

## 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. poz. 835), 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. poz. 835). 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: 13.2.2024r.
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](mailto: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](mailto: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.
11. Klauzula informacyjna RODO - stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.

KIEROWNIK  
Działu Zamówień Publicznych  
i Zaopiekowania  
*mgr Urszula Wojciszek*

Załączniki:

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

KIEROWNIK  
Działu Informatyki

*dr n. fiz. inż. Wojciech Osewski*  
Narodowy Instytut Onkologii  
im. Marii Skłodowskiej-Curie -  
Państwowy Instytut Badawczy  
Oddział w Gliwicach

Dyrekcja  
Tel.: +48 32 278 9618

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

ul. Wybrzeże Armii Krajowej 15  
44-102 Gliwice

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

NIP: 5250008057  
REGON: 000288366-00028