

Jasienica Rosielna, 22.12.2017 r.

## **ZAPYTANIE OFERTOWE nr 1/1.4.1/2017** **na dostawę platformy B2B z webowym systemem CRM z wdrożeniem**

na potrzeby projektu „Webowy system CRM wspierający obsługę klienta nowoczesnymi sposobami komunikacji w rozproszonym układzie stanowisk pracy” realizowanego w ramach poddziałania 1.4.1 Dotacje bezpośrednie, Typ TIK Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego 2014-2020.

### **I Zamawiający**

---

K3K Sp. z o.o.  
Jasienica Rosielna 330, 36-220 Jasienica Rosielna  
NIP: 6861687711  
www.k3k.pl

Osoba do kontaktu: Maciej Januś, m.janus@k3k.pl

### **II Przedmiot zamówienia**

---

Kod CPV: 48000000-8 (Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne)  
Rodzaj zamówienia: dostawa

Maksymalny termin dostawy: **10.12.2018 r.**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa webowej platformy B2B (dalej „System” lub „Platforma”) udostępniającej rozbudowany system CRM działający w rozproszonym układzie stanowisk pracy, który w sposób elastyczny będzie wspierał obsługę klienta nowoczesnymi sposobami komunikacji (telefon, email, sms, chat).

Przedmiot zamówienia musi być wolny od wszelkich wad fizycznych i prawnych oraz obciążen prawami osób trzecich, kompletny, w pełni funkcjonujący, zdatny do użytkowania.

Szczegółowy opis techniczno-funkcjonalny Systemu został zamieszczony w Załączniku nr 2 do Zapytania. Oferowany system musi posiadać wszystkie opisane w Załączniku 2 elementy oraz elementy wskazane w niniejszym punkcie. Jeśli oferowany system nie będzie posiadał któregośkolwiek z wymaganego elementu, oferta zostanie odrzucona.

Ze względu na to, że informacje zawarte w załączniku nr 2 stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa (w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji), oferent, który chce złożyć ofertę w ramach niniejszego postępowania, zobowiązany jest do wcześniejszego podpisania Oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności (Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego) i dostarczenia oryginału tego oświadczenia na adres siedziby Zamawiającego. Po otrzymaniu podpisanego oświadczenia, Zamawiający niezwłocznie prześle Załącznik nr 2 drogą elektroniczną na podany przez oferenta adres e-mail.

Posiadane przez oferowany system funkcje będą weryfikowane na podstawie oświadczenia zawartego w ofercie.

System musi zapewnić odpowiedni poziom bezpieczeństwa przetwarzania danych, tj. co najmniej:

- przechowywanie haseł w bazie danych ma się odbywać za pomocą funkcji skrótu, tj. SHA lub MD5
- połączenia klientów (użytkowników) z systemem muszą być szyfrowane za pomocą certyfikatu SSL i algorytmu AES lub 3DES
- połączenie zdalne do serwerów ma się odbywać za pomocą szyfrowanych i autoryzowanych tuneli VPN
- w ramach dostawy wymagane jest przeprowadzenie odpowiednich testów na bezpieczeństwo przetwarzanych danych (np. testy wewnętrzne i zewnętrzne).

### **III Adres, termin, forma składania ofert**

---

**Adres:** K3K Sp. z o.o., Jasienica Rosielna 330, 36-220 Jasienica Rosielna

**Termin:** do 19.01.2018 r., do godz. 15:00

Oferty należy składać wyłącznie w formie papierowej. Oferty złożone w innej formie nie będą rozpatrywane.

Oferty mogą być dostarczone osobiście lub przesłane pocztą lub kurierem, przy czym za datę złożenia oferty uznaje się datę jej faktycznego wpłynięcia do siedziby Zamawiającego.

Oferty złożone po 19.01.2018 r., godz. 15:00 nie będą rozpatrywane.

Oferty złożone pod inny niż wskazany wyżej adres nie będą rozpatrywane.

### **IV Warunki dopuszczające**

---

1. Oferowany system musi spełniać minimalne wymagania, tj. musi posiadać co najmniej wszystkie funkcje i elementy opisane w Załączniku nr 2 oraz punkcie II Zapytania.
2. Dostawcy biorący udział w postępowaniu muszą posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz potencjał techniczny, a także dysponować osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia oraz uprawnienie do wykonywania określonej działalności, jeżeli są wymagane przepisami prawa.
3. Dostawca nie może być powiązany osobowo ani kapitałowo z Zamawiającym poprzez: uczestniczenie w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub osobowej; posiadanie co najmniej 10% udziałów lub akcji; pełnienie funkcji: członka organu zarządzającego lub nadzorczego, prokurenta, pełnomocnika; pozostawanie w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli; nie może pozostawać z Zamawiającym w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że może to budzić uzasadnione wątpliwości co do jego bezstronności.
4. Zamawiający może wykluczyć oferenta na każdym etapie postępowania o udzielenie zamówienia, pod warunkiem uzyskania informacji opisanych w punkcie IV.3 niniejszego zapytania.
5. Dostawca musi zabezpieczyć swoją ofertę wadium w wysokości 40 000,00 PLN (słownie: czterdzieści tysięcy złotych 00/100). Wadium musi zostać wniesione przed upływem terminu składania ofert w formie i w sposób, jak określono w punktach poniżej. Oferta, która nie zostanie zabezpieczona wadium w wymaganej wysokości i formie oraz w wymaganym terminie, zostanie odrzucona.

a. Sposób i termin wniesienie wadium

Dane do przelewu:

K3K Sp. z o.o., Jasienica Rosielna 330, 36-220 Jasienica Rosielna

Rachunek bankowy: 26 1140 2004 0000 3802 7638 3446 (mBank S.A.)

Tytuł przelewu: WADIUM – do Zapytania 1/1.4.1/2017

Wniesienie wadium w formie przelewu bankowego Zamawiający będzie uważał za skuteczne tylko wówczas, jeśli wpłynie ono na w/w rachunek w terminie składania ofert.

b. Zwrot wadium

Zamawiający zwróci oferentom wniesione wadium w wartości nominalnej w terminie 14 dni od dnia zakończenia terminu składania ofert, określonego w punkcie III Zapytania.

6. Dostawca musi przedłożyć kopię aktualnej polisy OC w ramach prowadzonej działalności gospodarczej na wartość min. 250 000,00 PLN oraz zobowiązanie do jej przedłużania na czas obowiązywania gwarancji w ramach umowy.

## **V Sposób przygotowania oferty**

---

1. Oferta powinna być sporządzona w języku polskim.
2. Ofertę należy złożyć na formularzu, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.
3. Oferta powinna zawierać przynajmniej:
  - a. nazwę i adres dostawcy,
  - b. dane osoby do kontaktu w sprawie oferty (imię, nazwisko, telefon, adres e-mail),
  - c. datę sporządzenia oferty,
  - d. datę ważności oferty (nie krótszą niż do 31.01.2018 r.),
  - e. oferowaną cenę netto PLN,
  - f. termin realizacji dostawy (nie późniejszy niż 10.12.2018 r.),
  - g. okres gwarancji (nie krótszy niż 24 miesiące),
  - h. czas reakcji na zgłoszenie serwisowe (nie dłuższy niż 48 godz.),
  - i. czytelny podpis lub podpis z pieczętką imienną osoby uprawnionej do składania oferty, pieczętkę firmową.
4. Wymagane załączniki do oferty:
  - a. Oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania poufności (oryginał dostarczony przed sporządzeniem i złożeniem oferty),
  - b. odpis z KRS lub innego dokumentu rejestrowego z aktualnymi danymi,
  - c. kopie zaświadczeń z Urzędu Skarbowego oraz ZUS o niezaleganiu z płatnościami (wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed złożeniem oferty),
  - d. kopia polisy OC dla prowadzonej działalności gospodarczej na kwotę min. 250 000,00 zł,
  - e. oryginał pełnomocnictwa do złożenia oferty (jeśli dotyczy),
  - f. zobowiązanie do przedłużania obowiązywania polisy OC.
5. Zaoferowana cena netto musi obejmować cały przedmiot zamówienia, kompletny, w pełni funkcjonujący, zdatny do użytkowania.

Jeśli złożona oferta nie będzie zawierała któregokolwiek z obowiązkowych elementów wymaganych w powyższych punktach lub zostanie sporządzona w sposób inny niż wskazane wyżej, zostanie odrzucona.

## **VI Kryteria wyboru oferty**

---

1. Oferty, które spełnią wszystkie wymogi formalne, zostaną poddane ocenie punktowej według następujących kryteriów:
  - a. Cena netto w PLN (C) – waga punktowa: 65
  - b. Gwarancja w miesiącach (G) – waga punktowa: 20

c. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe (S) – waga punktowa: 15

Maksymalna liczba punktów, które może uzyskać Dostawca wynosi 100.

Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

2. Punkty przyznawane za kryterium **CENA** będą liczone w następujący sposób:

*Najniższa cena w postępowaniu / cena oferty x 65*

Do wyliczeń będzie brana pod uwagę cena netto w PLN za cały przedmiot zamówienia.

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 65.

3. Punkty przyznawane za kryterium **GWARANCJA** będą liczone w następujący sposób:

*Gwarancja w ofercie / najdłuższa oferowana gwarancja x 20*

Do wyliczeń będzie brana pod uwagę okres gwarancji podany w miesiącach kalendarzowych, liczonych od dnia podpisania końcowego protokołu uruchomienia systemu. Okres gwarancji nie może być krótszy niż 24 miesiące. Jeśli oferowana gwarancja będzie krótsza niż 24 miesiące, oferta zostanie odrzucona.

Gwarancja jest rozumiana jako zobowiązanie Dostawcy do usuwania błędów Systemu w zakresie określonym w umowie dostawy. Błędem jest funkcjonowanie Oprogramowania w sposób niezgodny z dokumentacją lub z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie udokumentowanych funkcji Systemu.

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 20.

4. Punkty przyznawane za kryterium **SERWIS** będą liczone w następujący sposób:

*Najszybsza reakcja na zgłoszenie / reakcja na zgłoszenie wskazana w ofercie x 15*

Do wyliczeń będzie brana pod uwagę czas reakcji na zgłoszenie serwisowe podany w godzinach\*, liczony od momentu zgłoszenia usterki/błędu drogą elektroniczną lub telefoniczną.

Za reakcję na zgłoszenie serwisowe uznaje się usunięcie usterki/błędu. Czas reakcji nie może być dłuższy niż 48 godzin. Jeśli oferowany czas reakcji serwisowej będzie dłuższy, oferta zostanie odrzucona.

Maksymalna ilość punktów w tym kryterium wynosi 15.

\*Godziny rozumiane jako godziny 08:00 – 16:00 w dni robocze, z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.

5. Suma punktów za powyższe kryteria będzie stanowiła ocenę końcową oferty. Oferta z najwyższą liczbą punktów zostanie uznana za najkorzystniejszą.

6. Jeśli Dostawca nie poda któregokolwiek z powyższych kryteriów, jego oferta zostanie odrzucona.

## **VII Umowa**

---

1. Po wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający zawiadomi oferentów o dokonany wyborze, po czym podpisze z wybranym Dostawcą umowę na dostawę przedmiotu zamówienia, na warunkach określonych w ofercie.

2. Dostawca zobowiąże się w umowie do przekazania przedmiotu zamówienia wraz z przeniesieniem wszelkich praw autorskich majątkowych na Zamawiającego.

