

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

na

**świadczenie usług udostępniania i utrzymania systemu Contact Center
oraz udostępniania i utrzymania sprzętu.**

(znak postępowania ZP/2019/4)

Rozdział 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Zamawiającym jest:

Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości

ul. Kazimierza Pułaskiego 6/10

26-600 Radom

Strona internetowa zamawiającego: www.przemyslprzyszlosci.gov.pl

UWAGA:

Adres do korespondencji:

Oddział Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości

Pl. Trzech Krzyży 10/14, pok. 107

00-4997 Warszawa

- 1.2 Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 t.j. ze zm.) oraz aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.
- 1.3 Wartość zamówienia jest mniejsza od kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych w odniesieniu do usług i dostaw lub robót budowlanych.
- 1.4 Użyte w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (oraz w załącznikach) terminy mają następujące znaczenie:
- „ustawa” – ustawa z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 t.j. ze zm.),
 - „SIWZ” – niniejsza Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia,
 - „zamówienie” – zamówienie publiczne, którego przedmiot został opisany w Rozdziale 2 niniejszej SIWZ,
 - „postępowanie” – postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, którego dotyczy niniejsza SIWZ,
 - „zamawiający” – Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości lub FPPP
- 1.5 Wykonawca powinien dokładnie zapoznać się z SIWZ i złożyć ofertę zgodnie z jej wymaganiami.

Rozdział 2

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

2.1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług **udostępniania i utrzymania systemu Contact Center oraz udostępniania i utrzymania sprzętu**. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia znajduje się w Załączniku nr 1 do SIWZ.

2.2 Kod i nazwa zamówienia według Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

32522000-8 Sprzęt telekomunikacyjny

64210000-1 Usługi telefoniczne i przesyłu danych

64212100-6 Usługi przesyłania krótkich komunikatów tekstowych (SMS)

64215000-6 Usługi telefonii internetowej (IP)

45314000-1 Instalowanie urządzeń telekomunikacyjnych

48500000-3 Pakiety oprogramowania komunikacyjnego i multimedialnego

72212510-7 Usługi opracowywania oprogramowania komunikacyjnego

50300000-8 - Usługi w zakresie napraw i konserwacji i podobne usługi dotyczące komputerów osobistych, sprzętu biurowego, sprzętu telekomunikacyjnego i audiowizualnego

2.3 Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenie zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7 ustawy.

Rozdział 3

TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Wykonawca jest zobowiązany wykonać zamówienie w terminie 25 miesięcy od daty podpisania umowy.

Rozdział 4

WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

O udzielenie zamówienia mogą się ubiegać wykonawcy, którzy:

4.1 nie podlegają wykluczeniu,

4.2 spełniają następujące warunki dotyczące:

4.2.1 kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej:

Zamawiający nie określa warunków w ww. zakresie.

4.2.2 sytuacji ekonomicznej lub finansowej:

Zamawiający nie określa warunków w ww. zakresie.

4.2.3 zdolności technicznej lub zawodowej.

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że:

4.2.3.1 w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności przez wykonawcę jest krótszy – w tym okresie, wykonał - a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje – należycie 3 usługi, z których każda z usług ma charakter kontraktu długoterminowego (minimum 24 miesiąc) i spełnia następujące warunki:

a) Usługi polegają na:

i. udostępnianiu sprzętu i systemu Contact Center oraz

- ii. zarządzaniu, wsparciu użytkowników, administrowaniu urządzeniami i systemem Contact Center w rygorach SLA oraz
- b) dotyczą świadczenia usług dla co najmniej jednoczesnych 20 użytkowników oraz
- c) są o wartości w okresie trwania co najmniej 500 000,00 zł brutto każda,

4.2.3.2 dysponuje lub będzie dysponował:

- a) co najmniej dwoma inżynierami, z co najmniej dwuletnim doświadczeniem, we wdrożeniu, konfiguracji, administracji i zarządzaniu systemem Contact Center w rygorach SLA.
- b) zespołem co najmniej dwóch konsultantów, z co najmniej dwuletnim doświadczeniem w świadczeniu usług przyjmowania zgłoszeń, rozwiązywania problemów i zdalnej pomocy rozwiązywania problemów użytkowników w zakresie systemu Contact Center w rygorach SLA.

4.3 Zamawiający może, na każdym etapie postępowania, uznać, że wykonawca nie posiada wymaganych zdolności, jeżeli zaangażowanie zasobów technicznych lub zawodowych wykonawcy w inne przedsięwzięcia gospodarcze wykonawcy może mieć negatywny wpływ na realizację zamówienia.

4.4 Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 4.2 SIWZ, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

4.5 Zamawiający jednocześnie informuje, iż „stosowna sytuacja”, o której mowa w pkt 4.4 SIWZ wystąpi wyłącznie w przypadku, kiedy:

- 4.5.1 wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów udowodni 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.
- 4.5.2 zamawiający oceni, czy udostępniane wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–23 i ust. 5 pkt 1 ustawy.
- 4.5.3 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.
- 4.5.4 Z zobowiązania lub innych dokumentów potwierdzających udostępnienie zasobów przez inne podmioty musi bezspornie i jednoznacznie wynikać w szczególności:
 - zakres dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu;
 - sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu przez wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia;
 - zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
 - czy podmiot na zdolnościach, którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

- 4.6 Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Pełnomocnictwo w formie pisemnej (oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez notariusza) należy dołączyć do oferty.
- 4.7 W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, warunki
- 4.7.1 określone w pkt 4.2.3.1 musi spełniać co najmniej jeden wykonawca,
 - 4.7.2 określone w pkt 4.2.3.2 musi spełniać co najmniej jeden wykonawca lub wszyscy wykonawcy łącznie.
- 4.8 Zamawiający wykluczy z postępowania wykonawców:
- 4.8.1 którzy nie wykazali spełnienia warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w pkt 4.2
 - 4.8.2 którzy nie wykażą, że nie zachodzą wobec nich przesłanki określone w art. 24 ust. 1 pkt 13 – 23 ustawy
 - 4.8.3 wobec których zachodzą przesłanki określone w art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy.

Rozdział 5

WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ WYKAZANIA BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

- 5.1 W celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, określonych w Rozdziale 4 oraz wykazania braku podstaw do wykluczenia, wykonawcy muszą złożyć wraz z ofertą następujące oświadczenia i dokumenty:
- 5.1.1 aktualne na dzień składania ofert oświadczenia w zakresie wskazanym w Załączniku Nr 4 i 5 do SIWZ. Informacje zawarte w oświadczeniach będą stanowić wstępne potwierdzenie, że wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Oświadczenia te wykonawca składa zgodnie ze wzorami stanowiącymi Załącznik Nr 4 i 5 do SIWZ,
 - 5.1.2 w przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców oświadczenia, o których mowa w pkt 5.1.1 SIWZ, składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.
 - 5.1.3 Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu zamieszcza informacje o tych podmiotach w oświadczeniach, o których mowa w pkt 5.1.1.
 - 5.1.4 zobowiązanie podmiotu trzeciego, o którym mowa w pkt 4.5.1 i 4.5.4 SIWZ – jeżeli wykonawca polega na zasobach lub sytuacji podmiotu trzeciego.
- 5.2 Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy, przekaże zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą

nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wzór oświadczenia stanowi Załącznik nr 9 do SIWZ.

5.3 Dokumenty składane na wezwanie zamawiającego. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, wezwie wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie, aktualnych na dzień złożenia, następujących oświadczeń lub dokumentów:

- a) odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy;
- b) wykazu usług wykonanych lub będących w trakcie realizacji, w okresie 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów, określających czy te usługi zostały wykonane należycie lub są wykonywane należycie, sporządzonego zgodnie z Załącznikiem nr 8 do SIWZ

Dowodami potwierdzającymi czy usługi zostały wykonane należycie są:

- referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, lub są wykonywane. W wypadku usług będących w trakcie realizacji, potwierdzenie ich należytego wykonywania musi być wystawione nie wcześniej niż trzy miesiące przed upływem terminu składania ofert,
 - oświadczenie wykonawcy, jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać dokumentów, o których mowa powyżej. Jeśli wykonawca składa oświadczenie, zobowiązany jest podać przyczyny braku możliwości uzyskania potwierdzenia.
- c) wykazu osób, skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia spełniających warunki udziału w postępowaniu określone w pkt 4.2.3.2 wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, sporządzonego zgodnie z Załącznikiem Nr 6 do SIWZ.
 - d) dokumentów dotyczących podmiotu trzeciego, w celu wykazania braku istnienia wobec niego podstaw wykluczenia oraz spełnienia, w zakresie, w jakim wykonawca powołuje się na jego zasoby, warunków udziału w postępowaniu – jeżeli wykonawca polega na zasobach podmiotu trzeciego.

5.4 Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w pkt 5.3.a składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 5.3.a zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby lub osób uprawnionych do reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym – ze względu na siedzibę lub

miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby, wystawionym nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

- 5.5 Jeżeli wykonawca nie złoży oświadczenia, o którym mowa w 5.1 SIWZ, oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy, lub innych dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia postępowania, oświadczenia lub dokumenty są niekompletne, zawierają błędy lub budzą wskazane przez zamawiającego wątpliwości, zamawiający wezwie do ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia lub do udzielenia wyjaśnień w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia lub udzielenia wyjaśnień oferta wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
- 5.6 Jeżeli wykonawca nie złożył wymaganych pełnomocnictw albo złożył wadliwe pełnomocnictwa, zamawiający wezwie do ich złożenia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia oferta wykonawcy podlega odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.
- 5.7 W przypadku wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia oraz w przypadku innych podmiotów, na zasobach których wykonawca polega na zasadach określonych w art. 22a ustawy, kopie dokumentów dotyczących odpowiednio wykonawcy lub tych podmiotów, mogą być poświadczane za zgodność z oryginałem przez wykonawcę albo te podmioty albo wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego - odpowiednio, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą.
- 5.8 Dokumenty, o których mowa w pkt 5.1.1 i 5.1.4 składane są w oryginale. Pozostałe oświadczenia i dokumenty składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem z uwzględnieniem postanowienia pkt 5.14.
- 5.9 Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 5.10 W przypadku wskazania przez wykonawcę dostępności oświadczeń lub dokumentów, o których mowa w Rozdziale V SIWZ w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, zamawiający pobiera samodzielnie z tych baz danych wskazane przez wykonawcę oświadczenia lub dokumenty. Jeżeli oświadczenia i dokumenty, o których mowa w zdaniu pierwszym są sporządzone w języku obcym wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia ich tłumaczenia na język polski.
- 5.11 Ilekroć w SIWZ, a także w załącznikach do SIWZ występuje wymóg podpisywania dokumentów lub oświadczeń lub też potwierdzania dokumentów za zgodność z oryginałem, należy przez to rozumieć, że oświadczenia i dokumenty te powinny być opatrzone podpisem (podpisami) osoby (osób) uprawnionej (uprawnionych) do reprezentowania wykonawcy/podmiotu na zasobach lub sytuacji którego wykonawca polega, zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osobę (osoby) upoważnioną do reprezentowania wykonawcy/ podmiotu na zasobach lub sytuacji którego wykonawca polega na podstawie pełnomocnictwa.
- 5.12 Podpisy wykonawcy na oświadczeniach i dokumentach muszą być złożone w sposób pozwalający zidentyfikować osobę podpisującą. Zaleca się opatrzenie podpisu pieczętką z imieniem i nazwiskiem osoby podpisującej.
- 5.13 W przypadku potwierdzania dokumentów za zgodność z oryginałem, na dokumentach tych muszą się znaleźć podpisy wykonawcy, według zasad, o których mowa w pkt 5.11 i 5.12 oraz klauzula „za zgodność z oryginałem”. W przypadku dokumentów wielostronicowych, należy poświadczyć za zgodność z oryginałem każdą stronę dokumentu, ewentualnie poświadczenie może znaleźć się na jednej ze stron wraz z informacją o liczbie poświadczanych stron.
- 5.14 Pełnomocnictwo, o którym mowa w pkt 5.11 w formie oryginału lub kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez notariusza należy dołączyć do oferty.

Rozdział 6

WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

Rozdział 7

OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

- 7.1 Wykonawca może złożyć jedną ofertę. Złożenie więcej niż jednej oferty spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez wykonawcę.
- 7.2 Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych.
- 7.3 Zamawiający nie dopuszcza możliwości złożenia oferty wariantowej.
- 7.4 Oferta musi być sporządzona z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 7.5 Treść oferty musi być zgodna z treścią SIWZ.
- 7.6 Oferta (wraz z załącznikami) musi być sporządzona w sposób czytelny.
- 7.7 Wszelkie zmiany naniesione przez wykonawcę w treści oferty po jej sporządzeniu muszą być parafowane przez wykonawcę.
- 7.8 Oferta musi być podpisana przez wykonawcę, tj. osobę (osoby) reprezentującą wykonawcę, zgodnie z zasadami reprezentacji wskazanymi we właściwym rejestrze lub osobę (osoby) upoważnioną do reprezentowania wykonawcy.
- 7.9 Jeżeli osoba (osoby) podpisująca ofertę (reprezentująca wykonawcę lub wykonawców występujących wspólnie) działa na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo to w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza musi zostać dołączone do oferty.
- 7.10 Oferta wraz z załącznikami musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę lub złożony wraz z ofertą sporządzony w języku innym niż polski musi być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski.
- 7.11 Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
- 7.12 Zaleca się, aby strony oferty były trwale ze sobą połączone i kolejno ponumerowane.
- 7.13 Zaleca się, aby każda strona oferty zawierająca jakąkolwiek treść była podpisana lub parafowana przez wykonawcę.
- 7.14 W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co do których wykonawca zastrzega, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone przez wykonawcę klauzulą „Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”.

Wykonawca **nie później niż w terminie składania ofert musi wykazać**, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa, w szczególności określając, w jaki sposób zostały spełnione przesłanki, o których mowa w art. 11 ust. 2 ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2019 r., poz. 1010 t.j.), zgodnie z którym przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się:

- a) informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą,

- b) które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób,
- c) o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności.

Zaleca się, aby informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa były trwale spięte i oddzielone od pozostałej (jawnej) części oferty.

Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy.

7.15 Oferta musi zawierać:

- a) Formularz Ofertowy sporządzony i wypełniony według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 2 do SIWZ,
- b) oświadczenia, o których mowa w pkt 5.1.1 SIWZ według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 4 i Załącznik Nr 5 do SIWZ,
- c) pełnomocnictwo do reprezentowania wykonawcy (wykonawców występujących wspólnie), o ile ofertę składa pełnomocnik,
- d) zobowiązanie podmiotu trzeciego, o którym mowa w pkt 4.5.1 i 4.5.4 SIWZ – jeżeli wykonawca polega na zasobach lub sytuacji podmiotu trzeciego,
- e) Wykaz osób do oceny w kryterium „Doświadczenie personelu wykonawcy” sporządzony zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik Nr 7 do SIWZ. W wykazie tym nie mogą zostać przedstawione inne osoby niż osoby wskazane na potwierdzenie spełniania warunku udziału w postępowaniu, o którym mowa w pkt 4.2.3.2 SIWZ. Wykaz osób do oceny w kryterium „Doświadczenie personelu wykonawcy” nie należy do dokumentów, o których mowa w art. 25 ustawy, i w wypadku niezłożenia go wraz z ofertą lub złożenia dokumentu wadliwego, Zamawiający nie będzie wzywał Wykonawców do jego uzupełnienia.

7.16 Ofertę należy umieścić w kopercie/opakowaniu i zabezpieczyć w sposób uniemożliwiający zapoznanie się z jej zawartością bez naruszenia zabezpieczeń przed upływem terminu otwarcia ofert.

7.17 Na kopercie/opakowaniu należy umieścić następujące oznaczenia:

- a) nazwa, adres, numer telefonu i faksu wykonawcy,
- b) Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości,
ul. Kazimierza Pułaskiego 6/10, 26-600 Radom
- c) OFERTA – „Świadczenie usług dotyczących Contact Center” ZP/2019/4
- d) Nie otwierać przed dniem **27.09.2019 r. do godz. 12:00**

Uwaga: miejscem składania ofert jest Oddział Fundacji Platforma Przemysłu Przyszłości, 00-499 Warszawa, Pl. Trzech Krzyży 10/14, pok. 107

Rozdział 8

SKŁADANIE I OTWARCIE OFERT

- 8.1 Ofertę wraz z dokumentami, o których mowa w Rozdziale 5 należy złożyć w terminie do dnia **27.09.2019 r. do godziny 11:00** w Oddziale Fundacji Platforma Przemysłu Przyszłości, 00-499 Warszawa, Pl. Trzech Krzyży 10/14, pok. 107 Oferty można składać od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 -16:00.
- 8.2 Decydujące znaczenie dla zachowania terminu składania ofert ma data i godzina wpływu oferty w miejsce wskazane w pkt 8.1, a nie data jej wysłania przesyłką pocztową lub kurierską.
- 8.3 Przy składaniu ofert, w celu zachowania terminu, o którym mowa w pkt 8.1, należy uwzględnić fakt objęcia budynku, w którym należy złożyć ofertę, systemem kontroli dostępu.
- 8.4 Otwarcie ofert nastąpi w dniu **27.09.2019 r. o godzinie 12:00** w Oddziale Fundacji Platforma Przemysłu Przyszłości, 00-499 Warszawa, Pl. Trzech Krzyży 10/14, pok. 107
- 8.5 Wykonawca może wprowadzić zmiany do złożonej oferty, pod warunkiem, że zamawiający otrzyma pisemne zawiadomienie o wprowadzeniu zmian do oferty przed upływem terminu składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone według takich samych zasad, jak składana oferta, w kopercie oznaczonej jak w pkt 7.17 z dodatkowym oznaczeniem „ZMIANA”.
- 8.6 Wykonawca może przed upływem terminu składania ofert wycofać ofertę, poprzez złożenie pisemnego powiadomienia podpisanego przez osobę (osoby) uprawnioną do reprezentowania wykonawcy.
- 8.7 Otwarcie ofert jest jawne. Wykonawcy mogą uczestniczyć w sesji otwarcia ofert.
- 8.8 Oferty złożone po terminie, o którym mowa w punkcie 8.1, zostaną niezwłocznie zwrócone wykonawcom.

Rozdział 9

TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

- 9.1 Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni od terminu składania ofert.
- 9.2 Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- 9.3 Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym, że zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą zwrócić się do wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż o 60 dni.

Rozdział 10

OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

- 10.1 Wykonawca poda cenę oferty za wykonanie całości zamówienia, w Formularzu Ofertowym sporządzonym według wzoru stanowiącego Załącznik Nr 2 do SIWZ. Cena oferty podana w Formularzu Ofertowym będzie służyła wyłącznie do porównania ofert. Do umowy zawartej z wybranym wykonawcą, jako maksymalne wynagrodzenie, zostanie wpisana kwota, jaką zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia, podana na otwarciu ofert.
- 10.2 Cena oferty musi być wyrażona w złotych polskich (PLN), z dokładnością nie większą niż dwa miejsca po przecinku.
- 10.3 Wykonawca musi uwzględnić w cenie oferty wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów.

- 10.4 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 prowadzić 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
- 10.5 Rozliczenia między zamawiającym a wykonawcą będą prowadzone w PLN.

Rozdział 11

BADANIE OFERT

- 11.1 W toku badania i oceny ofert zamawiający może żądać od wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.
- 11.2 Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia, zwróci się do wykonawcy o udzielenie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
- 11.3 Zamawiający poprawi w ofercie:
- oczywiste omyłki pisarskie,
 - oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - inne omyłki polegające na niezgodności oferty z SIWZ, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty,
- niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona.
- 11.4 Zamawiający zastrzega sobie, że na podstawie przepisu art. 24aa ustawy, może najpierw dokonać oceny ofert, a następnie zbadać, czy wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

Rozdział 12

OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

- 12.1 Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone, na podstawie następujących kryteriów oceny ofert:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga kryterium
1	Cena	88%
2	Doświadczenie personelu wykonawcy	8%
3	Termin rozpoczęcia świadczenia usług	4%

- 12.2 Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 punkt.
- 12.3 Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według wzoru:

Cena oferty najtańszej

----- x 88 = liczba punktów

Cena oferty badanej

Końcowy wynik powyższego działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.

12.4 Punkty za kryterium „**Doświadczenie personelu wykonawcy**” zostaną przyznane w skali punktowej do 8 **pkt**. Punkty zostaną przyznane zgodnie z poniższymi zasadami:

- za realizację usług wdrożeń, konfiguracji, administracji systemem Contact Center w rygorach SLA, oferta otrzyma 1 pkt za jeden rok doświadczenia każdej osoby ponad minimum wymagane – nie więcej niż 2 pkt za każdą osobę. W przypadku wskazania więcej niż dwóch osób, do oceny w tym zakresie będzie brane pod uwagę doświadczenie tylko pierwszych dwóch osób.
- za realizację usług przyjmowania zgłoszeń, zdalnej pomocy i rozwiązywania problemów Użytkowników systemu Contact Center w rygorach SLA, oferta otrzyma 1 pkt za jeden rok doświadczenia każdej osoby ponad minimum – nie więcej niż 2 pkt za każdą osobę. W przypadku wskazania więcej niż dwóch osób, do oceny w tym zakresie będzie brane pod uwagę doświadczenie tylko pierwszych dwóch osób.

12.5 Punkty za kryterium „**Termin rozpoczęcia świadczenia usług**” zostaną przyznane w oparciu o deklarowany w Ofercie stanowiącej Załącznik 2 czas przygotowania do świadczenia usług tj. czas od zawarcia umowy z wybranym wykonawcą do rozpoczęcia świadczenia usług udostępniania i utrzymania. Oferta otrzyma 0,5 punktu za każde 2 dni skrócenia terminu od zawarcia umowy do rozpoczęcia świadczenia usług poniżej 30 dni, o których mowa w Rozdziale 3 SIWZ, ale nie więcej niż 4 punkty.

12.6 Liczby punktów, o których mowa w pkt 12.3, 12.4 i 12.5 po zsumowaniu stanowiąc będą końcową ocenę oferty.

12.7 Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w pkt 12.1.

12.8 Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans kryteriów oceny ofert, zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z najniższą ceną.

Rozdział 13

UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

13.1 Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

13.2 O wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający zawiadomi wykonawców, którzy złożyli oferty w postępowaniu, a także zamieści te informacje na własnej stronie internetowej (www.przemyslprzyszlosci.gov.pl) oraz w swojej siedzibie.

13.3 Jeżeli wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzenia ich ponownego badania i oceny.

Rozdział 14

INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY

- 14.1 Osoby reprezentujące wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do reprezentowania wykonawcy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.
- 14.2 W przypadku wyboru oferty złożonej przez wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia zamawiający może żądać przed zawarciem umowy przedstawienia umowy regulującej współpracę tych wykonawców. Umowa taka winna określać strony umowy, cel działania, sposób współdziałania, zakres prac przewidzianych do wykonania każdemu z nich, solidarną odpowiedzialność za wykonanie zamówienia, oznaczenie czasu trwania konsorcjum (obejmującego okres realizacji przedmiotu zamówienia, gwarancji i rękojmi), wykluczenie możliwości wypowiedzenia umowy konsorcjum przez któregokolwiek z jego członków do czasu wykonania zamówienia.
- 14.3 Zawarcie umowy nastąpi wg wzoru zamawiającego, stanowiącego Załącznik Nr 3 do SIWZ.
- 14.4 Postanowienia ustalone we wzorze umowy nie podlegają negocjacjom.

Rozdział 15

WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

- 15.1 Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.

Rozdział 16

POSTANOWIENIA UMOWY

- 16.1 Wzór umowy stanowi Załącznik Nr 3 do SIWZ.
- 16.2 Z wykonawcą, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie zawarta umowa, o której mowa w pkt 16.1.
- 16.3 Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia zmian do zawartej umowy, na podstawie art. 144 ust. 1 pkt 1 ustawy, w sposób i na warunkach szczegółowo opisanych w Załączniku Nr 3 do SIWZ.

Rozdział 17

OPIS SPOSOBU UDZIELANIA WYJAŚNIEŃ I ZMIAN TREŚCI SIWZ

- 17.1 Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego do dnia 18.09.2019 r. o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.
- 17.2 W przypadku przesłania pytań lub prośby o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia za pomocą poczty elektronicznej, w polu „Tytuł” należy zamieścić treść „Pytania do postępowania **ZP/2019/4**”.

- 17.3 Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt 17.1, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania.
- 17.4 Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa w pkt 17.1.
- 17.5 Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami zamawiający przekazuje wykonawcom, którym przekazał specyfikację istotnych warunków zamówienia, bez ujawniania źródła zapytania, a jeżeli specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza na tej stronie.
- 17.6 Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Zmianę SIWZ zamawiający przekaże niezwłocznie wykonawcom, którym przekazano SIWZ oraz zamieści tę zmianę na własnej stronie internetowej (www.przemyslprzyszlosci.gov.pl).
- 17.7 Jeżeli w wyniku zmiany treści SIWZ nieprowadzącej do zmiany treści ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, zamawiający przedłuży termin składania ofert i poinformuje o tym wykonawców, którym przekazano SIWZ oraz zamieści taką informację na własnej stronie internetowej (www.przemyslprzyszlosci.gov.pl).
- 17.8 W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią SIWZ a treścią udzielonych wyjaśnień i zmian, jako obowiązującą należy przyjąć treść informacji zawierającej późniejsze oświadczenie zamawiającego.

Rozdział 18

INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI

- 18.1 Postępowanie jest prowadzone w języku polskim.
- 18.2 W postępowaniu o udzielenie zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje (zwane dalej „korespondencją”) zamawiający i wykonawcy przekazują pisemnie lub drogą elektroniczną.
- 18.3 Jeżeli zamawiający lub wykonawca przekazują korespondencję drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
- 18.4 W przypadku braku potwierdzenia otrzymania korespondencji przez wykonawcę, zamawiający domniema, że korespondencja wysłana przez zamawiającego na adres email, podany przez wykonawcę, została mu doręczona w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią.
- 18.5 Korespondencję związaną z niniejszym postępowaniem należy kierować na adres:
Oddział Fundacji Platforma Przemysłu Przyszłości
Pl. Trzech Krzyży 10/14 pok. 107
00-499 Warszawa
e-mail: zamowienia@fppp.gov.pl
(w tytule e-maila znak postępowania: ZP/2019/4)
- 18.6 Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej.
- 18.7 W korespondencji związanej z niniejszym postępowaniem wykonawcy powinni posługiwać się znakiem postępowania: **ZP/2019/4**
- 18.8 Osoba uprawniona do porozumiewania się z wykonawcami:
Grzegorz Kubski,

e-mail: zamowienia@fppp.gov.pl

Godziny pracy od 8.00 do 16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Rozdział 19

POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ

- 19.1 Każdemu wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy PZP przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale VI ustawy jak dla postępowań poniżej kwoty określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.
- 19.2 Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SIWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy PZP.

Rozdział 20

INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH

20 Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych.

- 21 Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 ze zm.), dalej „RODO”, informuję, że:
- 21.1 Administratorem danych osobowych jest Fundacja Platforma Przemysłu Przyszłości z siedzibą przy ul. Kazimierza Pułaskiego 6/10, 26-600 w Radomiu reprezentowana przez Pana Andrzeja Soldaty – Prezesa Zarządu Fundacji. Adres do korespondencji: Pl. Trzech Krzyży 10/14, pok. 107, 00-499 Warszawa.
- 21.2 Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu prowadzenia postępowania o udzielenie niniejszego zamówienia publicznego.
- 21.3 Odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy.
- 22 Dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy.
- 22.1 Obowiązek podania danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy.
- 22.2 Stosowanie do art. 22 RODO, w niniejszym postępowaniu decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, w tym z wykorzystaniem profilowania.
- 22.3 Osobom, które w postępowaniu o udzieleniu zamówienia publicznego podały swoje dane osobowe przysługuje:
- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych ich dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych;

- na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
- prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;

22.4 Osobom, które w postępowaniu o udzieleniu zamówienia publicznego podały swoje dane osobowe nie przysługuje:

- w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
- prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
- na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

22.5 W przypadku przekazywania zamawiającemu danych osobowych w sposób inny niż od osoby, której dane dotyczą, wykonawca zobowiązany jest do podania osobie, której dane dotyczą informacji, o których mowa w art. 14 RODO.

22.6 W postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie zgłoszenie żądania ograniczenia przetwarzania, o którym mowa w art. 18 ust. 1 RODO, nie ogranicza przetwarzania danych osobowych do czasu zakończenia tego postępowania lub konkursu.

Rozdział 21

ZAŁĄCZNIKI DO SIWZ

Integralną częścią SIWZ są załączniki:

- | | |
|----------------|--|
| Załącznik Nr 1 | – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ) |
| Załącznik Nr 2 | – wzór Formularza Ofertowego |
| Załącznik Nr 3 | – wzór istotnych postanowień Umowy |
| Załącznik Nr 4 | – wzór Oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu |
| Załącznik Nr 5 | – wzór Oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia z postępowania |
| Załącznik Nr 6 | – wzór Wykazu osób na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu |
| Załącznik Nr 7 | – wzór Wykazu osób do oceny w kryterium „Doświadczenie personelu wykonawcy” |
| Załącznik Nr 8 | – wzór Wykazu usług |
| Załącznik Nr 9 | – wzór Oświadczenia o grupie kapitałowej |