiającego terminem składania ofert. Powyższa zmiana oferty lub złożenie oświadczenia o wycofaniu oferty wymaga formy pisemnej. Zmiana oferty oraz oświadczenie o wycofaniu oferty powinno być opakowane i zaadresowane w ten sam sposób co oferta. Koperta będzie dodatkowo oznaczona określeniem „ZMIANA” lub „WYCOFANIE”. Do oświadczenia o zmianie lub wycofaniu oferty Wykonawca dołączy stosowne dokumenty, potwierdzające, że oświadczenie o zmianie lub wycofaniu zostało podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy.

## VII. Opis sposobu porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami:

1. W niniejszym postępowaniu składane przez Wykonawców oferty wraz z załącznikami (z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej), zmiany oferty, powiadomienie o wycofaniu złożonej oferty, **muszą zostać złożone w formie pisemnej, natomiast pełnomocnictwa muszą zostać złożone w oryginale lub notarialnie poświadczonej kopii.**

2. Dokument, o którym mowa w rozdziale V pkt 4 ppkt 3 Zapytania ofertowego tj. dowody potwierdzające należyte wykonanie usług wskazanych w „Wykazie usług”- należy złożyć w oryginale lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, a w przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia – składa odpowiednio Wykonawca, którego dany dokument dotyczy.
3. Wezwania Zamawiającego oraz pozostałe oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują sobie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, przy czym każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
4. Zamawiający wymaga, aby cała korespondencja dotycząca przedmiotowego postępowania prowadzona była w języku polskim.
5. Osobą uprawnioną do kontaktów z Wykonawcami jest: Tomasz Kiełbus, email: zakupy.ose@nask.pl.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego, kierując wnioskiem o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego na adres podany w pkt 5 powyżej.
7. Zamawiający zobowiązany jest udzielić wyjaśnień, jeśli prośba Wykonawcy o udzielenie wyjaśnień treści Zapytania ofertowego wpłynęła do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści Zapytania ofertowego wpłynie po upływie terminu, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
8. Treść wyjaśnień wraz z zapytaniami bez ujawnienia źródła zapytania Zamawiający zamieści na stronie internetowej, na której zostało zamieszczone niniejsze Zapytanie ofertowe.
9. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany treści Zapytania ofertowego przed upływem terminu składania ofert. Informację o zmianie treści Zapytania ofertowego, Zamawiający zamieści na stronie internetowej, na której zamieszczono niniejsze Zapytanie ofertowe.
10. Zamawiający przedłuża termin składania ofert o czas niezbędny do wprowadzenia zmian w ofertach, jeżeli jest to konieczne z uwagi na zakres wprowadzonych zmian.

#### **VIII. Opis sposobu obliczenia ceny oferty:**

1. Cena oferty brutto wskazana w Formularzu „Oferta” (stanowiącym Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego) zostanie wyliczona przez Wykonawcę w oparciu o Formularz cenowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.
2. Ceny muszą być wyrażone w złotych polskich (PLN), z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
3. Wykonawca musi uwzględnić w cenie oferty brutto wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.
4. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadził do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.
5. Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w złotych polskich (PLN).



**IX. Badanie, ocena ofert, wykluczenie Wykonawcy i odrzucenie oferty:**

1. Zamawiający może zwrócić się o udzielenie wyjaśnień treści złożonej Oferty wraz z załącznikami. Zamawiający może również wezwać do złożenia wyjaśnień, w tym złożenie dowodów, dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny, jeżeli zaoferowana cena oferty lub jej istotne części składowe wydawać się będą rażąco niskie w stosunku do przedmiotu zamówienia i budzić będą wątpliwości Zamawiającego co do możliwości wykonania przedmiotu zamówienia zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego lub wynikającymi z odrębnych przepisów. Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny spoczywać będzie na Wykonawcy.
2. Zamawiający może wezwać Wykonawcę do uzupełnienia brakujących lub zawierających błędy oświadczeń i dokumentów, w tym pełnomocnictw.
3. Zamawiający poprawi w treści oferty następujące omyłki:
  - 1) oczywiste omyłki pisarskie,
  - 2) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
  - 3) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Zapytaniem ofertowym, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty,- niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
4. Zamawiający wykluczy z postępowania Wykonawcę, który nie wykaże spełnienia warunków udziału w postępowaniu określonych w rozdziale IV pkt 1 Zapytania ofertowego lub braku podstaw do wykluczenia określonych w rozdziale IV pkt 3 Zapytania ofertowego. Oferta Wykonawcy wykluczonego podlega odrzuceniu.
5. Zamawiający odrzuci ofertę Wykonawcy, gdy:
  - 1) jej treść nie odpowiada treści Zapytania ofertowego, z zastrzeżeniem pkt 3 ppkt 3) powyżej,
  - 2) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
  - 3) zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia,
  - 4) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu,
  - 5) zawiera błędy w obliczeniu ceny,
  - 6) Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego w zawiadomieniu, nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa w pkt. 3 ppkt 3) powyżej,
  - 7) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów,
  - 8) Wykonawca nie przedłużył terminu związania ofertą, o którym mowa w rozdziale XII pkt 2 Zapytania ofertowego,- niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została odrzucona.