3. W umowie Zamawiający przewiduje wprowadzenie następujących kar umownych:
  - a. za każdy dzień opóźnienia w realizacji przedmiotu zamówienia – 0,3% ceny netto
  - b. za każdy dzień opóźnienia w przypadku nieterminowego wykonywania przez Dostawcę obowiązków wynikających z gwarancji – 0,3% ceny netto
  - c. w przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn leżących po stronie Dostawcy – 30% ceny netto
  - d. za naruszenie obowiązku zachowania poufności w zakresie realizowanej umowy – Dostawca zapłaci karę w wysokości 100 000,00 PLN (słownie: sto tysięcy złotych).
4. Zamawiający dopuszcza płatności częściowe (łącznie w wysokości nie przekraczającej 80% wartości przedmiotu umowy). Pozostała kwota w wysokości nie mniejszej niż 20% wartości przedmiotu umowy zostanie zapłacona po podpisaniu protokołu uruchomienia systemu.
5. Dostawca zobowiąże się w umowie do przedłużania polisy ubezpieczeniowej OC na okres trwania gwarancji.
6. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego zapytania ofertowego (np. terminu realizacji zamówienia), w przypadku:
  - gdy nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy;
  - zaistnienia okoliczności spowodowanych czynnikami zewnętrznymi, niemożliwymi do przewidzenia (działania siły wyższej uniemożliwiającej wykonanie zamówienia w określonym pierwotnie terminie – termin zostanie przedłużony o czas działania siły wyższej oraz o czas potrzebny do usunięcia skutków tego działania)
  - zmiany mogą zostać wprowadzone tylko za zgodą obu stron.
7. Zamawiający przewiduje możliwość istotnych zmian postanowień umowy w stosunku do treści najkorzystniejszej oferty na następujących warunkach:
  - a. jeżeli zmiana nie prowadzi do zmiany charakteru umowy, konieczność zmian spowodowana jest okolicznościami, których Zamawiający, działając z należytą starannością, nie mógł przewidzieć, wartość zmiany nie przekracza 50% wartości zamówienia określonej pierwotnie w umowie, a zmiany dotyczą w szczególności: zmiany ustawowej stawki podatku VAT; zmiany formy prawnej prowadzenia działalności gospodarczej przez Dostawcę lub Zamawiającego; zmiany terminu wykonania zamówienia z powodów niezawinionych przez Dostawcę, których nie można było wcześniej przewidzieć; realizacji dodatkowych robót, nieobjętych zamówieniem, o ile stały się one niezbędne i nie zostały dokonane z powodów ekonomicznych lub technicznych, zmiana Dostawcy spowodowałaby istotną niedogodność lub znaczące zwiększenie kosztów dla Zamawiającego a wartość każdej kolejnej zmiany nie przekracza 50% wartości zamówienia określonej pierwotnie w umowie;
  - b. jeżeli zmiana nie prowadzi do zmiany charakteru umowy, a łączna wartość zmian jest mniejsza niż 209.000 euro i jednocześnie jest mniejsza od 10% wartości zamówienia określonej pierwotnie w Umowie.
8. Zamawiający dopuszcza możliwość zmian redakcyjnych Umowy oraz zmian będących następstwem zmian danych zarówno jego, jak i Dostawcy ujawnionych w rejestrach publicznych, a także zmian korzystnych z punktu widzenia realizacji przedmiotu Umowy, w szczególności przyspieszających realizację Zamówienia, obniżających koszt ponoszony przez Zamawiającego, bądź zwiększających użyteczność przedmiotu umowy.

## VIII Informacje ogólne

---

1. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasad uczciwej konkurencji, równego traktowania wykonawców, efektywności, jawności i przejrzystości.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
3. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
4. Zamawiający nie dopuszcza udzielania zamówień uzupełniających.
5. Dostawca ponosi wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty. Zamawiający nie będzie zwracał kosztów udziału w postępowaniu.
6. Wszelka korespondencja (z wyłączeniem złożenia *Oferty* oraz dostarczenia *Oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności*) odbywa się drogą elektroniczną. Adres e-mail do korespondencji znajduje się w punkcie I Zapytania.
7. Oferent w danym postępowaniu może złożyć tylko jedną ofertę. Jeśliłoży więcej niż jedną ofertę, wszystkie jego oferty zostaną odrzucone.
8. Oferent może wycofać złożoną przez siebie ofertę wyłącznie przed terminem składania ofert i pod warunkiem, że przed upływem tego terminu Zamawiający otrzyma pisemne (w formie papierowej) powiadomienie o wycofaniu oferty.
9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania w każdym czasie bez podania przyczyn.
10. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonywania zmian warunków zapytania ofertowego. Oferenci, którzy złożyli oferty przed wprowadzeniem zmian zostaną poinformowani o tym fakcie i będą mieli prawo do wycofania oferty i złożenia jej ponownie zgodnie z wprowadzonymi zmianami.
11. Złożone oferty oraz załączniki nie podlegają zwrotowi.
12. Jeżeli Dostawca, którego oferta została wybrana, uchyli się od zawarcia umowy w sprawie zamówienia, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert bez przeprowadzania ich ponownego badania i oceny.
13. Zapytanie ofertowe zostało upublicznione w następujący sposób:
  - a. Zamieszczone na stronie internetowej Zamawiającego [www.k3k.pl](http://www.k3k.pl)
  - b. Zamieszczone na stronie internetowej Instytucji Zarządzającej [www.zamowieniarpodkarpackie.pl](http://www.zamowieniarpodkarpackie.pl)
  - c. Wysłane do trzech potencjalnych oferentów.

## IX Załączniki do Zapytania

---

1. Wzór formularza oferty.
2. Specyfikacja techniczno-funkcjonalna (dostępna po złożeniu *Oświadczenia o zobowiązaniu do zachowania poufności*).
3. Oświadczenie o zobowiązaniu do zachowania poufności.
4. Wzór Zobowiązania do przedłużania polisy OC.