

ZAPYTANIE OFERTOWE

Przedmiot: „Obsługa beneficjentów ostatecznych i dostawa Internetu dla 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.com

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 i dostawa Internetu dla beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu”.

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do realizacji następujących zadań:

A) Zadanie nr 1 „Dostarczenie i serwis Internetu oraz doradztwo techniczne”.

Zakres usług i dane dotyczące zadania nr 1 „Dostarczenie i serwis Internetu oraz doradztwo techniczne”.

1. Dostarczenie i nadzór techniczny urządzeń dostawy Internetu do Beneficjentów Ostatecznych (BO) do 159 lokalizacji (adresów) w tym: 119 osób fizycznych (mieszkańców) i 40 instytucji publicznych oraz świadczenie usługi serwisu technicznego Internetu/ doradztwa technicznego przez okres: od 01.06.2017 do 31.05.2019r.
2. Szczegółowa Lista Beneficjentów ostatecznych do których należy dostarczyć, urządzenia do dostawy Internetu i Internet oraz świadczyć serwis Internet zostanie przekazana Wykonawcy w dniu podpisania umowy.
3. Beneficjenci ostateczni zlokalizowani są na terenie :
 - a. Gminy Piła, w ilości: 50 mieszkańców i 14 instytucji,
 - b. Gminy Miasteczko Krajeńskie, w ilości: 17 mieszkańców i 16 instytucji,
 - c. Gminy Lubasz, w ilości: 30 mieszkańców i 12 instytucji,
 - d. Gminy Czarnków, w ilości: 15 mieszkańców i 8 instytucji,
 - e. Gminy Drawsko, w ilości: 7 mieszkańców i 8 instytucji,
4. Wykonawca musi zapewnić dostęp do Internetu polegający na:
 - 1) uruchomieniu łącza internetowego w oparciu o dostarczone przez siebie dla Beneficjentów Ostatecznych urządzenia sieciowo/dostępowe tj.: modemy

- abonenckie, kart sieciowe, anten i inne urządzenia wzmacniające sygnał oraz routery sieciowe (dla instalacji wielopunktowych) itp., zwane 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 (w ilości wskazanych w pkt.3),
- 2) świadczeniu na tym łączu przez okres od 01.06.2017 r. do 31.05.2019 r. 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, (w ilości wskazanych w pkt.3),
- 3) Wykonawca zapewni przepustowość dostępu do Internetu:
- a) podłączenia Internetu w technologii stacjonarnej lub łącza mobilnego w konfiguracji umożliwiającej maksymalną do uzyskania przepustowość na danym terenie, lecz o parametrach nie niższych niż: minimalna prędkość danych pobieranych (downstream) 5 Mb/s i minimalna prędkość danych wysyłanych (upstream) 512 Kb/s. Dostęp do Internetu musi być zapewniony bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu i limitów. 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 (laptopów) do Internetu, zgodnie z lokalizacjami określonymi przez Zamawiającego (w ilości wskazanych w pkt.3),
 - e) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć, zainstalować i serwisować wszelkie urządzenia potrzebne do skonfigurowania połączeń, w tym w szczególności urządzenia dostępowe, okablowanie oraz jeśli to będzie wymagane, anteny, wzmacniacze sygnału, 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) Świadczenie usług dostawy internetu należy wykonać niezależnie od istniejącej infrastruktury teletechnicznej. Wszelkie niezbędne podłączenia urządzeń do sieci zasilania elektrycznego należy ustalić w właścicielu obiektu.
 - h) Wykonawca zobowiązany jest do przeinstalowania sprzętu wraz z niezbędną infrastrukturą na koszt własny pod nowy adres wskazany przez Zamawiającego, w przypadkach konieczności wprowadzenia zmian składu osobowego Beneficjentów Ostatecznych przez cały okres trwania umowy,
 - i) Na wykonaną instalację należy wykonać dokumentację techniczną w celach archiwalnych. Niniejsza dokumentacja należy dołączyć do protokołów końcowych.

- j) Potwierdzeniem uruchomienia usługi spełniającej zakres umowy będzie protokół przedstawiony Zamawiającemu wraz z testem poprawności realizacji dostarczony wraz z pierwszą fakturą.
- k) Usługa dostępu do Internetu ma być świadczona przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

B) Zadanie nr 2 „Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych”.