**X. Kryteria oceny ofert:**

1. Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty, na podstawie kryterium „Cena oferty brutto”:

Lp.	Nazwa kryterium	Znaczenie kryterium (w %)
1	Cena oferty brutto	100

2. Zamawiający dokona oceny ofert Wykonawców spełniających warunki udziału w postępowaniu i nie podlegających wykluczeniu, których oferty nie podlegają odrzuceniu, przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.
3. W kryterium „Cena oferty brutto” ocena ofert zostanie dokonana w następujący sposób:

**Cena brutto najtańszej oferty**

----- x 100 = liczba punktów

**Cena brutto badanej oferty**

Maksymalnie oferta może uzyskać 100 pkt.

4. Obliczenia punktacji, zgodnie z wyżej wskazanym kryterium, zostaną dokonane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
5. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w pkt 1 powyżej.
6. Jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w którym jedynym kryterium oceny ofert jest cena, nie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
7. Zamawiający umieści na stronie internetowej, na której zostało zamieszczone niniejsze Zapytanie ofertowe, informację o dokonaniu wyboru oferty najkorzystniejszej.
8. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, który spełni wszystkie warunki postawione w niniejszym Zapytaniu ofertowym oraz otrzyma największą liczbę punktów, tj. przedstawiającą najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w pkt 1 powyżej.

#### **XI. Termin związania ofertą:**

1. Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może, przed upływem terminu związania oferty, przedłużyć termin związania ofertą.

#### **XII. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione przed zawarciem umowy:**

1. W przypadku gdy wybrany Wykonawca odstąpi od podpisania umowy z Zamawiającym, możliwe jest podpisanie umowy z kolejnym Wykonawcą, który w postępowaniu o udzielenie zamówienia uzyskał kolejną najwyższą liczbę punktów.

#### **XIII. Istotne postanowienia umowy**

1. Istotne postanowienia umowy stanowią Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego.

#### **XIV. Unieważnienie postępowania:**

1. Zamawiający unieważnia postępowanie o udzielenie zamówienia, jeżeli:
  - 1) nie złożono żadnej oferty niepodlegającej odrzuceniu,
  - 2) cena najkorzystniejszej oferty przewyższa kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty,
  - 3) podejmie decyzję o unieważnieniu postępowania ze względu na interes Zamawiającego,

- 4) postępowanie obarczone jest rażącym naruszeniem zasad określonych w niniejszym Zapytaniu ofertowym.
- 5) postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą uniemożliwiającą zawarcie umowy.
2. Zamawiający może unieważnić postępowanie jeżeli środki pochodzące z budżetu Unii Europejskiej lub ze środków krajowych, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostaną mu przyznane.
3. Zamawiający umieści na stronie internetowej, na której zostało zamieszczone niniejsze Zapytanie ofertowe informację o unieważnieniu niniejszego postępowania.

**XV. Wykaz załączników do niniejszego Zapytania ofertowego:**

Załącznik nr 1 – Formularz Oferta

Załącznik nr 2 – Formularz cenowy

Załącznik nr 3 – Wykaz usług

Załącznik nr 4 – Wykaz osób

Załącznik nr 5 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 6 – Istotne postanowienia umowy

## OFERTA

### WYKONAWCA

Nazwa .....

Adres .....

Regon .....

NIP .....

Telefon .....

e-mail .....

### ZAMAWIAJĄCY:

Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa –  
Państwowy Instytut Badawczy  
ul. Kolska 12  
01-045 Warszawa

Nawiązując do Zapytania ofertowego dot. „Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”

**znak postępowania: ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018]**

my niżej podpisani:

- 1. SKŁADAMY OFERTĘ** na wykonanie przedmiotu zamówienia zgodnie z Zapytaniem ofertowym oraz Szczegółowym Opiszem Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) - stanowiący Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego oraz Istotnymi Postanowieniami Umowy (IPU) – stanowiący Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego.
- 2. OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z wymaganiami Zamawiającego, dotyczącymi przedmiotu zamówienia, zamieszczonymi w Zapytaniu ofertowym wraz z załącznikami i nie wnosimy do nich żadnych zastrzeżeń.
- 3. OFERUJEMY** realizację zamówienia za ceny określone w załączonym do Oferty Formularzu cenowym (według wzoru stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego) za łączną cenę:  
cena netto: \_\_\_\_\_ zł  
wartość podatku VAT: \_\_\_\_\_ zł  
cena brutto: \_\_\_\_\_ zł  
(cena brutto słownie złotych: \_\_\_\_\_)
- 4. OŚWIADCZAMY**, że jesteśmy związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.
- 5. OŚWIADCZAMY**, że w razie wybrania naszej oferty jako najkorzystniejszej zobowiązujemy się do podpisania umowy na warunkach określonych w Istotnych Postanowieniach Umowy (IPU) – stanowiący Załącznik nr 6 do Zapytania ofertowego.
- 6. OŚWIADCZAMY**, że jesteśmy małym przedsiębiorcą\*/średnim przedsiębiorcą\*.

7. **AKCEPTUJEMY**, że ceny jednostkowe zaoferowane w Formularzu cenowy pozostaną niezmiennie podczas realizacji całej umowy. Oświadczamy, że w ceny jednostkowe wliczyliśmy wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.

8. **OŚWIADCZAMY**, że w przypadku wygrania postępowania:

- całość prac objętych zamówieniem wykonamy siłami własnymi\*,
- zamierzamy powierzyć podwykonawcom realizację następujących części zamówienia\*:

Lp.	Nazwa podwykonawcy	Adres podwykonawcy	Części zamówienia, które Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcy

9. **OŚWIADCZAMY**, że akceptujemy warunek, iż ponosimy wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.

10. **OŚWIADCZAMY** o dostępności poniżej wskazanych oświadczeń lub dokumentów w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnymi i bezpłatnymi baz danych\*\*:

Nazwa oświadczenia lub dokumentu (lub odpowiednie odesłanie do dokumentu wymaganego w Zapytaniu ofertowym)	Adres strony internetowej ogólnodostępnej i bezpłatnej bazy danych

....., dnia ..... 2018 r.

.....

*podpis Wykonawcy*

*lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy*

\* *niepotrzebne skreślić*

\*\* *wypełnić jeśli dotyczy*

\_\_\_\_\_  
\* *niepotrzebne skreślić*

## FORMULARZ CENOWY

**WYKONAWCA**

Nazwa.....  
 Adres .....  
 Regon .....  
 NIP .....  
 Telefon .....  
 e-mail .....

**ZAMAWIAJĄCY:**

Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa  
 Państwowy Instytut Badawczy  
 ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa

Nawiązując do Zapytania ofertowego dot. „Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu *Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej*” nr sprawy: ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018] poniżej składamy ofertę cenową:

Nazwa elementu wyceny	liczba	Cena jednostkowa netto (zł)	Wartość netto (zł) [2x3]	Stawka podatku VAT (%)	Wartość podatku VAT (zł) [4x5]	Wartość brutto (zł) [4+6]
1	2	3	4	5	6	7
Cena wdrożenia Systemu	1					
Cena udostępnienia Systemu dla Podstawowej liczby Agentów**	11					
Cena za udostępnienie Systemu dla dodatkowej liczby Agentów**	220					
Cena integracji z systemami Zamawiającego	1					
<b>CENA OFERTY NETTO</b>						
<b>WARTOŚĆ PODATKU VAT</b>						
<b>CENA OFERTY BRUTTO</b>						

\_\_\_\_\_ dn. \_\_\_\_\_ 2018 r.

.....  
 podpis Wykonawcy  
 lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy

\* cena jednostkowa netto obejmuje udostępnienie Systemu dla Podstawowej liczby Agentów przez okres 1 miesiąca, natomiast wartość netto obejmuje udostępnienie Systemu dla Podstawowej liczby Agentów przez okres 11 miesięcy  
 \*\* cena jednostkowa netto obejmuje udostępnienie Systemu dla każdego dodatkowego Agenta przez okres 1 miesiąca, natomiast wartość netto obejmuje udostępnienie Systemu dla 20 Agentów przez okres 11 miesięcy

## WYKAZ USŁUG

**WYKONAWCA**

Nazwa .....

Adres .....

Regon .....

NIP .....

Telefon .....

e-mail .....

