

O WSZYSTKICH ZAINTERESOWANYCH

ZAPYTANIE OFERTOWE

W imieniu Narodowego Instytutu Onkologii im. Marii Skłodowskiej – Curie - Państwowego Instytutu Badawczego Oddział w Gliwicach, zapraszamy wszystkich zainteresowanych do udzielenia odpowiedzi na opublikowane zapytanie ofertowe dot. **przedłużenia serwisu posiadanego przez Zamawiającego systemu callcenter GATEway firmy IRONteam na okres 12 miesięcy.**

1. Opis przedmiotu zamówienia:

W ramach usługi serwisowej Wykonawca zapewni:

- wykonywanie aktualizacji systemu w ramach posiadanej wersji,
- świadczenie pomocy technicznej,
- zapewnienie 5 godzin programistycznych miesięcznie przez okres 12 miesięcy, w przypadku niewykorzystania godzin w danym miesiącu godziny przechodzą na kolejny miesiąc,

Obsługa zgłoszeń awarii systemu callcenter w trybie 24/7 (24 godziny, 7 dni w tygodniu).

Awaria Niekrytyczna (awaria inna niż Awaria Krytyczna, która utrudnia korzystanie z systemu, ale pozwala na korzystanie w podstawowym zakresie, w jakim jest wykorzystywany) – czas reakcji na zgłoszenie awarii wynosi do 12 godzin od momentu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego, natomiast czas naprawy wynosi 2 dni robocze od chwili otrzymania zgłoszenia Zamawiającego.

Awaria Krytyczna (uniemożliwiająca korzystanie z system, system nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, niezgodnie z dokumentacją) – czas reakcji na zgłoszenie awarii wynosi do 2 godziny od momentu dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego, natomiast czas naprawy wynosi maksymalnie 4 godziny od chwili otrzymania zgłoszenia Zamawiającego.

Zamawiający wymaga miesięcznych płatności za realizację usługi serwisu.

W kosztach prosimy uwzględnić wszelkie elementy niezbędne do prawidłowego, pełnego i terminowego wykonania przedmiotu zamówienia.

2. Kryterium: **cena - 100%**

3. Dla uzyskania ważności oferta musi zawierać:

- a) **wartość netto i brutto zamówienia w PLN,**
- b) **warunki płatności: 30 dni od daty dostarczenia faktury,**
- c) **okres ważności złożonej oferty (wymagany min. 60 dni),**
- d) **oferta musi być podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy zgodnie z treścią wpisu do KRS lub CEIDG lub też przez inną osobę, wtedy prosimy o dołączenie dodatkowo pełnomocnictwa dla tej osoby, z którego wynikać będzie uprawnienie do złożenia oferty.**

UWAGA: W związku z obowiązywaniem ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2024 poz. 507), Zamawiający z niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia wykluczy Wykonawcę w przypadkach, o których mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2024 poz. 507). Do Wykonawcy podlegającego wykluczeniu w tym zakresie, stosuje się art. 7 ust. 3 wspomnianej ustawy."

Weryfikacja powyższego odbędzie się na podstawie oświadczenia złożonego przez Wykonawcę, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do zapytania.

4. Termin złożenia oferty: 14.02.2025r.
5. Miejsce i sposób składania ofert lub odpowiedzi przez Wykonawcę na zapytanie:
 - a) ofertę prosimy przesłać na adres poczty elektronicznej Wojciech.Osewski@gliwice.nio.gov.pl
 - b) w razie niejasności na etapie przygotowania oferty, można zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienia (jednak nie później niż na 3 dni przed upływem terminu składania ofert) przesyłając je na adres poczty elektronicznej: Wojciech.Osewski@gliwice.nio.gov.pl
6. Zamawiający poprawi w ofercie oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe polegające na niezgodności oferty z treścią zapytania ofertowego, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, informując o tym niezwłocznie Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
7. Zamawiający, w toku badania i oceny ofert, może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert lub ich uzupełnienia.
8. Zamawiający udostępni informacje o wyniku postępowania na stronie internetowej <http://www.gliwice.nio.gov.pl/instytut/zamowienia>
9. W przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, uchyli się od zawarcia umowy o udzielenie zamówienia publicznego, Zamawiający ma prawo wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny lub unieważnić postępowanie.
10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia lub odwołania niniejszej procedury na każdym etapie bez podania przyczyny.

KIEROWNIK
Działu Informatyki

dr n. fiz. inż. Wojciech Osewski

KIEROWNIK
Działu Zamówień Publicznych
i Zaopatrzenia

mgr Urszula Wojcieszek

Załączniki:

1. Klauzula informacyjna RODO – zał. nr 1,
2. wzór oświadczenia Wykonawcy – zał. nr 2,

Narodowy Instytut Onkologii
im. Marii Skłodowskiej-Curie -
Państwowy Instytut Badawczy
Oddział w Gliwicach

ul. Wybrzeże Armii Krajowej 15
44-102 Gliwice

Dyrekcja
Tel.: +48 32 278 9618

dyrektor@gliwice.nio.gov.pl
www.gliwice.nio.gov.pl

Centrala
Tel.: +48 32 278 88 88
Fax: +48 32 231 35 12

NIP: 5250008057
REGON: 000288366-00028