

ZAPYTANIE OFERTOWE

Przedmiot: „Obsługa beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu”

Zamawiający: Stowarzyszenie Gmin i Powiatów Nadnoteckich

Adres: ul. Grunwaldzka 2, 64-920 Piła

Tel/Faks: 67-215-27-90

NIP: 764-224-33-92

Email: sgipn.pila@gmail.pl

Strona internetowa: www.sgipn.pila.pl

Godziny pracy Zamawiającego: poniedziałek-piątek w godz. 8.00 – 15.00

I. Wprowadzenie

1. Zamawiający działa na podstawie art. 4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) - postępowanie o wartości szacunkowej poniżej 30 000 euro.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ograniczenia zakresu i unieważnienia niniejszego postępowania bez podania przyczyny.

II. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

„Obsługa beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu”.

Zamawiający dzieli przedmiot zamówienia na dwie części (II części).

A) Pierwsza część zamówienia (I część zamówienia) „Dostarczenie i serwis Internetu oraz doradztwo techniczne”.

Zakres usług i dane dotyczące pierwszej części zamówienia „Dostarczenie i serwis Internetu oraz doradztwo techniczne”.

1. Dostarczenie i serwisu Internetu do Beneficjentów ostatecznych do 159 lokalizacji (adresów) w tym 119 osób fizycznych i świadczenie usługi dla 40 instytucji oraz doradztwo techniczne przez okres:
 - od 01.06.2017 do 31.05.2019r.
2. Lista Beneficjentów ostatecznych do których należy dostarczyć Internet i świadczyć serwis Internet zostanie przekazana Wykonawcy w dniu podpisania umowy.
3. Beneficjenci ostateczni zlokalizowani są na terenie Gmin: Piła, Miasteczko Krajeńskie, Lubasz, Czarnków, Drawsko.
4. Wykonawca musi zapewnić dostępu do Internetu polegający na:
 - 1) uruchomieniu łącza internetowego w oparciu o dostarczone przez niego dla Beneficjentów Ostatecznych urządzenia, np. modemy, karty sieciowe, itp., (zwanym dalej też sprzętem) dla 159 lokalizacji (adresów beneficjentów ostatecznych), w tym dla 119 osób fizycznych oraz dla 40 jednostek podległych JST na terenie poszczególnych gmin, wskazanych przez Zamawiającego,
 - 2) świadczeniu na tym łączu przez okres od 01.06.2017r. do 31.05.2019r. usługi stałego dostępu do Internetu dla 159 lokalizacji (adresów) Beneficjentów ostatecznych, w tym dla 119 osób fizycznych oraz dla 40 jednostek podległych JST na terenie poszczególnych gmin, wskazanych przez Zamawiającego,
 - 3) Wykonawca zapewni przepustowość dostępu do Internetu:

- a) w przypadku, gdy brak jest możliwości technicznych do podłączenia Internetu w technologii stacjonarnej Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania łącza mobilnego w konfiguracji umożliwiającej maksymalną do uzyskania przepustowość na danym terenie, lecz o parametrach nie niższych niż: minimalna prędkość danych pobieranych (downstream) 2 Mb/s i minimalna prędkość danych wysyłanych (upstream) 512 Kb/s. Dostęp do Internetu musi być zapewniony bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu. Oferowana usługa musi zapewniać nielimitowany transfer przesłanych bądź odebranych danych,
- b) Zamawiający dopuszcza też możliwość wykorzystania technologii satelitarnej o parametrach nie niższych niż dla technologii bezprzewodowej. W przypadku, gdy łącze satelitarne będzie umożliwiało przemieszczanie się Zamawiający uzna je za łącze mobilne i Wykonawca będzie musiał spełnić warunki związane z zastosowaniem łącza mobilnego. W przypadku, gdy będzie ono wymagało anteny zainstalowanej na stałe w danym punkcie, Zamawiający potraktuje je jako łącze stacjonarne i Wykonawca będzie zobowiązany do spełnienia warunków związanych z łączem stacjonarnym,
- c) W przypadku łącza mobilnego wymagane jest zablokowanie w dostępie do Internetu wszelkich płatnych usług typu SMS, MMS, roaming, połączeń głosowych na aktywnych kartach, które powodują lub mogą generować dodatkowe koszty związane z działaniem w/w usług,
- d) Wykonawca dostarczy urządzenia (lub zestawy urządzeń) zapewniające podłączenie komputera/ów do Internetu, zgodnie z lokalizacjami określonymi w
- e) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszelkie urządzenia potrzebne do skonfigurowania połączeń, w tym w szczególności urządzenie dostępowe, okablowanie oraz jeśli to będzie wymagane, maszty i elementy umocowania anten (w przypadku wykorzystania technologii bezprzewodowych),
- f) Urządzenia bezprzewodowe oraz stacjonarne muszą posiadać wszelkie oznaczenia wymagane przez przepisy prawa. W celu instalacji urządzeń przewodowych lub bezprzewodowych, wykonawca musi samodzielnie uzyskać wymagane prawem pozwolenia i zgody, w tym właścicieli budynków i dokonać wymaganych prawem zgłoszeń oraz dokonać niezbędnych ustaleń technicznych w celu podłączenia łącza, o ile będą wymagane,
- g) Usługa dostępu do Internetu ma być świadczona przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

B) Druga część zamówienia (II część zamówienia) „Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych”.

Zakres usług i dane dotyczące drugiej części zamówienia **Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych.**

1. Wykonawca ma za zadanie stworzenie jednolitego, pojedynczego punktu przyjmowania telefonicznych i elektronicznych (e-mail) zgłoszeń awarii kierowanych przez Beneficjentów Ostatecznych (BO) oraz Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy.
2. Telefoniczne odbieranie zgłoszeń musi odbywać się poprzez personel przygotowany do świadczenia pomocy, także osobom niewidomym i niedowidzącym. Niedopuszczalne jest do tego celu używanie automatów zgłoszeniowych.
3. Nie ma ograniczeń, co do ilości podejmowanych przez Wykonawcę zgłoszeń i świadczenia usługi helpdesku/serwisu w ciągu całego okresu świadczenia usługi.
4. Przyjmowanie zgłoszeń odbywać się będzie minimum w godzinach od 9 do 16 (e-mail, telefon) przez 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, przez cały okres trwania umowy.

5. Usługą będzie objętych od 1 do 159 beneficjentów ostatecznych w zależności od warunków określonych w podpisanej umowie.
6. W usłudze e-helpdesk /Servicedesk zawarte jest:

a) Przyjmowanie zgłoszeń o:

- awariach sprzętu komputerowego dostarczonego przez Wykonawcę,
- awariach sprzętu specjalistycznego i wszelkich pozostałych peryferii dostarczonych przez Wykonawcę,
- awariach łączy internetowych zainstalowanych w lokalach mieszkalnych Beneficjentów Ostatecznych,
- kradzieży lub zagubieniu sprzętów,
- prośbach dotyczących porad na temat obsługi sprzętów i oprogramowania dostarczonych Beneficjentom Ostatecznym w ramach realizacji zamówienia.

b) Podejmowanie czynności serwisowych polegających na:

- wstępnym weryfikowaniu przyczyny awarii, na podstawie informacji dostarczonych przez Beneficjenta oraz poprzez aplikację do zdalnego połączenia,
- udzielaniu porad i wyjaśnień Beneficjentom dotyczących sprzętów i oprogramowania, w tym zdalną pomoc w samodzielnym przywróceniu przez Beneficjenta stanu początkowego systemu operacyjnego z partycji Recovery,
- usuwaniu usterek i awarii sprzętu komputerowego i specjalistycznego, nie objętych serwisem gwarancyjnym,
- wyjazdach serwisowych do Beneficjentów ostatecznych, związanych z usuwaniem usterek sprzętu,
- przekazywaniu zgłoszeń o kradzieży i zaginięciu sprzętu do Zamawiającego.
- przekazywaniu informacji o zgłoszeniach awarii łączy internetowych do punktu serwisowego odpowiedzialnego za ich naprawę,
- administrowaniu i obsłudze panelu help desk oraz programu do zdalnej pomocy i zarządzania,
- przekazywaniu informacji o awariach i koordynowaniu czynności gwarancyjnych pomiędzy BO a podmiotem odpowiedzialnym za świadczenie gwarancji.
- informowania Zamawiającego o ewentualnych kosztach naprawy. Decyzję o naprawie i wskazanie źródeł finansowania kosztów naprawy wskazuje Zamawiający.

7. Usługa serwisowa, poza czynnościami wymienionymi w pkt. 6 polegać ma również na optymalizacji i konserwacji sprzętu oraz raportowaniu pracy, w tym:

- re-instalacji systemu i oprogramowania wyspecyfikowanego w załączniku do umowy dla Beneficjentów Ostatecznych należących do grupy osób niepełnosprawnych (w tym niewidomych i niedowidzących), na podstawie złożonego przez nich telefonicznie/elektronicznie/faksowo zgłoszenia,
- konsultacjach telefonicznych dla BO oraz przedstawicieli Zamawiającego.

8. Czas reakcji serwisanta na podjęcie czynności serwisowych dotyczących sprzętu wynosi 48h, liczonych od chwili przyjęcia zgłoszenia usterki. Czas usunięcia usterki wynosi 5 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie usterki powinno odbywać się w systemie *on-site*.

9. Wszelkie koszty związane z dojazdem do BO i transportem sprzętu ponosi Wykonawca.

10. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wykonania zadań serwisowych Zamawiający ma prawo do reklamacji usługi i nieodpłatnego wykonania ponownego serwisu w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego nieprawidłowości w wykonaniu usługi serwisu.
11. Wykonawca zobowiązany jest do przeinstalowania sprzętu pod nowy adres wskazany przez Zamawiającego, w przypadkach konieczności wprowadzenia zmian składu osobowego Beneficjentów Ostatecznych.
12. Wykonawca zobowiązany jest do naprawy powstałych błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, w tym do ewentualnej re-instalacji oprogramowania.

Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot umowy zgodnie opisem przedmiotu zamówienia i ofertą. Listę adresową Beneficjentów Ostatecznych Zamawiający przekaże po podpisaniu umowy, Zamawiający zobowiązuje się do bieżącego informowania Wykonawcy o ewentualnych zmianach tej listy.

III. Wymagany termin realizacji.

Części I

Wykonawca zrealizuje zamówienie w terminie do 01.06.2017r. od dnia 31.05.2019r.

Części II

Wykonawca zrealizuje zamówienie w terminie do 01.06.2017r. od dnia 31.05.2019r.

IV. Każdy z Wykonawców może złożyć ofertę na każdą z dwóch części zamówienia.

Jeżeli Wykonawca będzie składał ofertę na:

- pierwszą część zamówienia to wypełnia punkt A w Formularzu ofertowym,
- drugą część zamówienia to wypełnia punkt B w Formularzu ofertowym.

V. Warunki Płatności.

1. Za wykonanie przedmiotu zamówienia Wykonawca otrzyma wynagrodzenie płatne na podstawie comiesięcznych faktur wystawianych na koniec każdego miesiąca kalendarzowego.
2. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wystawił faktury VAT odpowiednio dla każdej części zamówienia lub z wyszczególnieniem poszczególnych części zamówienia.
3. Zapłata poszczególnych faktur nastąpi przelewem bankowym z rachunku Zamawiającego na rachunek Wykonawcy w terminie 30 dni. Podstawą zapłaty za wykonanie przedmiotu zamówienia będą prawidłowo wystawione i dostarczane faktur/ rachunki przez Wykonawcę dla Zamawiającego.
4. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy, w tym roszczenia z tytułu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów i produktów powstałych w związku z jej wykonywaniem.
6. Wynagrodzenie nie podlega waloryzacji.

VI. Kryteria oceny ofert.

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie kierował się kryterium:
Cena 100%.

VII. Opis sposobu oceny ofert.

Ocena ofert zostanie przeprowadzona w następujący sposób:

1. W kryterium *Cena* – oferta z najniższą ceną otrzyma 100 punktów. Punkty następujących ofert obliczone, będą przy zastosowaniu wzoru:

$$\text{liczba punktów} = \frac{\text{najniższa cena ofertowa}}{\text{cena oferty ocenianej}} \times 100$$

2. Liczba punktów będzie zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.
3. Zaoferowana cena będzie zawierała wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia, w tym także wszelkie inne koszty, których poniesienie okaże się konieczne w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia.

VIII. Wymagane warunki udziału w postępowaniu.

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
 - a) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
 - b) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie,
 - c) dysponują odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia- dysponują co najmniej 2 osobami z doświadczeniem odpowiadającym przedmiotowi zamówienia, które będą wykonywały zamówienie.
 - d) znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia;
 - e) spełniają warunki określone w art. 22 ust. 1 pkt 1-4 ustawy Prawo zamówień publicznych,
 - f) nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp.
2. Ponadto wymagana jest:
 - a) należyta staranność przy realizacji zobowiązań umowy,
 - b) ustalenia i decyzje dotyczące wykonania zamówienia uzgadniane będą przez Zamawiającego z ustanowionym przedstawicielem Wykonawcy,
 - c) określenie przez Wykonawcę numerów telefonów kontaktowych, możliwości wykorzystania w komunikacji łączności elektronicznej oraz innych ustaleń niezbędnych dla sprawnego wykonywania zlecenia.

IX. Wykaz dokumentów potwierdzających spełnienie wymaganych warunków.

1. Formularz ofertowy – Załącznik Nr 1 do Zapytania ofertowego.
2. Wykaz osób przewidzianych do wykonania zamówienia – Załącznik Nr 2 do Zapytania ofertowego.

X. Informacje dodatkowe.

1. Wykonawca może złożyć jedną ofertę.
2. Oferta winna być podpisana przez osobę upoważnioną do występowania w imieniu Wykonawcy.
3. Zamawiający wybierze najkorzystniejszą ofertę, tj. z najwyższą liczbą punktów, spośród nieodrzuconych ofert.

4. Cena oferty winna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
5. Cena oferty powinna być wyrażona w złotych polskich z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Wyliczenie zaokrągleń winno być dokonane zgodnie z zasadami przybliżeń dziesiętnych.
6. Ofertę należy złożyć w formie pisemnej, trwale zespoloną w sposób zabezpieczający przed zdekompletowaniem, w siedzibie Stowarzyszenia Gmin i Powiatów Nadnoteckich w Pile (pokój nr 8) lub przesłać na adres:

Stowarzyszenie Gmin i Powiatów Nadnoteckich
Ul. Grunwaldzka 2, 64-920 Piła

w zamkniętej kopercie z dopiskiem:

„Obsługa beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu”.

Dopuszcza się złożenie oferty opatrzonej podpisami Wykonawcy drogą emaliową na adres: sgipn.pila@gmail.com, w formacie pdf.

Termin składania ofert upływa dnia 17.05.2017 r. o godz. 9.00.

7. Oferty złożone po terminie składania ofert nie będą brane pod uwagę przy wyborze oferty najkorzystniejszej.
8. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną ofertę przed upływem terminu składania ofert.
9. O wynikach postępowania jego uczestnicy zostaną poinformowani pisemnie lub emaliowo.
10. Wykonawca ponosi pełne ryzyko w związku z niedoręczeniem oferty.
11. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i dostarczeniem oferty obciążają Wykonawcę.
12. Termin związania ofertą wynosi 30 dni.
13. Osobą do kontaktu ze strony Zamawiającego jest Pani Elżbieta Dolecka-Szcześniak: tel. 67/215-27-90.
14. Załącznikami do niniejszego zapytania ofertowego są:
 - a) Załącznik Nr 1 - Formularz ofertowy
 - b) Załącznik Nr 2 - Wykaz osób przewidzianych do wykonania zamówienia
 - c) Załącznik Nr 3 - Projekt umowy