Zakres usług i dane dotyczące zadania nr 2 „**Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych**”:

1. Wykonawca ma za zadanie stworzenie jednolitego, pojedynczego punktu przyjmowania telefonicznych (telefon stacjonarny/komórkowy) i elektronicznych (aplikacja, formularz www, wiadomości 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.
3. Elektroniczny system zgłoszeń należy zainstalować i wdrożyć na urządzeniach końcowych BO wraz z dokonaniem przeszkolenia użytkownika.
4. Niedopuszczalne jest do tego celu używanie automatów zgłoszeniowych.
5. Nie ma ograniczeń, co do ilości podejmowanych przez Wykonawcę zgłoszeń i świadczenia usługi helpdesku/serwisu w ciągu całego okresu świadczenia usługi.
6. Przyjmowanie zgłoszeń odbywać się będzie minimum w godzinach od 8 do 17 (strona internetowa, e-mail, telefon stacjonarny) przez 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, przez cały okres trwania umowy.
7. Beneficjenci ostateczni zlokalizowani są na terenie :
 - a. Gminy Piła, w ilości: 50 mieszkańców i 14 instytucji,
 - b. Gminy Miasteczko Krajeńskie, w ilości: 17 mieszkańców i 16 instytucji,
 - c. Gminy Lubasz, w ilości: 30 mieszkańców i 12 instytucji,
 - d. Gminy Czarnków, w ilości: 15 mieszkańców i 8 instytucji,
 - e. Gminy Drawsko, w ilości: 7 mieszkańców i 8 instytucji.
8. W usłudze e -helpdesk /Servicedesk zawarte jest:
 - a) Przyjmowanie zgłoszeń o:
 - awariach sprzętu komputerowego zainstalowanego u BO,
 - awariach sprzętu specjalistycznego i wszelkich pozostałych peryferii zainstalowanego u BO,
 - awariach łączy internetowych zainstalowanych w lokalach mieszkalnych Beneficjentów Ostatecznych,
 - kradzieży lub zagubieniu sprzętów,
 - b) pomoc w zakresie ubezpieczeń zainstalowanego sprzętu,
 - c) pomoc i współpraca z organami ścigania w powstałych sytuacjach (kradzież, zagubienie)
 - d) pomoc w oszacowaniu i wycena uszkodzeń sprzętu,
 - e) pomoc w inwentaryzacji sprzętu przez przedstawicieli Zamawiającego
 - f) Udzielanie informacji BO i Zamawiającemu temat obsługi sprzętów i oprogramowania dostarczonych Beneficjentom Ostatecznym.
 - g) Podejmowanie czynności serwisowych polegających na:
 - wstępnym weryfikowaniu przyczyny awarii, na podstawie informacji dostarczonych przez Beneficjentów Ostatecznych,

- nadzorze nad sprzętem poprzez aplikację do zdalnego połączenia,
 - dokonywaniu przeglądu zainstalowanego sprzętu komputerowego ze wskazaniem przez Zamawiającego,
 - 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,
 - obsłudze sprzętu podlegającego gwarancyjnej naprawie producenta w zakresie weryfikacji uszkodzenia, zgłoszenia urządzeń do serwisu producenta, przygotowaniu sprzętu do wizyty serwisu i obsługę serwisu w miejscu instalacji zestawu (usługa on-site) lub przygotowanie i transport urządzeń do autoryzowanego serwisu producenta .(usługa door-to-door)
 - pełnym wsparciu i udzielaniu porad i pomocy osobom niepełnosprawnym w obsłudze zainstalowanego sprzętu (osoby niewidome i głuchonieme – 8 zestawów)
 - wyjazdach serwisowych do Beneficjentów ostatecznych, związanych z usuwaniem usterek sprzętu, koszty transportu w ramach obsługi urządzeń ponosi Wykonawca,
 - przekazywaniu zgłoszeń o kradzieży i zaginięciu sprzętu do Zamawiającego,
 - przekazywaniu informacji o zgłoszeniach awarii łącz internetowych,
 - administrowaniu i obsłudze panelu help desk oraz programu do zdalnej pomocy i zarządzania,
 - informowaniu Zamawiającego o ewentualnych kosztach naprawy, decyzję o naprawie i wskazanie źródeł finansowania kosztów naprawy wskazuje Zamawiający, do naprawy sprzętu należy używać materiałów i części fabrycznie nowych i firmowanych przez producenta danego urządzenia,
 - usuwaniu usterek i awarii sprzętu komputerowego, peryferiach tj.: drukarek komputerowych, urządzeń wskazujących itp. oraz sprzętu specjalistycznego (dla osób niepełnosprawnych) - nie objętych serwisem gwarancyjnym, do każdej naprawy zostanie sporządzony protokół wykonanych czynności, Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia co najmniej 6 miesięcznej gwarancji na naprawione podzespoły oraz gwarantuje niezawodność całego urządzenia.
9. Wykaz sprzętu podlegającemu nadzorowi wymieniono w załączniku nr. 4 do Zapytania ofertowego.
10. Usługa serwisowa, poza czynnościami wymienionymi powyżej 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.
11. Czas reakcji serwisanta na podjęcie czynności serwisowych dotyczących sprzętu wynosi 24 h. , liczonych od chwili przyjęcia zgłoszenia usterki. Czas usunięcia usterki wynosi 4 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie usterki powinno odbywać się w systemie *on-site* w miejscu instalacji urządzeń.
12. Wszelkie koszty związane z dojazdem do BO i transportem sprzętu ponosi Wykonawca.
13. 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.

14. Wykonawca zobowiązany jest do przeinstalowania sprzętu pod nowy adres wskazany przez Zamawiającego, w przypadkach konieczności wprowadzenia zmian składu osobowego Beneficjentów Ostatecznych.
15. Wykonawca będzie wykonywał naprawy przez pracowników posiadających kwalifikacje do wykonywania tego rodzaju usług zgodnie z dokumentacją techniczną i wymogami producenta urządzenia.
16. W celu potwierdzenia, że Wykonawca posiada uprawnienia do wykonania określonej działalności będącej przedmiotem niniejszego zapytania lub czynności serwisowych oraz że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie, a także dysponuje potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia do oferty należy dołączyć dokumenty stwierdzające iż Wykonawca dysponuje osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu zamówienia np. certyfikaty, zaświadczenia ze szkoleń.
17. Wykonawca zobowiązany jest do naprawy powstałych błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, w tym do ewentualnej re-instalacji oprogramowania.
18. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania pełnej informacji na temat postępu i zakresu wykonanych prac na każde żądanie Zamawiającego lub osoby wskazanej przez Zamawiającego.
19. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rozbudowy i modernizacji sprzętu stanowiącego przedmiot umowy. Wykonawca przedstawi w tym zakresie do akceptacji Zamawiającego ekspertyzę wskazującą na pożądaną zakres modernizacji, uwzględniając specyfikację techniczną sprzętu, bez utraty prawa do gwarancji czy rękojmi. Wykonawca na żądanie Zamawiającego wyda ekspertyzę techniczną na temat przyszłej modernizacji (rozbudowy) dostarczonych zestawów komputerowych.
20. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu umowy informację o stanie technicznym i kompletności sprzętu komputerowego, zobowiązany jest też do przekazania Zamawiającemu informacji o stanie i aktualności oprogramowania (zawierających m. in. informacje o ewentualnych nieprawidłowościach w użytkowaniu oprogramowania i zastrzeżeniach w stosunku do jego legalności)- inwentaryzacja sprzętu.
21. Zamawiający informuje, że sprzęt wykazany w załączniku nr 4, użytkowany przez Beneficjentów Ostatecznych traci gwarancję producenta z dniem 29.06.2018r.
22. Nie dopuszcza się wykonywania usług przez podwykonawców.

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

Oferta musi obejmować całość zamówienia. Oferta nie zawierająca wszystkich pozycji zamówienia będzie przez Zamawiającego odrzucona.

III. Wymagany termin realizacji.

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

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 wystawiał faktury VAT z wyszczególnieniem w nich zadania nr 1 i zadania nr 2.
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 faktury/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 następnych 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:
- należyta staranność przy realizacji zobowiązań umowy,
 - ustalenia i decyzje dotyczące wykonania zamówienia uzgadniane będą przez Zamawiającego z ustanowionym przedstawicielem Wykonawcy,
 - 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.

- Formularz ofertowy – Załącznik Nr 1 do Zapytania ofertowego.
- Wykaz osób przewidzianych do wykonania zamówienia – Załącznik Nr 2 do Zapytania ofertowego.
- Kopie dokumentów potwierdzających, że Wykonawca posiada uprawnienia do wykonania określonej działalności będącej przedmiotem niniejszego zapytania lub czynności serwisowych oraz posiadania niezbędnej wiedzy i doświadczenia (np. certyfikaty, zaświadczenia ze szkoleń)- kopie poświadczone za zgodność z oryginałem.

X. Informacje dodatkowe.

- Każdy z Wykonawców może złożyć tylko jedną ofertę na całość zamówienia obejmującą dwa zadania. Nie przewiduje się składania ofert częściowych.
- Oferta winna być podpisana przez osobę upoważnioną do występowania w imieniu Wykonawcy.
- Zamawiający wybierze najkorzystniejszą ofertę, tj. z najwyższą liczbą punktów, spośród nieodrzuconych ofert.
- Cena oferty winna obejmować wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia.
- 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.
- 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 i dostawa Internetu dla beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu”.

Termin składania ofert upływa dnia 26.05.2017r. o godz. 9.00.

- Oferty złożone po terminie składania ofert nie będą brane pod uwagę przy wyborze oferty najkorzystniejszej.
- 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.
 - d) Załącznik Nr 4 – Zestawienie sprzętu komputerowego.