**ZAMAWIAJĄCY:**

Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa  
Państwowy Instytut Badawczy  
ul. Kolska 12  
01-045 Warszawa

Nawiązując do Zapytania ofertowego dot. „Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu *Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej*”

nr sprawy: ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018]

poniżej przedstawiamy wykaz usług spełniających warunki udziału w postępowaniu określone w rozdz. IV pkt 1 ppkt 1 Zapytania ofertowego:

Lp.	Nazwa usługi, której dotyczy system contact center	Nazwa i adres odbiorcy na rzecz którego wykonano usługę	Opis systemu contact center	Czy usługa była wykonana w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert (wskazać TAK/NIE)	Czy zakres wskazanej usługi obejmował wdrożenie i uruchomienie systemu contact center (wskazać TAK/NIE)	Wartość usługi (brutto PLN)	Doświadczenie własne czy potencjał podmiotu innego
1							Zasób własny Wykonawcy/ Zasób innego podmiotu <sup>1</sup>
2							Zasób własny Wykonawcy/ Zasób innego podmiotu <sup>2</sup>

**Uwaga: do wykazu należy dołączyć dowody, określające czy dana usługa została należycie wykonana.**

....., dnia ..... 2018 r.

.....  
podpis Wykonawcy  
lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy

<sup>1</sup> Niepotrzebne skreślić

<sup>2</sup> Niepotrzebne skreślić

## WYKAZ OSÓB

**WYKONAWCA**

Nazwa.....  
 Adres .....  
 Regon .....  
 NIP .....  
 Telefon .....  
 e-mail.....

Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa  
 Państwowy Instytut Badawczy  
 ul. Kolska 12  
 01-045 Warszawa

Nawiązując do Zapytania ofertowego dot. „Dostarczenie systemu contact center jako usługi na potrzeby projektu Ogólnopolskiej Sieci Edukacyjnej”

nr sprawy: ZZ.2131.96.2018.TKI [OSE-2018]

poniżej przedstawiamy wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług - spełniających warunki udziału w postępowaniu określone w rozdz. IV pkt 1 ppkt 2 Zapytania ofertowego:

Specjalista nr 1			
WYKAZ złożony w celu potwierdzenia spełnienia warunku, o którym mowa w rozdz. IV pkt 1 ppkt 2 lit. a) Zapytania ofertowego			
1	Imię i nazwisko		
2	Stanowisko	Specjalista ds. wdrożeń	
3	Dysponowanie (niepotrzebne skreślić)	Zasób własny Wykonawcy*	Zasób podmiotu innego*
4	USŁUGA NR 1:		
a)	Nazwa usługi obejmującej: uruchomienie i wdrożenie systemu contact center		
b)	Tytuł i opis projektu, którego dotyczyło uruchomienie i wdrożenie systemu contact center		
c)	Wartość przedmiotowej usługi:	..... zł brutto	
d)	Czy ww. osoba zdobyła przedmiotowe doświadczenie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert?	tak/nie*	
e)	Czy ww. osoba pełnił rolę specjalisty ds. wdrożenia w ww. projekcie?	tak/nie*	
f)	Czy ww. osoba posiada wykształcenie wyższe?	tak/nie*	
5	USŁUGA NR 2:		
a)	Nazwa usługi obejmującej: uruchomienie i wdrożenie systemu contact center		
b)	Tytuł i opis projektu którego dotyczyło uruchomienie i wdrożenie systemu contact center		
c)	Wartość przedmiotowej usługi:	..... zł brutto	
d)	Czy ww. osoba zdobyła przedmiotowe doświadczenie w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert?	tak/nie*	
e)	Czy ww. osoba pełnił rolę specjalisty ds. wdrożenia w ww. usłudze?	tak/nie*	
f)	Czy ww. osoba posiada wykształcenie wyższe?	tak/nie*	



Specjalista nr 2			
WYKAZ złożony w celu potwierdzenia spełnienia warunku, o którym mowa w rozdz. IV pkt 1 ppkt 2 lit. b) Zapytania ofertowego			
1	Imię i nazwisko		
2	Stanowisko	Specjalista ds. architektury systemów informatycznych/teleinformatycznych	
3	Dysponowanie (niepotrzebne skreślić)	Zasób własny Wykonawcy*	Zasób podmiotu innego*
4	USŁUGA NR 1:		
a)	Nazwa usługi obejmującego uruchomienie i wdrożenie systemu informatycznego/teleinformatycznego w tym jego integracji z innymi systemami		
b)	Opis usługi, która obejmowała uruchomienie i wdrożenie systemu informatycznego/teleinformatycznego w tym jego integracji z innymi systemami		
c)	Czy wykazywana usługa obejmowała uruchomienie i wdrożenie systemu informatycznego/teleinformatycznego w tym jego integracji z innymi systemami	tak/nie*	
e)	Czy ww. osoba zdobyła przedmiotowe doświadczenie w ramach wykazywanej usługi w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert?	tak/nie*	
f)	Czy ww. osoba pełniła rolę specjalisty ds. architektury systemów informatycznych /teleinformatycznych w ww. usłudze?	tak/nie*	
g)	Czy ww. osoba posiada wykształcenie wyższe?	tak/nie*	

....., dnia ..... 2018 r.

.....  
*podpis Wykonawcy  
lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy*