

Nr spr. DZ/DI – 072 – 3/26

Gliwice dn. 13.1.2026r.

DO 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. Kryteria oceny ofert: **100% cena.**

3. Dla uzyskania ważności oferta musi zawierać:

- a) **wartość netto i brutto zamówienia,**
- b) warunki płatności: **30 dni od daty dostarczenia faktury,**
- c) okres ważności złożonej oferty (wymagany min. 60 dni),
- d) termin realizacji zamówienia (proszę podać w dniach lub tygodniach lub miesiącach),
- e) pełnomocnictwo jeśli oferta nie zostanie podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania na mocy KRS/CEIDG.

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 2025 poz. 514 z dnia 10 kwietnia 2025r.), 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 2025 poz. 514 z dnia 10 kwietnia 2025r.). 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: **21.01.2026r.**

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 <https://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.

Załączniki:

1. Klauzula informacyjna RODO – zał. nr 1,
2. Oświadczenie 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